

ПРАВИТЕЛЬСТВО Новгородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 07.07.2022  №  197

Великий Новгород

**Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области
на 2022-2024 годы»**

В соответствии со статьей 42.1 Закона Российской Федерации
от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» Правительство Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемую региональную программу Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022- 2024 годы».

2. Рекомендовать администрациям городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области разработать и утвердить муниципальные программы по обеспечению прав потребителей в соответствующих муниципальных образованиях до 01 июля 2022 года.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя Губернатора Новгородской области Богданова Е.В.

4. Опубликовать постановление в газете «Новгородские ведомости».

**Губернатор
Новгородской области А.С. Никитин**

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНА |
|  | постановлением Правительства Новгородской области от  №  |

**РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы»

**Паспорт**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование Программы | региональная программа Новгородской области «Обеспе-чение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы» (далее Программа) |

|  |  |
| --- | --- |
| Ответственный исполнитель Программы | министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее министерство) |
| Участники Программы | министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области;министерство здравоохранения Новгородской области;министерство инвестиционной политики Новгородской области;министерство культуры Новгородской области;министерство образования Новгородской области;министерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области;министерство сельского хозяйства Новгородской области;министерство спорта и молодежной политики Новгородской области;министерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской области;министерство транспорта и дорожного хозяйства Новго-родской области;министерство труда и социальной защиты населения Нов-городской области;министерство финансов Новгородской области;комитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгородской области;комитет ветеринарии Новгородской области;комитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгород-ской области; Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию);Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию);Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области (далее Управление Роспотребнадзора по Новгородской области) (по согласованию);Северо-Западное межрегиональное управление Федераль-ной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (далее Северо-Западное межрегиональное управление) (по согласованию);федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (далее ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новго-родской области») (по согласованию);Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Новгородской области (по согласованию);отдел государственного контроля и надзора в Новгород-ской области Северо-Западного межрегионального терри-ториального управления Федерального агентства по техни-ческому регулированию и метрологии (далее СЗМТУ Рос-стандарта) (по согласованию);территориальный отдел по Новгородской области Управ-ления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (далее Территориальный отдел по Новгородской области Управления Роскомнадзора по Северо-Западному феде-ральному округу) (по согласованию);территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новгородской области (далее Территориальный орган Росздравнадзора по Новгородской области) (по согласованию);государственное областное автономное учреждение «Мно-гофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее ГОАУ «МФЦ») (по согласо-ванию);государственное областное автономное учреждение «Нов-городский центр развития инноваций и промышленности» (далее ГОАУ «ЦИП») (по согласованию);администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согла-сованию);федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государ-ственный университет имени Ярослава Мудрого» (Центр правового консультирования Новгородского государствен-ного университета имени Ярослава Мудрого) (далее юриди-ческая клиника) (по согласованию);организации Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей (их ассоциации, союзы) (далее общест-венные объединения потребителей) (по согласованию);добровольческие (волонтерские) организации (по согла-сованию) |
| Цель Программы | развитие системы обеспечения прав потребителей в Нов-городской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты |
| Задачи Программы | развитие и укрепление сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей в Новгородской области, обеспечение координации деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы;повышение уровня правовой и финансовой грамотности, формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;повышение доступности правовой и консультационной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий граждан;создание эффективной системы оперативного обмена информацией в области защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Новгородской области;повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Новгородской области;содействие органам местного самоуправления Новгород-ской области, общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей;развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей;развитие добровольческого (волонтерского) движения для вовлечения населения в активное участие в мероприятиях Программы;развитие системы досудебного урегулирования споров в области защиты прав потребителей, в том числе института медиации |
| Целевые показатели Программы | целевые показатели Программы и их значения приведены в приложении № 1 к Программе |
| Сроки реализа-ции Программы | 2022-2024 годы |
| Ресурсное обеспечение Программы | финансирование реализации мероприятий Программы осуществляется за счет всех источников финансирования, предусмотренных в мероприятиях государственных программ Новгородской области, касающихся обеспечения защиты прав потребителей |
| Ожидаемые результаты реализации Программы | обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов исполнительной власти Новгородской области, террито-риальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Новгородской области, общественных объединений потребителей и других организаций по защите прав потребителей (далее органы власти и организации по защите прав потребителей);развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Новгородской области для оказания населению бесплатной консультационной и правовой помощи;создание комплексного подхода к защите прав потребителей;повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных федеральным законодательством;повышение правовой и финансовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно- просветительского характера, направленных на просвеще-ние и информирование потребителей;снижение количества нарушений законодательства Россий-ской Федерации в сфере потребительского рынка;повышение уровня защищенности потребителей от дейст-вий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потре-бителей;повышение активности и эффективности деятельности органов власти и организаций по защите прав потреби-телей;поддержание баланса интересов потребителей и хозяйст-вующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);увеличение количества фактов добровольного удовлетво-рения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Раздел 1. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей**

Одной из основных задач социально-экономического развития области является повышение качества жизни населения. Неотъемлемым элементом качества жизни становится реализация гражданами своих потребительских прав, рациональное использование полученных доходов для приобретения товаров, работ и услуг, которые должны иметь соответствующие параметры потребительских свойств и отвечать установленным требованиям безопасности при использовании и утилизации.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее Стратегия). Стратегия является основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях решения актуальных задач на различных сегментах потребительского рынка.

Постановлением Правительства Новгородской области от 23.02.2019
№ 77 утверждена региональная программа Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» (далее постановление № 77).

Реализация постановления № 77 позволила обеспечить взаимодействие всех исполнителей в общей региональной системе защиты прав потребителей и подняться в Рейтинге – 2021 субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, проводимом Общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» (далее Рейтинг 2021), с 60 позиции на 17 место с высоким уровнем защищенности потребителей.

