



# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## АДМИНИСТРАЦИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

29 мая 2018 года

г. Липецк

№ 381

Об утверждении региональной программы  
«Обеспечение прав потребителей  
в Липецкой области на 2018 - 2020 годы»

В целях исполнения пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС, в соответствии со статьей 42.1. Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей», а также совершенствования региональной системы защиты прав потребителей администрация Липецкой области постановляет:

Утвердить региональную программу «Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018 - 2020 годы» (приложение).

Глава администрации  
Липецкой области

О.П. Королев

Приложение  
к постановлению администрации Липецкой области  
«Об утверждении региональной программы  
«Обеспечение прав потребителей  
в Липецкой области на 2018-2020 годы»

**РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
«ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
В ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ НА 2018 - 2020 ГОДЫ»**

Паспорт  
региональной программы «Обеспечение прав  
потребителей в Липецкой области на 2018 - 2020 годы»  
(далее – программа)

Ответственный исполнитель программы	Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области
Соисполнители программы	Управление административных органов Липецкой области; Управление ветеринарии Липецкой области; Управление внутренней политики Липецкой области; Управление дорог и транспорта Липецкой области; Управление жилищно-коммунального хозяйства Липецкой области; Управление здравоохранения Липецкой области; Управление инновационной и промышленной политики Липецкой области; Управление культуры и туризма Липецкой области; Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области; Управление образования и науки Липецкой области; Управление сельского хозяйства Липецкой области; Управление социальной защиты населения Липецкой области; Управление физической культуры и спорта Липецкой области; Управление энергетики и тарифов Липецкой области
Участники программы	Государственная жилищная инспекция Липецкой области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Липецкой области (далее – управление Роспотребнадзора по Липецкой области) (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Липецкой

области (по согласованию);  
Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области" (по согласованию);  
Территориальный отдел (инспекция) по Липецкой области ЦМТУ Росстандарта (по согласованию);  
Федеральное бюджетное учреждение «Липецкий ЦСМ» (по согласованию);  
Юго-Восточное межрегиональное управление государственного автодорожного надзора Центрального федерального округа Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (по согласованию);  
Органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Липецкой области

Цель программы Развитие системы обеспечения прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями

Задачи программы

1. Повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей.
2. Повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь, для их наиболее уязвимых категорий.
3. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке.
4. Создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг.
5. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей на территории Липецкой области.

Индикаторы и показатели программы

Количество консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав в Липецкой области, ед.;

количество распространенных печатных информационных материалов, направленных на повышение потребительской грамотности населения Липецкой области, ед.;

количество информационных материалов в средствах массовой информации и сети «Интернет» для потребителей и хозяйствующих субъектов Липецкой области, ед.;

количество проведенных мероприятий, направленных на

просвещение и информирование потребителей, а также профилактику нарушений прав потребителей (семинары, лекции, викторины, круглые столы, олимпиады, чемпионаты, конкурсы профессионального мастерства, выставки-ярмарки, вебинары, фестивали и др.), ед.

Сроки реализации программы 2018 - 2020 годы

Ресурсное обеспечение программы

Реализация мероприятий региональной программы осуществляется за счет средств областного бюджета в рамках действующих государственных программ Липецкой области, а также участников региональной программы

Ожидаемые результаты реализации программы

к концу 2020 года:

количество консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав составит 17800 единиц;

количество распространенных печатных материалов, направленных на повышение потребительской грамотности населения Липецкой области, составит 16450 единиц;

количество информационных материалов в средствах массовой информации и сети «Интернет» для потребителей и хозяйствующих субъектов составит 920 единиц;

количество проведенных мероприятий, направленных на просвещение и информирование потребителей, а также профилактику нарушений прав потребителей (семинары, лекции, викторины, круглые столы, олимпиады, чемпионаты, конкурсы профессионального мастерства, выставки-ярмарки, вебинары, фестивали и др.) составит 1670 единиц.

## 1. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей

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

В Липецкой области функции по контролю и надзору в сфере обеспечения защиты прав потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации осуществляет Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Липецкой области.

