



ПРАВИТЕЛЬСТВО
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.12.2018

№ 665

г. Благовещенск

Об утверждении региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2019 - 2023 годы»

В соответствии со статьей 42¹ Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, и в целях создания в Амурской области условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации, Правительство Амурской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить региональную программу «Защита прав потребителей в Амурской области на 2019 - 2023 годы» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя председателя Правительства Амурской области Т.Г.Половайкину.

Губернатор Амурской области



В.А.Орлов

Приложение
к постановлению Правительства
Амурской области
от 29.12.2018 № 665

Региональная программа
«Защита прав потребителей в Амурской области
на 2019 – 2023 годы»

Паспорт
региональной программы «Защита прав потребителей
в Амурской области на 2019 – 2023 годы»

Наименование программы	Региональная программа «Защита прав потребителей в Амурской области на 2019 – 2023 годы» (далее – программа)
Ответственный исполнитель программы	Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области
Участники программы	Министерство образования и науки Амурской области; министерство здравоохранения Амурской области; министерство социальной защиты населения Амурской области; министерство строительства и архитектуры Амурской области; управление информатизации Амурской области; управление государственного регулирования цен и тарифов Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области (по согласованию); государственная жилищная инспекция Амурской

	<p>области;</p> <p>Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию);</p> <p>общественные организации (по согласованию);</p> <p>многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области;</p> <p>отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>
Цель программы	<p>Развитие системы обеспечения прав потребителей в Амурской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты</p>
Основные задачи программы	<p>Координация деятельности всех участников по достижению следующих целей программы:</p> <p>повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Амурской области навыков рационального потребительского поведения;</p> <p>повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода и накопленного богатства (далее - наиболее уязвимые категории), а также создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг;</p> <p>создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей включая информирование</p>

	<p>потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;</p> <p>систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;</p> <p>повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;</p> <p>содействие органам местного самоуправления Амурской области общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;</p> <p>развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;</p> <p>развитие волонтерского движения для вовлечения населения Амурской области в активное участие в различных мероприятиях программы;</p> <p>развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей</p>
Целевые показатели программы	<p>Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 1 тысячу человек населения Амурской области достигнет к 2023 году 0,03 единицы;</p> <p>количество муниципальных образований Амурской области в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей составит 26 единиц;</p> <p>количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Амурской области достигнет 20 единиц;</p> <p>количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов,</p>

	<p>памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности на 1 тысячу человек населения Амурской области составит 7 единиц;</p> <p>количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности составит 160 единиц;</p> <p>уровень правовой грамотности населения Амурской области в сфере защиты прав потребителей по результатам опросов составит 58 %;</p> <p>количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов) принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Амурской области составит 2 человека;</p> <p>удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей составит 66%;</p> <p>удельный вес продукции, реализуемой на территории Амурской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего числа исследованной продукции) составит 5%</p>
Сроки реализации программы	2019 – 2023 годы
Ресурсное обеспечение программы	Реализация программных мероприятий осуществляется за счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий.
Ожидаемые результаты реализации программы	Развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Амурской области для оказания населению бесплатной консультативной помощи, в том числе за счет организации консультирования на базе

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области;

обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;

повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, в том числе для социально незащищенных слоев населения Амурской области установленной законодательством Российской Федерации;

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

снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

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

повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления Амурской области по защите прав потребителей, волонтерского движения за счет государственной поддержки;

поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого бизнеса, производящего конкурентоспособные качественные товары;

	увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, исполнителями, в том числе с применением процедуры медиации
--	--

Раздел 1. Характеристика текущего состояния сферы защиты прав потребителей

Программа разработана в соответствии со статьей 42¹ Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р.

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке.

Определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их решении, спрогнозированы результаты и влияние реализации запланированных мероприятий на положение потребителей.

Учитывая социальную значимость и важность обеспечения доступности в решении вопросов защиты потребителей, ежегодно проводится рейтинговая оценка деятельности системы органов в сфере защиты прав потребителей по обеспечению защиты потребителей, в соответствии с которой работа системы органов в этом направлении оценивается как «эффективная», «удовлетворительная» или «неэффективная».

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В этой связи средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей. Планируется, что системой органов в сфере защиты прав потребителей в средствах массовой информации будут систематически размещаться информационные материалы, касающиеся вопросов защиты прав потребителей.

Право потребителя на выбор товаров и услуг признается главным из всех известных прав потребителей, и такой выбор невозможен без рынка, который порождается множественностью поставщиков и конкуренцией между ними.