Сегодня в Российской Федерации интенсивно развивается электронная коммерция. Ежедневно клиентами электронной торговли становятся сотни граждан, которых привлекает широкая возможность пользоваться в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» магазинами любой страны мира. Интернет-технологии стали неотъемлемой составляющей и эффективным посредником между бизнесом и потребителями. Абсолютное большинство статистических данных указывает на стабильный рост электронной коммерции в формате бизнес-потребитель (В2С) во всем мире. Поэтому все более острой становится проблема защиты прав потребителей в электронной торговле. Обеспечение доступности квалифицированной юридической помощи – одна из важнейших социальных задач государства.

В целях ее реализации 21 ноября 2011 года принят Федеральный закон № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 324-ФЗ). Он направлен на создание условий для получения бесплатной юридической помощи малоимущими и иными социально незащищенными категориями граждан. Реализация государственной политики в сфере оказания бесплатной юридической помощи относится к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации (статья 12 Федерального закона № 324-ФЗ).

Координация работы по реализации Федерального закона № 324-ФЗ возложена на уполномоченный федеральный орган исполнительной власти – Министерство юстиции Российской Федерации.

Программа разработана в соответствии со Стратегией, Методическими рекомендациями по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, подготовленными Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, проведенным анализом Рейтинга 2021 и направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей на территории Новгородской области в соответствии с действующим законодательством.

В Новгородской области функции по федеральному государственному надзору в области защиты прав потребителей возложены на Управление Роспотребнадзора по Новгородской области. Определить наиболее неблаго-приятные сферы деятельности на потребительском рынке Новгородской области с высоким процентом нарушений прав потребителей позволяет работа с письменными и устными обращениями. Обращения граждан, поступившие в адрес Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, их количество и направленность свидетельствуют о состоянии и эффективности принимаемых со стороны надзорного органа мер по улучшению обстановки на потребительском рынке, а также в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Всего в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступило обращений граждан: 2019 год – 2537, 2020 год – 2955, 2021 год – 2516.
По вопросам защиты прав потребителей поступило обращений: 2019 год – 1031, 2020 год – 1425, 2021 год – 1478.

Правовой основой обеспечения прав потребителей в Российской Федерации являются Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года
№ 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон № 2300-1), Стратегия.

Функции общественного контроля за соблюдением прав потребителей выполняют общественные объединения потребителей, зарегистрированные и действующие на территории Новгородской области. Несмотря на то, что на территории Новгородской области зарегистрировано более 8 общественных объединений потребителей, общественное движение по защите прав потребителей недостаточно развито, а поэтому недостаточно эффективно. Общественные объединения потребителей в силу различных причин не в полной мере реализуют свои права, предоставленные им статьями 45, 46 Закона № 2300-1. Общественный контроль за соблюдением прав потребителей практически не осуществляется.

Наиболее эффективным инструментом предотвращения нарушений прав потребителей на потребительском рынке должна стать не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика. Необходимо повышение активности гражданского общества в решении указанных проблем.

Одной из причин многочисленных нарушений прав потребителей является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В связи с этим средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей.

В настоящее время изготовители и продавцы товаров и услуг пытаются достигнуть рыночного преимущества, в основном не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение себестоимости товаров и услуг, применение психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретной продукции. С учетом снижения административных барьеров риск реализации на потребительском рынке товаров (работ, услуг), не соответствующих обязательным требованиям, по-прежнему остается высоким.

Для обеспечения дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке, выявления продукции с наилучшими потребительскими свойствами необходимо организовать работу по проведению независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований товаров (работ, услуг).

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением деятельности является применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

С учетом комплексного характера проблематики наиболее эффективным подходом к реализации мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей является программно-целевой подход.

Реализация плана мероприятий региональной программы Новгород-ской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы», приведенного в приложении № 2 к Программе (далее мероприятия Программы), позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Новгородской области.

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребитель-ском рынке. В Программе определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их реализации, спрогнозированы результаты и влияние мероприятий Программы на дальнейшее положение потребителей.

Решение актуальных задач защиты прав потребителей должно осуществляться в рамках Программы совместными действиями органов власти и организаций по защите прав потребителей.

Органы местного самоуправления Новгородской области играют важную роль в системе защиты прав потребителей. Законодательство предоставляет органам местного самоуправления Новгородской области право не только рассматривать жалобы потребителей и консультировать их по проблемам защиты прав потребителей, но и анализировать договоры, заключаемые хозяйствующими субъектами с потребителями. При выявлении на основании жалобы потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления Новгородской области вправе согласно статье 44 Закона № 2300-1 извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Также органы местного самоуправления Новгородской области вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). При этом Закон
№ 2300-1 определяет, что при удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50,0 % от суммы, присужденной судом, в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей или органы местного самоуправления, 50,0 % суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям или органам.

Актуальными являются разработка и реализация мероприятий по повышению эффективности защиты прав потребителей в Новгородской области. Необходимость повышения эффективности защиты прав потре-бителей в Новгородской области обусловлена следующими факторами:

комплексность проблемы – потребуется решение различных задач правового, финансового, информационного характера, а также реализация соответствующего комплекса мероприятий;

межведомственность проблемы – с учетом содержания, перечня задач потребуется консолидация усилий органов власти и организаций по защите прав потребителей в вопросах предупреждения нарушения прав потребителей и их защиты;

длительность решения проблемы – проблема может решаться в течение ряда лет путем осуществления взаимосвязанных по целям работ и комплекса мероприятий.

Защита нарушенных прав потребителей наряду с мерами по реализации и обеспечению прав потребителей остается одним из основных направлений государственной социальной политики. При этом особое значение имеет защита прав неопределенного круга потребителей, затрагивающая интересы большого числа граждан.