Действует государственная программа Липецкой области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области», в состав которой входит

подпрограмма «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области на 2014-2020 годы».

Задача подпрограммы - создание условий для повышения качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке области и повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей.

Приоритетными аспектами на потребительском рынке области являются мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания населения, сохранение стабильности на потребительском рынке, развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров, обеспечение ценовой и территориальной доступности товаров, улучшение торгового и бытового обслуживания населения, в том числе сельского.

В целях повышения качества и безопасности продукции, реализуемой на потребительском рынке области, предприятиями торговли заключаются договоры с испытательными лабораториями на проведение исследований пищевых продуктов (в 2017 году – 570 предприятий, проведено 1655 лабораторных исследований продуктов питания, из них 280 - по алкогольной продукции).

С целью формирования навыков рационального потребительского поведения информация по вопросам качества и защиты прав потребителей на телеканале «Липецкое время» выходит телепередача «Азбука качества».

Осуществляет деятельность ОКУ «Агентство содействия развитию торговой деятельности», которое проводит информационно-аналитическое наблюдение в торговых предприятиях. При выявлении нарушений прав потребителей материалы направляются в Управление Роспотребнадзора по Липецкой области. К руководителям торговых предприятий применяются соответствующие меры административного взыскания, в том числе подаются иски в суд о признании действий противоправными в отношении неопределенного круга потребителей.

В соответствии с пунктом 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС в Липецкой области создан координационный совет по защите прав потребителей Липецкой области с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес – сообществ.

Организация взаимодействия администрации Липецкой области и Управления Роспотребнадзора по Липецкой области осуществляется в рамках созданного в 2006 году Консультативного совета по защите прав потребителей.

Организация взаимодействия осуществляется также через созданные при администрации Липецкой области координационные органы:

- Комиссию по мониторингу розничных цен на социально значимые продовольственные товары первой необходимости, реализуемые на территории Липецкой области;

- Межведомственную комиссию по преодолению административных барьеров при осуществлении предпринимательской деятельности в Липецкой области;

- Консультативно - экспертный Совет по анализу возможных социально-экономических последствий законодательных инициатив по вопросам регулирования производства и оборота этилового спирта и спиртосодержащей продукции, практики применения законодательства и разработки соответствующих рекомендаций.

Специалисты Управления Роспотребнадзора являются участниками зональных совещаний по проблемам малого и среднего бизнеса в части разъяснения новых норм законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность.

В целях создания эффективной системы органов по защите прав потребителей в Липецкой области Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области активизировано взаимодействие с органами местного самоуправления в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии и сотрудничестве (всего заключено 20 соглашений).

Поскольку функция по защите прав потребителей на муниципальном уровне законодательно закреплена исключительно в качестве права органов местного самоуправления, а не их безусловной обязанности, в настоящее время указанная функция реализуется ими в добровольном порядке при наличии собственных материальных ресурсов и финансовых средств. В 2017 году органами местного самоуправления было рассмотрено 2,3 тыс. обращений граждан, касающихся нарушения их потребительских прав.

На базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» и его филиалов работают консультационный центр и пять консультационных пунктов для потребителей в районах области.

В 2017 году с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» проведено 9130 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из которых 1883 – консультации в МФЦ.

Активизирована просветительская и консультационная работа, проводимая с гражданами в целях реализации ими всех предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав. Проводятся различные виды оценок, испытаний (исследований и измерений), всего в 2017 году проведено 262 экспертизы качества непродовольственных товаров.

Продолжается работа со средствами массовой информации: подготовлено 24 публикации и выступления в СМИ, разработаны 36 методических материалов для распространения среди потребителей.

Проводится активная информационная работа по привлечению в сферу обслуживания населения некоммерческих организаций, включающая освещение в средствах массовой информации возможностей для деятельности СО НКО, проведение встреч, круглых столов, семинаров.

Одной из форм общественного контроля является независимая оценка качества оказания услуг государственными учреждениями. Проводятся

исследования о качестве оказания социальных услуг, на основе которых формируются рейтинги организаций, прошедших процедуру независимой оценки качества, и предложения по улучшению качества их работы.