Данная работа приобретает особую актуальность потому, что в настоящее время маркетинговые стратегии направлены на управление поведением потребителя, которое не всегда является рациональным.

В настоящее время изготовители и продавцы товаров (услуг) пытаются достигнуть рыночного преимущества, в основном, не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение себестоимости товаров (услуг) и применение психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретной продукции.

Таким образом, 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.

В связи с этим важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей занимает внедрение и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей. Для повышения мотивации к углубленному изучению данных вопросов организуется проведение олимпиад и конкурсов среди обучающихся общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций, образовательных организаций высшего образования.

Вопросы защиты прав потребителей и усиления социальных гарантий, государственного контроля в области защиты прав потребителей являются целью стратегического развития России, в основе которой лежит достижение уровня экономического и социального развития, соответствующего статусу России как ведущей мировой державы XXI века, с привлекательным образом жизни, занимающей передовые позиции в глобальной экономической конкуренции и надежно обеспечивающей национальную безопасность и реализацию конституционных прав граждан.

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

Реализация мероприятий программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей региона.

Раздел 2. Цели, задачи и показатели, основные ожидаемые конечные результаты реализации программы

Исходя из приоритетов государственной политики сформулирована цель программы - развитие системы обеспечения прав потребителей в Амурской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Основные задачи программы:

1) повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

2) повышение доступности правовой защиты и экспертной помощи для потребителей в первую очередь для наиболее уязвимых категорий, а также создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг;

3) создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

4) систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

5) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

6) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

7) содействие органам местного самоуправления Амурской области общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;

8) развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;

9) обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;

10) развитие волонтерского движения для вовлечения населения Амурской области в активное участие в различных мероприятиях программы;

11) развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

Показателем (индикатором) достижения цели и решения задач является:

1) количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 1 тысячу человек населения Амурской области;

2) количество муниципальных образований Амурской области, в которых органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей, оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;

3) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Амурской области;

4) количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на

повышение потребительской грамотности на 1 тысячу человек населения Амурской области;

5) количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и сети Интернет, направленных на повышение потребительской грамотности;

6) уровень правовой грамотности населения Амурской области в сфере защиты прав потребителей;

7) количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Амурской области;

8) удельный вес обращений потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей;

9) удельный вес продукции, реализуемой на территории Амурской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции).

Основными ожидаемыми результатами реализации программы будут:

1) развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе, за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области, а также региональных общественных организаций по защите прав потребителей);

2) обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;

3) повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, в том числе для социально-незащищенных слоев населения Амурской области, установленных законодательством Российской Федерации;

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

5) уменьшение количества нарушений законодательства 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;

6) повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления Амурской области по защите прав потребителей за счет государственной поддержки;

7) поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих

субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);

8) увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе, с применением процедуры медиации.

Раздел 3. Характеристика основных мероприятий программы

Основное мероприятие 3.1. Укрепление региональной системы защиты прав потребителей.

Срок реализации: 2019-2023 годы.

Основное мероприятие направлено на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Амурской области.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается оказание содействия органам местного самоуправления Амурской области и общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей, создание системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей, взаимодействие с органами судебной власти в целях постоянной разработки обобщений по актуальным вопросам судебной практики в данной категории дел, а также обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей для всех категорий граждан.

Основное мероприятие 3.2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей.

Срок реализации: 2019-2023 годы.

Причинами, порождающими многочисленные нарушения прав потребителей, являются низкая правовая грамотность населения, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у населения Амурской области Амурской навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей, а также активное вовлечение населения Амурской области в реализацию мероприятий программы на волонтерской основе.

Основное мероприятие 3.3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Срок реализации: 2019-2023 годы.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей является создание в Амурской области благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика.

Основное мероприятие 3.4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

Срок реализации: 2019-2023 годы.

Основное мероприятие направлено на оценку ситуации на потребительском рынке, состояния системы защиты прав потребителей, включая проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в Амурской области, в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противоправного) поведения хозяйствующих субъектов, в частности, недобросовестных практик, оценку доступности услуг данной системы для населения Амурской области и эффективности ее работы, обеспечение защиты населения региона от недоброкачественных товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения сравнительных исследований и независимых потребительских экспертиз.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается стимулирование повышения качества продукции товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке, обеспечение дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров.

Основное мероприятие 3.5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей.

Срок реализации: 2019-2023 годы.

Важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей занимает внедрение и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации специалистов, осуществляющих деятельность в системе органов в сфере защиты прав потребителей, а также обмен опытом с учетом складывающейся правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.

Основное мероприятие 3.6. Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей.

Срок реализации: 2019-2023 годы.

В рамках данного мероприятия планируется развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (в том числе, институтов медиации, омбудсмена), а также обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий потребителей, включая бесплатное проведение экспертиз товаров (работ, услуг) и оказание правовой помощи.

Перечень программных мероприятий приведён в приложении № 1 к программе.

Раздел 4. Информация по ресурсному обеспечению программы

Реализация программных мероприятий осуществляется за счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий.

Раздел 5. Целевые показатели эффективности программы

В результате реализации программных мероприятий к 2023 году планируется достижение следующих основных показателей:

- 1) количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 1 тысячу человек населения Амурской области составит 0,03 единицы;
- 2) количество муниципальных образований Амурской области в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей составит 26 единиц;
- 3) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Амурской области достигнет 20 единиц;
- 4) количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности на 1 тысячу человек населения Амурской области составит 7 единиц;
- 5) количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности составит 160 единиц;
- 6) уровень правовой грамотности населения Амурской области в сфере защиты прав потребителей по результатам опросов составит 58 %;
- 7) количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов) принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Амурской области составит 2 человека;
- 8) удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей составит 66%;

9) удельный вес продукции, реализуемой на территории Амурской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего числа исследованной продукции) составит 5%.

Целевые показатели программы приведены в приложении № 2 к программе.

Раздел 6. Механизм реализации программы

Реализация программы осуществляется ответственным исполнителем - министерством экономического развития и внешних связей Амурской области, участниками программы: министерством образования и науки Амурской области, министерством здравоохранения Амурской области, министерством социальной защиты населения Амурской области, министерством строительства и архитектуры Амурской области, Управлением информатизации Амурской области, Управлением государственного регулирования цен и тарифов Амурской области, управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области, управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области, государственной жилищной инспекцией Амурской области, федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области», органами местного самоуправления Амурской области, общественными организациями, многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области, отделением по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации.

Механизмы управления программой базируются на принципах партнерства органов исполнительной власти Амурской области, органов местного самоуправления Амурской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, общественных организаций, а также четкого разграничения полномочий и ответственности всех участников.

Оценка эффективности реализации программы осуществляется ответственным исполнителем программы - министерством экономического развития и внешних связей Амурской области в течение всего срока реализации программы, в соответствии с Методикой оценки эффективности реализации программы согласно приложению № 3 к программе.

Приложение № 1
к региональной программе «Защита прав
потребителей в Амурской области
на 2019 - 2023 годы»

Перечень программных мероприятий

№ п/п	Содержание мероприятия	Ответственный исполнитель, участники программы	Срок исполнения
1	2	3	4
I. Укрепление региональной системы защиты прав потребителей			
1.1.	Обеспечение взаимодействия органов власти Амурской области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), правоохранительными органами, органами местного самоуправления Амурской области, общественными организациями по реализации Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»	Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2019-2023 г
1.2.	Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам и наиболее уязвимым слоям населения Амурской области в органах местного самоуправления Амурской области, общественных организациях	Органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию), общественные организации (по согласованию)	2019-2023 г

1	2	3	4
1.3.	<p>Расширение сети консультационных учреждений, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организации консультационной помощи потребителям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); Органы местного самоуправления области Амурской области (по согласованию); Общественные организации (по согласованию); Многофункциональные центры по предоставлению государственных услуг Амурской области; Управление информатизации Амурской области</p>	2019-2023 г
1.4	<p>Обеспечение деятельности в городах и районах Амурской области консультационных центров для потребителей, созданных на базе федерального бюджетного учреждения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»</p>	<p>Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию)</p>	2019-2023 г
1.5	<p>Организация волонтерского движения по пропаганде знаний в области защиты прав потребителей</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области</p>	2019-2023 г

1	2	3	4
1.6	<p>Проведение совещаний, круглых столов, конференций, заседаний рабочих групп и иных мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей региона, в том числе, с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, представителей хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке, саморегулируемых организаций, ассоциаций, союзов предпринимателей</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области; Министерство здравоохранения Амурской области; Министерство строительства и архитектуры Амурской области; Министерство социальной защиты населения Амурской области; Управление информатизации Амурской области; Управление государственного регулирования цен и тарифов Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Амурской области; Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию);</p>	2019-2023 г