**Раздел 2. Цели, задачи и целевые показатели, основные ожидае-мые конечные результаты, сроки и этапы реализации Программы**

1. Исходя из приоритетов государственной политики сформулирована цель Программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в Новгородской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, и обеспечение необходимых условий их эффективной защиты.

2. Достижение цели, задач, запланированных значений целевых показателей Программы планируется обеспечить посредством выполнения мероприятий Программы.

3. Реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Новгородской области.

4. Достижение ожидаемых результатов реализации Программы
и эффективность запланированных мероприятий Программы возможны при обеспечении конструктивного межведомственного взаимодействия и координации работы органов власти и организаций по защите прав потребителей.

**Раздел 3.** **Механизм реализации Программы**

1. Реализация Программы направлена на повышение эффективности системы защиты прав потребителей в Новгородской области.

Реализация мероприятий Программы осуществляется ответственным исполнителем и участниками Программы в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами и мероприятиями Программы.

2. Участники Программы обеспечивают реализацию мероприятий Программы и ежегодно до 10 февраля года, следующего за отчетным, представляют ответственному исполнителю Программы информацию об исполнении мероприятий Программы и выполнении целевых показателей Программы по формам согласно приложению № 3 к Программе.

3. Ответственный исполнитель Программы не позднее 20 марта года, следующего за отчетным периодом, по результатам реализации мероприятий Программы обеспечивает формирование сводного отчета на основе сведений, указанных в пункте 2 настоящего раздела (далее сводный отчет), и ежегодно представляет первому заместителю Губернатора Новгородской области, координирующему деятельность министерства, информацию об исполнении плана мероприятий Программы на основе данных сводного отчета до
30 апреля года, следующего за отчетным.

**Раздел 4.** **Оценка эффективности Программы**

Эффективность Программы определяется на основании выполнения мероприятий Программы, степени выполнения целевых показателей Программы, их значений и оценки бюджетной эффективности.

1. Степень достижения целевых показателей Программы определяется по формулам:

в отношении целевого показателя Программы, большее значение которого отражает большую эффективность:

Эп = ИДп / ИЦп,где:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Эп | – | эффективность хода реализации целевого показателя Программы; |
| ИДп | – | фактическое значение целевого показателя Программы, достигнутое в ходе реализации Программы; |
| ИЦп | – | целевое значение целевого показателя Программы. |

Если эффективность целевого показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности эффективность по данному целевому показателю принимается за 1;

в отношении целевого показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность:

Эп = ИЦп / ИДп, где:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Эп | – | эффективность хода реализации целевого показателя Программы; |
| ИЦп | – | целевое значение показателя Программы; |
| ИДп | – | фактическое значение целевого показателя Программы, достигнутое в ходе реализации Программы. |

Если эффективность целевого показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности эффективность по данному целевому показателю принимается за 1;

в отношении целевого показателя Программы, исполнение которого оценивается как наступление или ненаступление события, за 1 принимается наступление события, за 0 – ненаступление события.

Суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы определяется по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Эо = |  | ∑ | n | Эпi |  | , где: |
| i=1 |
| n |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Эо | – | суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы; |
| Эпi | – | эффективность хода реализации целевого показателя Программы; |
| i | – | номер целевого показателя Программы; |
| n | – | количество целевых показателей Программы. |

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей Программы.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетво-рительный уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей Программы.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей Программы.

2. Степень реализации мероприятий Программы, финансируемых за счет всех источников финансирования, оценивается как доля мероприятий Программы, выполненных в полном объеме, по следующей формуле:

СРm = Мв / М, где:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| СРm | – | степень реализации мероприятий Программы; |
| Мв | – | количество мероприятий Программы, выполненных в полном объеме, из числа мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчетном году; |
| М | – | общее количество мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчетном году. |

Мероприятие Программы может считаться выполненным в полном объеме при достижении следующих результатов:

мероприятие Программы, результаты которого оцениваются на основании числовых (в абсолютных или относительных величинах) значений целевых показателей Программы, считается выполненным в полном объеме, если фактически достигнутое значение целевого показателя Программы составляет 85,0 % и выше от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации мероприятия Программы используется несколько целевых показателей Программы, для оценки степени реализации мероприятия Программы используется среднее арифметическое значение отношений фактических значений целевых показателей к запланированным значениям;

по иным мероприятиям Программы результаты реализации оцениваются как наступление или ненаступление контрольного события (событий) и (или) достижение качественного результата.

Если суммарная оценка степени реализации мероприятий Программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации Программы по степени реализации мероприятий Программы.

Если суммарная оценка степени реализации мероприятий Программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации Программы по степени реализации мероприятий Программы.

Если суммарная оценка степени реализации мероприятий Программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации Программы по степени реализации мероприятий Программы.

3. Бюджетная эффективность реализации Программы рассчитывается в несколько этапов.

Бюджетная эффективность реализации мероприятий Программы, финансируемых за счет всех источников финансирования, оценивается как доля мероприятий Программы, выполненных в полном объеме, по следующей формуле:

БЭм = Мв / М, где:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| БЭм | – | бюджетная эффективность реализации мероприятий Программы; |
| Мв | – | количество мероприятий и целевых показателей Программы, выполненных в полном объеме, из числа мероприятий и показателей Программы, запланиро-ванных к реализации в отчетном году; |
| М | – | общее количество мероприятий и целевых показателей Программы, заплани-рованных к реализации в отчетном году. |

Мероприятие Программы может считаться выполненным в полном объеме при достижении следующих результатов:

мероприятие Программы, результаты которого оцениваются на основании числовых (в абсолютных или относительных величинах) значений целевых показателей Программы, считается выполненным в полном объеме, если фактически достигнутое значение целевого показателя Программы составляет 85,0 % и выше от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации мероприятия Программы используется несколько показателей, для оценки степени реализации мероприятия Программы используется среднее арифметическое значение отношений фактических значений целевых показателей Программы к запланированным значениям, выраженное в процентах;

по иным мероприятиям Программы результаты реализации оцениваются как наступление или ненаступление контрольного события (событий) и (или) достижение качественного результата.