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, приоритетным направлением программы является применение мер, направленных на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты.

Важным условием эффективности этой работы является координация усилий на основе единых подходов и взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Липецкой области, органов местного самоуправления, общественных объединений и иных заинтересованных организаций в области обеспечения прав потребителей.

## 2. Цели, задачи и показатели (индикаторы), основные ожидаемые конечные результаты и этапы реализации программы

Реализация программы будет осуществляться в соответствии с приоритетами государственной политики в сфере обеспечения прав потребителей, а также с учетом целей и задач, обозначенных в следующих стратегических документах:

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Перечень поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 N Пр-1004 ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации, состоявшегося 18.04.2017 года;

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 N1837-р);

Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-р).

Целью программы является развитие системы обеспечения прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.

К числу основных задач, требующих решения для достижения поставленной цели, относятся:

- повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей;

- повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь, для их наиболее уязвимых категорий;

- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
- профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей на территории Липецкой области.

В соответствии с поставленными задачами определен комплекс индикаторов (показателей) программы, отражающих результаты деятельности в целях обеспечения прав потребителей на территории Липецкой области.

Основными ожидаемыми конечными результатами реализации программы должны стать количественные показатели к концу 2020 года:

количество консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав – 17800 единиц;

количество распространенных печатных материалов, направленных на повышение потребительской грамотности населения Липецкой области - 16450 единиц;

количество информационных материалов в средствах массовой информации и сети «Интернет» для потребителей и хозяйствующих субъектов Липецкой области - 920 единиц;

количество проведенных мероприятий, направленных на просвещение и информирование потребителей, а также профилактику нарушений прав потребителей (семинары, лекции, викторины, круглые столы, олимпиады, чемпионаты, конкурсы профессионального мастерства, выставки-ярмарки, вебинары, фестивали и др.) - 1670 единиц.

Сведения об индикаторах программы и их значениях по годам представлены в приложении 1 к региональной программе.

Для достижения перечисленных конечных результатов требуется единый системный подход и взаимодействие территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Липецкой области, органов местного самоуправления, общественных объединений и иных заинтересованных организаций в области обеспечения прав потребителей.

Реализация программы планируется в период с 2018 по 2020 годы без выделения этапов.

### 3. Характеристика основных мероприятий программы

Программные мероприятия представлены в приложении 2.

Основное мероприятие 1. Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей.

Срок реализации – 2018-2020 годы.

Основное мероприятие направленно на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в регионе.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается оказание содействия органам местного самоуправления и общественным объединениям



потребителей в решении задач по защите прав потребителей, создание и развитие системы контроля качества продукции и услуг, а также обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей для всех категорий граждан.

Основное мероприятие 2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей.

Срок реализации – 2018-2020 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 области навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей.

Основное мероприятие 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Срок реализации – 2018-2020 годы.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей является создание в регионе благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения.

Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является их предупреждение и профилактика, а также создание системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей.

Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с продавцами (исполнителями, изготовителями), работающими на потребительском рынке, в том числе, посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, разработки и реализации мер противодействия конкретным правонарушениям и недобросовестным практикам, получившим распространение на региональном уровне, а также мероприятий, направленных на стимулирование производства качественных и безопасных товаров (работ, услуг).

Основное мероприятие 4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

Срок реализации – 2018-2020 годы.

Основное мероприятие направлено на оценку ситуации на потребительском рынке, состояния системы защиты прав потребителей, включая проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в регионе, в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противоправного) поведения хозяйствующих субъектов, 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 5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей.  
Срок реализации – 2018-2020 годы.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение мероприятий, направленных на повышении квалификации специалистов, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей, а также обмен положительным опытом в ходе проведения профессиональных конкурсов мастерства.

#### 4. Общий объем финансовых ресурсов, необходимых для реализации программы

Реализация мероприятий региональной программы осуществляется за счет средств областного бюджета в рамках действующих государственных программ Липецкой области, а также участников региональной программы.