1	2	3	4
1		<p>Органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию); Общественные организации (по согласованию); Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области; Отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>	
1.7	<p>Размещение ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей в информационно-коммуникационной сети «Интернет», подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, в адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области</p>	2019-2023 г
1.8	<p>Сбор, анализ и систематизация информации о складывающейся правоприменительной практике и актуальных проблемах на потребительском рынке</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области</p>	2019-2023 г

1	2	3	4
1	II. Информационное обеспечение потребителей.		
2.1	<p>Разработка образовательных программ (в том числе, курсов дистанционного обучения, тематических компьютерных игр) по вопросам защиты прав потребителей, включая ориентированных на социально уязвимые категории населения, а также педагогов учебных заведений;</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области, Федеральное бюджетное учреждение «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); общественные организации» (по согласованию)</p>	2019-2023 г
2.2	<p>Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумов, выставок, фестивалей, конференций, лекций, факультативных занятий, вебинаров, тренингов, деловых игр, конкурсов, олимпиад, викторин и др.), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (в том числе, на базе органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, учебных заведений, детских оздоровительных лагерей, библиотечных учреждений, учреждений социального обслуживания, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и др.);</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области, управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию); общественные организации (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Амурской области; Отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления</p>	2019-2023 г

1	2	3	4
		<p>Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>	2019-2023 г
2.3	<p>Разработка, тиражирование и распространение методических материалов, брошюр, плакатов, учебных пособий по вопросам защиты прав потребителей для граждан (в том числе, через органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, органы социальной защиты, молодежные организации, библиотечную сеть)</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Амурской области; Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области</p>	2019-2023 г
2.4	<p>Применение государственного информационного ресурса защиты прав потребителей (ГИРЗПП) и создание групп в социальных сетях по вопросу защиты прав потребителей Амурской области</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию); Отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>	2019-2023 г

1	2	3	4
2.5	<p>Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей;</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию); общественные организации (по согласованию); Отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>	2019-2023 г
2.6	<p>Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и сеть Интернет (включая средства массовой информации и Интернет-ресурсы органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей) посредством ведения специальных просветительских передач и постоянных рубрик, тематических публикаций о правах потребителя, механизмах их защиты, о типичных нарушениях на потребительском рынке и др.</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Министерство образования и науки Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию); Отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления</p>	2019-2023 г

1	2	3	4
		Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)	
2.7	Проведение горячих линий по вопросам защиты прав потребителей	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Амурской области	2019-2023 г
2.8	Создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе, в помещениях органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области, органов социальной защиты, молодежных организаций, библиотечных учреждений, объектов транспортной инфраструктуры	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области, органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию); общественные организации (по согласованию); Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области	2019-2023 г
2.9	Проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню качества и др.;	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по	2019-2023 г

1	2	3	4
		<p>согласованию); Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Министерство образования и науки Амурской области; органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); Отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>	2019-2023 г
2.11	<p>Разработка и (или) размещение общедоступной социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей (в том числе, наружной рекламы, рекламы в средствах массовой информации, местах продажи товаров и оказания услуг).</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области, органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию)</p>	2019-2023 г
III. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей			
3.1	<p>Разработка образовательных программ (в том числе, курсов дистанционного обучения) по вопросам защиты прав потребителей для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение</p>	2019-2023 г

1	2	3	4
1		«Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию)	2019-2023 г
3.2	Разработка, тиражирование и распространение памяток, правовых сборников и указаний по соблюдению обязательных требований для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию), Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2019-2023 г
3.3	Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, выставок, конференций, лекций, вебинаров и др.), направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей	Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию)	2019-2023 г
3.4	Проведение адресной работы с недобросовестными изготовителями (продавцами, исполнителями) в том числе в форме совещаний и круглых столов, на которых, в том числе, будут доводиться до представителей хозяйствующих субъектов результаты проведенных лабораторных исследований продукции, разъяснение гражданско-правовой, административной, уголовной ответственности за нарушение требований нормативных документов, заслушивание представителей хозяйствующих субъектов о мероприятиях, направленных на устранение причин и условий, способствующих совершению правонарушений и прочее.	Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Амурской области	2019-2023 г

1	2	3	4
3.5	Проведение конкурсов профессионального мастерства, рейтинговых конкурсов для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию)	2019-2023 г
3.6	Проведение мероприятий, направленных на стимулирование приобретения потребителями товаров (работ, услуг) добросовестных участников потребительского рынка	Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию)	2019-2023 г
IV. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей			
4.1	Оценка уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование)	Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию)	2019-2023 г
4.2	Проведение мониторинга качества и безопасности товаров (работ, услуг), в том числе, посредством проведения лабораторных исследований, сравнительных оценок, а также анализ его результатов	Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию)	2019-2023 г
V. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей			