Степень соответствия запланированному уровню расходов за счет всех источников финансирования оценивается как отношение фактически произведенных в отчетном году бюджетных расходов на реализацию мероприятий Программы к их плановым значениям по следующей формуле:

ССуз = Зф / Зп, где:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ССуз | – | степень соответствия запланированному уровню расходов за счет всех источ-ников финансирования; |
| Зф | – | фактические расходы на реализацию мероприятий Программы в отчетном году; |
| Зп | – | плановые расходы на реализацию мероприятий Программы в отчетном году. |

Эффективность использования средств всех источников финансирования рассчитывается как отношение степени реализации мероприятий Программы к степени соответствия запланированному уровню расходов за счет всех источников финансирования по следующей формуле:

Эис = СРм / ССуз, где:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Эис | – | эффективность использования финансовых ресурсов на реализацию Программы; |
| СРм | – | степень реализации всех мероприятий Программы; |
| ССуз | – | степень соответствия запланированному уровню расходов за счет всех источников финансирования. |

Бюджетная эффективность реализации Программы признается:

высокой, если значение Эис составляет 0,85 и выше;

удовлетворительной, если значение Эис составляет от 0,65 до 0,85;

низкой, если значение Эис составляет менее 0,65.

Для оценки эффективности реализации мероприятий Программы применяются следующие коэффициенты значимости:

степень достижения целевых показателей – 0,5;

реализация мероприятий Программы – 0,3;

бюджетная эффективность – 0,2.

Уровень реализации мероприятий Программы в целом оценивается по формуле:

УРпр = Эо × 0,5 + СРм × 0,3 + Эис × 0,2, где:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УРпр | – | уровень реализации мероприятий Программы; |
| Эо | – | суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы; |
| СРм | – | степень реализации всех мероприятий Программы; |
| Эис | – | эффективность использования финансовых ресурсов на реализацию Программы. |

Уровень реализации мероприятий Программы в отчетном году признается высоким, если УРпр составляет 0,85 и выше.

Уровень реализации мероприятий Программы в отчетном году признается удовлетворительным, если УРпр составляет от 0,65 до 0,85.

Уровень реализации мероприятий Программы в отчетном году признается низким, если УРпр составляет менее 0,65.

Оценка эффективности реализации мероприятий Программы основывается на анализе конечных значений целевых показателей Программы по ежегодным итогам ее реализации.

В систему целевых показателей Программы для оценки эффективности реализации Программы включены целевые показатели Программы и их значения, характеризующие выполнение установленных задач и конкретных ожидаемых конечных результатов Программы.

Механизмы управления Программой базируются на принципах партнерства органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также разграничения полномочий и ответственности ответственного исполнителя Программы и участников Программы.

Взаимодействие ответственного исполнителя Программы и участников Программы реализуется путем проведения совместных совещаний, рабочих встреч.

Ответственный исполнитель Программы совместно с участниками Программы в пределах своей компетенции:

координирует работу участников Программы;

обеспечивает наиболее эффективные формы и методы организации работ по реализации Программы;

обеспечивает контроль реализации Программы;

осуществляет сбор и систематизацию аналитической информации о ходе выполнения мероприятий Программы;

проводит мониторинг результатов реализации мероприятий Программы;

вносит предложения по корректировке Программы.

**Раздел 5. Ожидаемые результаты реализации Программы**

Реализация мероприятий Программы позволит повысить эффектив-ность защиты прав потребителей посредством оптимизации совместной деятельности органов власти и организаций по защите прав потребителей.

Осуществление превентивных мер, направленных на профилактику нарушений в области защиты прав потребителей, создаст условия для повышения культуры обслуживания потребителей, повышения гражданского самосознания изготовителей и продавцов (исполнителей) товаров, работ и услуг. Реализация мероприятий Программы должна привести к сокращению поступления на потребительский рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, сформировать у жителей области навыки рационального потребительского поведения. Программа обеспечит повышение информи-рованности населения в области защиты прав потребителей. Повышение уровня защиты населения при реализации потребительских прав приведет к снижению социальной напряженности в обществе.

Непосредственными результатами Программы являются:

обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов власти и организации по защите прав потребителей;

развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Новгородской области для оказания населению бесплатной консультационной и правовой помощи;

создание комплексного подхода к защите прав потребителей;

повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных федеральным законодательством;

повышение правовой и финансовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

снижение количества нарушений законодательства Российской Федерации в сфере потребительского рынка;

повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

повышение активности и эффективности деятельности органов власти и организаций по защите прав потребителей.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1 |
|  | к региональной программе Новгород-ской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы» |

**ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области
на 2022-2024 годы»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование целевого показателя Программы | Значение целевого показателя по годам |
| 2022 | 2023 | 2024 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Количество организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, участ-вующих в реализации мероприятий Программы (ед.) | 35 | 38 | 40 |
| 2. | Количество администраций городского округа, муниципальных округов и муници-пальных районов Новгородской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (ед.) | 22 | 22 | 22 |
| 3. | Количество разработанных информационных материалов (буклетов, памяток, бро-шюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.) | 14 | 15 | 16 |
| 4. | Количество публикаций, информаций и других материалов, опубликованных в средствах массовой информации или размещенных в информационно-телекомму-никационной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.) | 45 | 50 | 55 |
| 5. | Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших учас-тие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в области защиты прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (чел.) | 260 | 270 | 280 |
| 6. | Количество документов, подготовленных для потребителей (претензии в хозяйст-вующие субъекты, заявления и обращения в различные организации), на 100 тыс.насе-ления Новгородской области (ед.) | 30 | 35 | 40 |
| 7. | Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.) | 8 | 9 | 10 |
| 8. | Количество удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.) | 7 | 7 | 8 |
| 9. | Доля удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, из числа рассмотренных (%) | 98,0 | 98,1 | 98,2 |
| 10. | Количество отделений ГОАУ «МФЦ», в которых организовано консультирование в сфере защиты прав потребителей сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, органов власти, юридической клиники, представителями общественных объединений потребителей и добровольческих (волонтерских) организаций | 3 | 5 | 7 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2 |
|  | к региональной программе Новгород-ской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы» |

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области
на 2022-2024 годы»