#### 5. Управление и контроль реализации программы

Ответственный исполнитель программы обеспечивает разработку программы, ее согласование, организует реализацию программы, несет ответственность за достижение целевых индикаторов и показателей программы, а также конечных результатов ее реализации, готовит отчеты о реализации программы.

Ответственный исполнитель программы осуществляет оперативное управление реализацией программы, включая координацию деятельности соисполнителей и участников программных мероприятий.

Соисполнители и участники программы осуществляют в рамках своей компетенции реализацию основных мероприятий программы согласно приложению 2 к программе, представляют ответственному исполнителю предложения по разработке и корректировке программы, а также информацию, необходимую для подготовки отчетов о реализации программы.

Соисполнители и участники программы в установленные сроки (по итогам I квартала, I полугодия и 9 месяцев - до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом; по итогам года - до 20 января года, следующего за отчетным) представляют ответственному исполнителю программы следующую информацию о ходе реализации мероприятий программы:

- отчет о выполнении мероприятий и достижении показателей (результатов) программы;

- обоснование причин невыполнения мероприятий и недостижения показателей (результатов) программы.

- предложения по дальнейшей реализации программы и их обоснование, включающие оценку необходимости корректировки мероприятий и показателей программы по итогам года.

Данную информацию участники программы представляют по запросу ответственного исполнителя программы.

Ответственный исполнитель программы в установленные сроки (по итогам I квартала, I полугодия и 9 месяцев - до 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом; по итогам года - до 15 февраля года, следующего за отчетным) проводит оценку эффективности программы в соответствии с методикой, готовит сводный отчет о ходе выполнения программы и предоставляет его в управление по вопросам противодействия коррупции, контроля и проверки исполнения администрации Липецкой области.

Сводный отчет о реализации программы размещается на сайтах ответственного исполнителя, соисполнителей и участников программы.

## 6. Методика оценки эффективности программы

Эффективность программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей и основных мероприятий программы.

6.1. Степень достижения целевых показателей программы осуществляется по нижеприведенным формулам. В отношении показателя, большее значение которого отражает большую эффективность, – по формуле:

$$Эп = ИДп/ИЦп,$$

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 расчете суммарной эффективности, эффективность по данному показателю принимается за 1.

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

$$Эп = ИЦп /ИДп$$

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:

$$Э_0 = \frac{\sum_{i=1}^n Э_{pi}}{n},$$

где  $Э_0$  – суммарная оценка степени достижения целевых показателей программы;

$Э_{pi}$  – 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.

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

$$СР_{ом} = Мв / М,$$

где  $СР_{ом}$  - степень реализации основных мероприятий;

$Мв$  - количество основных мероприятий, выполненных в полном объеме, из числа основных мероприятий, запланированных к реализации в отчетном году;

$М$  - общее количество основных мероприятий, запланированных к реализации в отчетном году.

Основное мероприятие может считаться выполненным в полном объеме при достижении следующих результатов:

основное мероприятие, результаты которого оцениваются на основании числовых (в абсолютных или относительных величинах) значений показателей (индикаторов), считается выполненным в полном объеме, если фактически достигнутое значение показателя (индикатора) составляет 0,85 и выше процентов от запланированного.

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

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

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

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

6.3. Для оценки эффективности реализации программы применяются следующие коэффициенты значимости:

степень достижения целевых показателей - 0,6;

реализация основных мероприятий - 0,4.

Уровень реализации программы в целом оценивается по формуле:

$$UR_{пр} = Э_0 * 0,6 + CR_{ом} * 0,4$$

Уровень реализации программы в отчетном году признается высоким, если  $UR_{пр}$  составляет 0,85 и выше.

Уровень реализации программы в отчетном году признается удовлетворительным, если  $UR_{пр}$  составляет от 0,65 до 0,85.

Уровень реализации программы в отчетном году признается низким если  $UR_{пр}$  составляет менее **0,65**.