1	2	3	4
5.1	<p>Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг Амурской области</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию)</p>	2019-2023 г
5.2	<p>Разработка, тиражирование и распространение методических материалов, брошюр, учебных пособий по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг Амурской области</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию)</p>	2019-2023 г
VI. Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей			
6.1	<p>Подготовка предложений о совершенствовании законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также законодательства Амурской области, регулирующего потребительский рынок, и направление данных предложений в органы государственной власти, обладающие правом законодательной инициативы</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области</p>	2019-2023 г

1	2	3	4
6.2	<p>Организация совместных встреч с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, хозяйствующих субъектов, потребителей с целью досудебного урегулирования споров между потребителями и продавцами (исполнителями)</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Амурской области; Министерство строительства и архитектуры Амурской области</p>	2019-2023 г

Приложение № 2
к региональной программе «Защита прав
потребителей в Амурской области на 2019 - 2023
годы»

ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ
региональной программы «Защита
прав потребителей в Амурской области на 2019-2023 годы»

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Значение целевых показателей				
			2019 год	2020 год	2021 год	2022 год	2023 год
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Целевой показатель 1 Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Амурской области	единиц на 1 тыс. человек населения Амурской области	0,02	0,022	0,025	0,027	0,03
2.	Целевой показатель 2 Количество муниципальных образований Амурской области, в которых органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей	единиц	14	17	21	24	26
3.	Целевой показатель 3 Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей	единиц на 1 тыс. человек населения Амурской области	20	22,5	25	27,5	30

1	2	3	4	5	6	7	8
4.	Целевой показатель 4 Количество распространённых печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности	единиц на 1 тыс. населения Амурской области	7	7	7	7	7
5.	Целевой показатель 5 Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-коммуникационной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности	единиц	220	230	240	250	260
6.	Целевой показатель 6 Уровень правовой грамотности населения Амурской области в сфере защиты прав потребителей	процентов	50	52	54	56	58
7.	Целевой показатель 7 Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов) принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей	человек на 1 тыс. человек населения Амурской области	1	1,2	1,5	1,7	2
8.	Целевой показатель 8 Удельный вес обращений потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей	процентов	62	63	64	65	66

1	2	3	4	5	6	7	8
9.	Целевой показатель 9 удельный вес продукции, реализуемой на территории Амурской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего числа исследованной продукции)	процентов	7	6,5	6	5,5	5

Приложение № 3
к региональной программе «Защита
прав потребителей в Амурской области
на 2019 -2023 годы»

МЕТОДИКА

оценки эффективности региональной программы «Защита
прав потребителей в Амурской области на 2019 - 2023 годы»

1. Для оценки эффективности реализации региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2019-2023 годы» (далее – программа) используются целевые индикаторы по направлениям, которые отражают выполнение мероприятий программы.

2. Оценка эффективности реализации программы производится путем сравнения фактически достигнутых показателей за соответствующий год с утвержденными на год значениями целевых индикаторов.

3. Программа предполагает использование системы индикаторов, характеризующих текущие и конечные результаты ее реализации.

4. Эффективность реализации программы оценивается как степень фактического достижения целевых показателей по следующим формулам:

$$\text{Эп} = \text{ИДп}/\text{ИЦп}, \text{ где}$$

Эп – эффективность хода реализации целевого показателя программы;

ИДп – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации программы;

ИЦп – целевое значение показателя, утвержденного программой.

Если эффективность целевого показателя программы составляет более 1, при расчёте суммарной эффективности, эффективность по данному показателю принимается за 1.

В отношении показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность, - по формуле:

$$\text{Эп} = \text{ИЦп}/\text{ИДп}, \text{ где}$$

Эп- эффективность хода реализации целевого показателя программы;

ИЦп - целевое значение показателя, утвержденного программой;

ИДп - фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации программы.

Если эффективность целевого показателя программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности, эффективность по данному показателю принимается за 1.

В отношении показателя, 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:

$$Э_0 = \sum_{i=1}^n Э_n / n, \text{ где}$$

$Э_0$ - суммарная оценка степени достижения целевых показателей программы;

$Э_n$ - эффективность хода реализации целевого показателя программы;

i - номер 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.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации программы по степени достижения целевых показателей.

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

Программа носит выраженную социальную направленность. Результаты реализации мероприятий программы будут оказывать влияние на улучшение качества жизни населения Амурской области.