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации  | Ответственный исполнитель, участник Программы | Ожидаемый результат выполнения  |
| --- | --- | --- | --- | --- |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Задача 1. Развитие и укрепление региональной системы защиты прав потребителей в Новгородской области, обеспечение координации деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы |
| 1.1. | Участие в проведении совещаний, орга-низованных ответственным исполни-телем Программы, с целью выработки предложений по реализации мероприя-тий Программы | 2022-2024 годы | министерство жилищно-ком-мунального хозяйства и топ-ливно-энергетического комп-лекса Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской областиминистерство инвестиционной политики Новгородской областиминистерство культуры Новго-родской областиминистерство образования Нов-городской областиминистерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской областиминистерство сельского хозяй-ства Новгородской областиминистерство спорта и моло-дежной политики Новгородской областиминистерство труда и социаль-ной защиты населения Новго-родской областиминистерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской областиминистерство транспорта и дорожного хозяйства Новгород-ской областиминистерство финансов Новго-родской областикомитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгород-ской областикомитет ветеринарии Новгород-ской областикомитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)Управление Министерства юстиции Российской Федера-ции по Новгородской области (по согласованию)Северо-Западное межрегио-нальное управление (по согла-сованию)Территориальный отдел по Новгородской области Управ-ления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу (по согласованию)СЗМТУ Росстандарта (по согласованию)Территориальный орган Рос-здравнадзора по Новгородской области (по согласованию)Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию)Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Нов-городской области (по согласо-ванию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)юридическая клиника (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласова-нию)добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию) | обеспечение сбаланси-рованной региональной системы защиты прав потребителей в Новгород-ской области |
| 1.2. | Выработка предложений по рассмотре-нию вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей с участием органов исполнительной власти Новгородской области, террито-риальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов мест-ного самоуправления Новгородской области, общественных объединений потребителей  | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)юридическая клиника (по согласованию)Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию)Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Нов-городской области (по согласо-ванию)общественные объединения потребителей (по согласованию)  | рассмотрение актуаль-ных вопросов в области защиты прав потреби-телей и выработка решений областной комиссии по защите прав потребителей по итогам их рассмотрения |
| 1.3. | Организационно-техническое обеспече-ние заседаний областной комиссии по защите прав потребителей | 2022-2024 годы | министерство | рассмотрение актуаль-ных вопросов в области защиты прав потреби-телей и выработка решений областной комиссии по защите прав потребителей по итогам их рассмотрения |
| 1.4. | Организация проведения и участие в «круглых столах», семинарах и других мероприятиях, направленных на просвещение и защиту прав потреби-телей в Новгородской области | 2022-2024 годы | министерствоГОАУ «ЦИП» (по согласованию)Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)министерство жилищно-ком-мунального хозяйства и топ-ливно-энергетического комп-лекса Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской областиминистерство инвестиционной политики Новгородской областиминистерство культуры Новго-родской областиминистерство образования Нов-городской областиминистерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской областиминистерство сельского хозяй-ства Новгородской областиминистерство спорта и моло-дежной политики Новгородской областиминистерство труда и социаль-ной защиты населения Новго-родской областиминистерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской областиминистерство транспорта и дорожного хозяйства Новгород-ской областиминистерство финансов Новго-родской областикомитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгород-ской областикомитет ветеринарии Новгород-ской областикомитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)юридическая клиника (по согласо-ванию)общественные объединения потребителей (по согласова-нию)добровольческие (волонтер-ские) организации (по согласо-ванию) | выработка согласован-ных комплексных подходов к решению задач в области защиты прав потребителей |
| 1.5. | Организация просветительских меро-приятий с субъектами предпринима-тельской деятельности, осуществляю-щими деятельность в электронной коммерции, по вопросам защиты прав потребителей  | 2022-2024 годы | министерствоминистерство сельского хозяй-ства Новгородской областиГОАУ «ЦИП» (по согласованию)Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | повышение информи-рованности населения по вопросам защиты прав потребителей |
| 1.6. | Систематизация органами исполнитель-ной власти Новгородской области, администрациями городского округа, муниципальных округов и муниципаль-ных районов Новгородской области обращений граждан по защите прав потребителей в соответствующей сфере деятельности и размещение информа-ции по обращениям граждан по защите прав потребителей в разделе «Защита прав потребителей» на официальных сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Нов-городской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  | 2022-2024 годы | министерствоминистерство жилищно-ком-мунального хозяйства и топ-ливно-энергетического комп-лекса Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской областиминистерство инвестиционной политики Новгородской областиминистерство культуры Новго-родской областиминистерство образования Новгородской областиминистерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской областиминистерство сельского хозяй-ства Новгородской областиминистерство спорта и моло-дежной политики Новгородской областиминистерство труда и социаль-ной защиты населения Новго-родской областиминистерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской областиминистерство транспорта и дорожного хозяйства Новгород-ской областиминистерство финансов Новго-родской областикомитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгород-ской областикомитет ветеринарии Новгород-ской областикомитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) | информационное обеспе-чение органов исполни-тельной власти Новгород-ской области, террито-риальных органов феде-ральных органов испол-нительной власти, орга-нов местного самоуправ-ления Новгородской области |
| 1.7. | Обеспечение еженедельного монито-ринга за ценами на 68 товаров первой необходимости и социальных товаров посредством использования автомати-зированного рабочего места Новгород-ской области в Единой системе мони-торинга цен и остатков с целью работы с субъектами предпринимательской деятельности по поставке и продаже указанных товаров в розничной торговле для населения по наиболее низким рыночным ценам  | 2022-2024 годы | министерствоГОАУ «ЦИП» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию) | обеспечение прав граж-дан на приобретение 68 товаров первой необ-ходимости и социальных товаров для населения по наиболее низким рыноч-ным ценам |
| 1.8. | Проведение анализа результатов рей-тингов субъектов Российской Федера-ции по уровню защищенности потреби-телей, проводимых Общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объе-динение потребителей России», и под-готовка аналитического отчета о дости-жении результатов Новгородской области в указанных рейтингах | 2022-2024 годы | министерство | обеспечение сбаланси-рованной региональной системы защиты прав потребителей в Новго-родской области |
| 2. | Задача 2. Повышение уровня правовой и финансовой грамотности, формирование у населения навыков рациональ-ного потребительского поведения |
| 2.1. | Распространение ежегодного государ-ственного доклада о защите прав потре-бителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характери-зующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, в адрес органов власти и организаций по защите прав потребителей | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию) | информационное обеспечение органов власти и организаций по защите прав потребителей |
| 2.2. | Привлечение образовательных органи-заций в целях пропаганды основ защиты прав потребителей и навыков рацио-нального потребительского поведения среди обучающихся посредством прове-дения школьных и студенческих олим-пиад (викторин, игр, брейнрингов), семинаров, лекций, факультативных занятий по правовой грамотности в области защиты прав потребителей  | 2022-2024 годы | Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)министерство образования Новгородской областиадминистрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию) | просвещение, выработка у молодежи навыков рацио-нального потребитель-ского поведения, актив-ной жизненной позиции в области защиты прав потребителей, повышение уровня правовой грамот-ности обучающихся в Новгородской области |