Приложение 1  
к региональной программе  
«Обеспечение прав потребителей в  
Липецкой области на 2018 - 2020 годы»

СВЕДЕНИЯ  
ОБ ИНДИКАТОРАХ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
«ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ  
НА 2018 - 2020 ГОДЫ» И ИХ ЗНАЧЕНИЯХ

N п/п	Наименование индикатора	Единица измерен ия	Значение по годам		
			2018 год	2019 год	2020 год
1.	Количество консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав в Липецкой области	ед.	17300	17600	17800
2.	Количество распространенных печатных материалов, направленных на повышение потребительской грамотности населения Липецкой области	ед.	15600	16000	16450
3.	Количество информационных материалов в электронных средствах массовой информации и сети «Интернет» для потребителей и хозяйствующих субъектов Липецкой области	ед.	880	900	920
4.	Количество проведенных мероприятий, направленных на просвещение и информирование потребителей, а также профилактику нарушений прав потребителей (семинары, лекции, викторины, круглые столы, олимпиады, чемпионаты, конкурсы профессионального мастерства, выставки-ярмарки, вебинары, фестивали и др.)	ед.	1400	1500	1670

Приложение 2  
к региональной программе  
«Обеспечение прав потребителей в  
Липецкой области на 2018 - 2020 годы»

**ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
«ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ НА 2018 - 2020 ГОДЫ»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Соисполнители и участники	Срок исполнения	Целевой показатель и его значение по годам
<b>Основное мероприятие 1. «Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей»</b>				
1.1	Мероприятие. Создание и обеспечение деятельности межведомственного координационно-советательного органа в сфере защиты прав потребителей	Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области	2018 - 2020	Количество заседаний ежегодно, не менее 2018 – 1 ед. 2019 – 1 ед. 2020 – 1 ед.
1.2	Мероприятие. Рассмотрение в рамках координационного Совета по развитию туризма в Липецкой области вопросов, связанных с защитой прав потребителей туристических услуг	Управление культуры и туризма Липецкой области	2018-2020	Количество заседаний ежегодно 2018 – 2 ед. 2019 – 2 ед. 2020 – 2 ед.
1.3	Мероприятие. Реализация мероприятий, направленных на повышение уровня доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидам и другим маломобильным группам населения	Управления: социальной защиты населения Липецкой области, образования и науки Липецкой области, здравоохранения Липецкой области, культуры и туризма Липецкой области, труда и занятости области, физической культуры и спорта Липецкой области, дорог и транспорта Липецкой области	2018-2020	Доля доступных для инвалидов и других маломобильных групп населения приоритетных объектов социальной, транспортной, инженерной инфраструктуры в общем количестве приоритетных объектов 2018 – 89,8% 2019 – 92,2% 2020 – 94,6%

1.4	Мероприятие. Тиражирование ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Липецкой области	2018-2020	Размещение доклада на официальных сайтах, рассылка общественным объединениям производителей и потребителей
1.5	Мероприятие. Внедрение электронной сертификации через систему «Меркурий» в целях обеспечения государственной гарантии безопасности товаров животного происхождения	Управление ветеринарии Липецкой области	2018-2020	Количество юридических и физических лиц, участников рынка, зарегистрированных в системе: 2018 - 16000 ед. 2019 - 16500 ед. 2020 - 17700 ед.
1.6	Мероприятие. Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной защиты	Управление социальной защиты населения Липецкой области	2018-2020	Охват учреждений соцобслуживания независимой оценкой качества 2018 г. – 100% 2019 г. – 100% 2020 г. – 100%
1.7	Мероприятие. Внедрение системы добровольной сертификации «Качество и безопасность медицинской деятельности» в подведомственных медицинских организациях Липецкой области	ФГБУ «Центр мониторинга и клинико-экономической экспертизы» Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, государственные учреждения здравоохранения области	2018-2019	Снижение административных и финансовых издержек граждан и организаций, связанных с контрольно-надзорной деятельностью Росздравнадзора на 3% ежегодно. Снижение количества смертельных случаев по контролируемым видам деятельности на 1% ежегодно
1.8	Мероприятие. Проведение независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований товаров	Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области совместно с ФБУ «Липецкий ЦСМ»	2018-2020	Количество экспертиз 2018 – 80 ед. 2019 – 80 ед. 2020 – 80 ед.
1.9	Мероприятие. Подтверждение соответствия продукции требованиям национальных стандартов (ГОСТов) с целью развития государственного проекта «Национальная система сертификации»	ФБУ «Липецкий ЦСМ»	2018-2020	Реестр объектов оценки соответствия продукции, маркированной знаком национальной системы стандартизации