| 2.3. | Организация и обеспечение работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей  | 2022-2024 годы | министерствоминистерство жилищно-ком-мунального хозяйства и топ-ливно-энергетического комп-лекса Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской областиминистерство инвестиционной политики Новгородской областиминистерство культуры Новго-родской областиминистерство образования Нов-городской областиминистерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской областиминистерство сельского хозяй-ства Новгородской областиминистерство спорта и моло-дежной политики Новгород-ской областиминистерство труда и социаль-ной защиты населения Новго-родской областиминистерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской областиминистерство транспорта и дорожного хозяйства Новгород-ской областиминистерство финансов Новго-родской областикомитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгород-ской областикомитет ветеринарии Новгород-ской областикомитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) | повышение уровня право-вых знаний населения |
| 2.4. | Организация проведения консультаций, в том числе выездных, по вопросам финансовой грамотности в области защиты прав потребителей | 2022-2024 годы | министерство финансов Новго-родской областиУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласова-нию) | оказание профилакти-ческой и консультатив-ной помощи потребите-лям  |
| 3. | Задача 3. Повышение доступности правовой и консультационной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий граждан |
| 3.1. | Проведение мероприятий (семинаров, форумов, конференций, лекций, факуль-тативных занятий) по вопросам защиты прав потребителей, в том числе для наиболее уязвимых категорий граждан | 2022-2024 годы | министерствоминистерство труда и социаль-ной защиты населения Новго-родской областиУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | правовое просвещение и формирование актив-ной жизненной позиции в области защиты прав потребителей, повыше-ние уровня правовой грамотности учащихся в образовательных органи-зациях Новгородской области  |
| 3.2. | Организация и проведение консульти-рования населения Новгородской обла-сти, в первую очередь наиболее уязви-мых категорий граждан, по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)юридическая клиника (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | информирование наи-более уязвимых катего-рий граждан о правах потребителей  |
| 3.3. | Организация работы в сфере правового просвещения, правового информиро-вания и оказания бесплатной юриди-ческой помощи населению на террито-рии Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей | 2022-2024 годы | министерствоУправление Министерства юстиции Российской Федера-ции по Новгородской области (по согласованию)Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)юридическая клиника (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | защита нарушенных прав потребителей, снижение социальной напряженности в обществе |
| 3.4. | Участие в судебной защите прав потре-бителей путем подачи исков в защиту прав потребителей, их неопределенного круга | 2022-2024 годы | Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)комитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгород-ской областиюридическая клиника (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | совершенствование судебной практики, восстановление нару-шенных прав потреби-телей |
| 4. | Задача 4. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в области защиты прав потребите-лей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг |
| 4.1. | Формирование информационной базы данных по вопросам защиты прав потребителей для размещения в инфор-мационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах органов власти и организаций по защите прав потребителей или информацион-ных терминалах для ознакомления населения с практикой и способами защиты прав потребителей | 2022-2024 годы | Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию) | информирование широ-ких слоев населения о правах потребителей при оказании услуг, о типичных нарушениях при оказании услуг, о сложившейся судебной практике  |
| 4.2. | Разработка брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав потребителей для специа-листов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | повышение информи-рованности населения |
| 4.3. | Ведение и актуализация разделов «Защита прав потребителей» на офи-циальных сайтах органов исполнитель-ной власти Новгородской области, адми-нистраций городского округа, муници-пальных округов и муниципальных районов Новгородской области в инфор-мационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе предусматри-вающих формы обратной связи, и на официальных страницах в социальных сетях | 2022-2024 годы | министерствоминистерство жилищно-ком-мунального хозяйства и топ-ливно-энергетического комп-лекса Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской областиминистерство инвестиционной политики Новгородской областиминистерство культуры Новго-родской областиминистерство образования Нов-городской областиминистерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской областиминистерство сельского хозяй-ства Новгородской областиминистерство спорта и моло-дежной политики Новгород-ской областиминистерство труда и социаль-ной защиты населения Новго-родской областиминистерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской областиминистерство транспорта и дорожного хозяйства Новгород-ской областиминистерство финансов Новго-родской областикомитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгород-ской областикомитет ветеринарии Новгоро-дской областикомитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) | повышение информи-рованности населения  |
| 4.4. | Проведение тематических информа-ционных акций, направленных на популяризацию работы органов власти и организаций по защите прав потреби-телей | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) | повышение информи-рованности населения |
| 4.5. | Размещение информации о правах потребителей, типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в информационно-телекоммуникацион-ной сети «Интернет», социальных сетях | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)ГОАУ «МФЦ» (по согласованию) | увеличение количества информированных граждан по основам защиты прав потреби-телей |
| 4.6. | Размещение брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав потребителей на информа-ционных стендах или на официальных сайтах в информационно-телекоммуни-кационной сети «Интернет» органов власти и организаций по защите прав потребителей | 2022-2024 годы | министерствоминистерство жилищно-ком-мунального хозяйства и топ-ливно-энергетического комп-лекса Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской областиминистерство инвестиционной политики Новгородской областиминистерство культуры Новго-родской областиминистерство образования Новгородской областиминистерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской областиминистерство сельского хозяйства Новгородской областиминистерство спорта и моло-дежной политики Новгород-ской областиминистерство труда и социаль-ной защиты населения Новго-родской областиминистерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской областиминистерство транспорта и дорожного хозяйства Новгород-ской областиминистерство финансов Новго-родской областикомитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгород-ской областикомитет ветеринарии Новгород-ской областикомитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)юридическая клиника (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | повышение уровня информированности граждан по вопросам защиты прав потреби-телей |
| 4.7. | Организация проведения праздничных мероприятий, приуроченных к Всемир-ному дню защиты прав потребителей, Всемирному дню качества  | 2022-2024 годы | министерство министерство сельского хозяй-ства Новгородской областикомитет ветеринарии Новгород-ской областикомитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласова-нию) | обеспечение популяри-зации органов власти и организаций по защите прав потребителей |
| 5. | Задача 5. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Новгородской области |
| 5.1. | Организация и проведение социологи-ческих опросов (исследований) по вопросам защиты прав потребителей и информирование о результатах анкети-рования потребителей, а также органов власти и организаций по защите прав потребителей  | 2022-2024 годы | министерствоадминистрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | определение уровня удовлетворенности населения Новгород-ской области качеством товаров и услуг по вопросам защиты прав потребителей |
| 5.2. | Проведение анализа поступивших уст-ных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей | 2022-2024 годы | министерствоминистерство жилищно-ком-мунального хозяйства и топ-ливно-энергетического комп-лекса Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской областиминистерство инвестиционной политики Новгородской областиминистерство культуры Новго-родской областиминистерство образования Нов-городской областиминистерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской областиминистерство сельского хозяй-ства Новгородской областиминистерство спорта и моло-дежной политики Новгородской областиминистерство труда и социаль-ной защиты населения Новго-родской областиминистерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской областиминистерство транспорта и дорожного хозяйства Новгород-ской областиминистерство финансов Новго-родской областикомитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгород-ской областикомитет ветеринарии Новгород-ской областикомитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)юридическая клиника (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласова-нию) | наличие актуальной аналитической инфор-мации по обращениям граждан с целью выра-ботки мер по миними-зации нарушений прав потребителей |
| 5.3. | Подготовка и доведение информацион-ных и аналитических материалов, характеризующих состояние потреби-тельского рынка и системы защиты прав потребителей, до органов власти и организаций по защите прав потребите-лей  | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) | повышение уровня информированности органов власти и орга-низаций по защите прав потребителей |
| 6. | Задача 6. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке |
| 6.1. | Проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в Новго-родской области в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (проти-воправного) поведения хозяйствующих субъектов, в том числе недобросовест-ных практик, оценки доступности потре-бительских услуг для населения, обеспе-чение защиты населения Новгородской области от недоброкачественных това-ров (работ, услуг) | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию) | повышение уровня информированности органов власти и орга-низаций по защите прав потребителей |
| 6.2. | Обеспечение мероприятий, направлен-ных на стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предо-ставляемых на потребительском рынке | 2022-2024 годы | министерствоминистерство сельского хозяй-ства Новгородской областикомитет ветеринарии Новгород-ской областикомитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию) | повышение качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке |
| 7. | Задача 7. Содействие органам местного самоуправления Новгородской области, общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей |
| 7.1. | Обеспечение содействия в консульти-ровании специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей | 2022-2024 годы | министерствоминистерство труда и социаль-ной защиты населения Новго-родской областиминистерство здравоохранения Новгородской областиминистерство культуры Новго-родской областиминистерство образования Нов-городской областиминистерство спорта и моло-дежной политики Новгородской областиминистерство транспорта и дорожного хозяйства Новго-родской областиминистерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской областикомитет государственного жилищного надзора и лицен-зионного контроля Новгород-ской областиУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | укрепление потенциала и уровня профессиональ-ных знаний специалис-тов органов местного самоуправления Нов-городской области |
| 7.2. | Оказание помощи гражданам в состав-лении претензий и исковых заявлений, в судебной защите законных прав и интересов потребителей | 2022-2024 годы | Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)юридическая клиника (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | укрепление региональ-ной системы защиты прав потребителей |
| 7.3. | Разъяснение продавцам, изготовителям и импортерам товаров, исполнителям работ (услуг) норм законодательства о защите прав потребителей в рамках полномочий, предусмотренных законо-дательством Российской Федерации | 2022-2024 годы | Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию) | снижение количества нарушений законода-тельства в сфере потре-бительского рынка, связанных с незнанием нормативных правовых актов Российской Федерации  |
| 7.4. | Обеспечение взаимодействия в работе органов власти и организаций по защите прав потребителей, проведение совмест-ных консультаций граждан по защите прав потребителей с общественными объединениями потребителей | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | обеспечение поддержки деятельности общест-венных объединений потребителей |
| 8. | Задача 8. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей |
| 8.1. | Проведение образовательно-организа-ционных мероприятий (семинаров, конференций, лекций), размещение информационных материалов в сфере защиты прав потребителей для специа-листов органов власти и организаций по защите прав потребителей на официаль-ных сайтах органов исполнительной власти Новгородской области, админи-страций городского округа, муници-пальных округов и муниципальных районов Новгородской области в инфор-мационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 2022-2024 годы | министерствоГОАУ «ЦИП» (по согласованию)министерство образования Новгородской областиУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) | повышение уровня информированности специалистов органов власти и организаций по защите прав потре-бителей |
| 8.2. | Размещение методических и информа-ционных материалов в сфере защиты прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей на официальных сайтах органов исполнительной власти Новгородской области, администраций городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 2022-2024 годы | министерствоГОАУ «ЦИП» (по согласованию)Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию) | повышение уровня информированности специалистов органов власти и организаций по защите прав потре-бителей |
| 9. | Задача 9. Развитие добровольческого (волонтерского) движения для вовлечения населения в активное участие в мероприятиях Программы |
| 9.1. | Организация участия представителей добровольческих (волонтерских) орга-низаций в консультировании, рассмот-рении обращений, подготовке исковых и претензионных документов, направ-ленных на защиту прав потребителей | 2022-2024 годы | министерствоминистерство спорта и моло-дежной политики Новгородской областиадминистрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)общественные объединения потребителей (по согласованию)добровольческие (волонтер-ские) организации (по согласо-ванию) | увеличение количества добровольцев (волонте-ров), принимающих участие в консультациях, рассмотрении обращений, подготовке исковых и претензионных докумен-тов, направленных на защиту прав потребителей |
| 9.2. | Обеспечение взаимодействия с добро-вольческими (волонтерскими) органи-зациями в распространении информа-ции по защите прав потребителей | 2022-2024 годы | министерствоадминистрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)добровольческие (волонтер-ские) организации (по согласо-ванию) | увеличение количества информационных материалов, распрост-раненных доброволь-цами (волонтерами) |
| 9.3. | Организация работы по участию добро-вольцев (волонтеров) в проведении анкетирования, тестирования населения по вопросам защиты прав потребителей | 2022-2024 годы | министерствоминистерство спорта и моло-дежной политики Новгородской областиУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Нов-городской области (по согласо-ванию)юридическая клиника (по согла-сованию)общественные объединения потребителей (по согласованию)добровольческие (волонтер-ские) организации (по согласо-ванию) | увеличение количества добровольцев (волонте-ров) в проведении анкетирования, тести-рования населения по вопросам защиты прав потребителей |
| 10. | Задача 10. Развитие системы досудебного урегулирования споров в области защиты прав потребителей, в том числе института медиации |
| 10.1. | Организация совместных консультаций Управления Роспотребнадзора по Нов-городской области и Уполномоченного по правам человека в Новгородской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Новгород-ской области населения, в том числе наиболее уязвимых категорий граждан, по вопросам защиты прав потребителей о возможности досудебного урегулиро-вания споров между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности | 2022-2024 годы | министерствоУправление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию)Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Нов-городской области (по согласо-ванию)юридическая клиника (по согла-сованию) | снижение обращений наиболее уязвимых категорий граждан в организации за защитой прав потребителей |
| 10.2. | Проведение процедуры медиации при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам | 2022-2024 годы | ФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию)Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Нов-городской области (по согласо-ванию)юридическая клиника (по согласованию) | сокращение количества жалоб по вопросам потребительского рынка и защиты прав потребите-лей |
| 10.3. | Организация проведения альтернатив-ной процедуры досудебного урегулиро-вания споров с участием в качестве посредника независимого лица (процедура медиации) при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъек-там | 2022-2024 годы | министерствоФБУЗ «Центр гигиены и эпиде-миологии в Новгородской области» (по согласованию)Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию)Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Нов-городской области (по согласо-ванию)юридическая клиника (по согла-сованию)общественные объединения потребителей (по согласованию) | сокращение количества жалоб по вопросам потребительского рынка и защиты прав потребителей |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3 |
|  | к региональной программе Новгород-ской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы» |

**ИНФОРМАЦИЯ**

об исполнении Плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей
в Новгородской области на 2022-2024 годы» по состоянию

на \_\_\_\_\_\_\_

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реали-зации меро-приятия | Ответственный исполнитель Программы, участник Программы | Результат выполнения мероприятия |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ответственный исполнитель Программы, участник Программы |  |  | И.О. Фамилия |
|  | (подпись) |  |  |

« \_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ года

**ИНФОРМАЦИЯ**

о выполнении целевых показателей региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей
в Новгородской области на 2022-2024 годы» по состоянию

на \_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Целевой показатель | Значение | Причины невыполнения целевого показателя |
| факт | план | отклонение (%) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ответственный исполнитель Программы, участник Программы |  |  | И.О. Фамилия |
|  | (подпись) |  |  |

« \_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ года

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_