1.10	Мероприятие. Создание системы добровольного подтверждения соответствия товаров в Липецкой области «Сделано в Липецке»	Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области, управление инновационной и промышленной политики Липецкой области совместно с ФБУ «Липецкий ЦСМ», управлением Роспотребнадзора Липецкой области	2018	Создание системы
1.11	Мероприятие. Организация системного мониторинга нормативных правовых актов федеральных и областных органов власти, действующих в сфере здравоохранения, создание обзора для размещения на веб-страницах в сети Интернет для свободного доступа потребителей	Территориальный орган Росздравнадзора по Липецкой области	2018-2020	Размещение обзорной информации в открытом доступе
<b>Основное мероприятие 2. «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей»</b>				
2.1	Мероприятие. Оказание консультаций на личном приеме, по телефону, электронной почте с разъяснением принципов самозащиты потребителей	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»		Количество консультаций: 2018 – 9815 ед. 2019 – 9815 ед. 2020- 9815 ед.
2.2	Мероприятие. Организация правовой помощи социальным группам населения негосударственными организациями	Управление внутренней политики Липецкой области совместно с объединением потребителей «Защита»	2018-2020	Количество консультаций: 2018 – 2000 ед. 2019 – 2100 ед. 2020 – 2200 ед.
2.3	Мероприятие. 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	Управление административных органов Липецкой области  Управление образования и науки Липецкой области совместно с органами местного самоуправления, общеобразовательными и профессиональными образовательными организациями Липецкой области	2018-2020	Количество консультаций: 2018 – 5000 ед. 2019 – 5100 ед. 2020- 5200 ед.  Количество мероприятий: 2018 – 578 ед. 2019 – 610 ед. 2020 – 740 ед.

2.4	<p>Мероприятие. Разработка, тиражирование и распространение методических материалов, брошюр, плакатов, учебных пособий по вопросам защиты прав потребителей для граждан (в том числе, через МФЦ органы социальной защиты, молодежные организации, библиотечную сеть)</p>	<p>Управление образования и науки Липецкой области совместно с органами местного самоуправления, общеобразовательными и профессиональными образовательными организациями Липецкой области</p>	2018-2020	<p>Количество материалов: 2018 – 47 ед. 2019 – 57 ед. 2020 – 70 ед.</p>
		<p>Управление Роспотребнадзора по Липецкой области</p>		<p>2018 – 60 ед. 2019 – 60 ед. 2020 – 60 ед.</p>
		<p>Управление социальной защиты населения Липецкой области</p>		<p>2018 год – 15400 ед. 2019 год – 15800 ед. 2020 год – 16200 ед.</p>
		<p>Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области</p>		<p>2018 – 110 ед. 2019 – 110 ед. 2020 – 120 ед.</p>
2.5	<p>Мероприятие. Проведение мероприятий, направленных на повышение цифровой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, в т.ч. обучение компьютерной грамотности неработающих пенсионеров из лиц пожилого возраста</p>	<p>Управление социальной защиты населения Липецкой области</p>	2018-2020	<p>Количество неработающих пенсионеров, прошедших обучение: 2018 год – 500 чел. 2019 год – 500 чел. 2020 год – 500 чел.</p>
2.6	<p>Мероприятие. Распространение информации в сфере защиты прав потребителей в рамках проведения туристско-событийных мероприятий</p>	<p>Управление культуры и туризма Липецкой области</p>	2018-2020	<p>Количество материалов: 2018 – 100 ед. 2019 – 100 ед. 2020 – 100 ед.</p>
2.7	<p>Мероприятие. Проведение открытых уроков, лекций в общеобразовательных организациях, колледжах, техникумах, высших учебных заведениях по основам защиты прав потребителей</p>	<p>Управление Роспотребнадзора по Липецкой области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»</p>	2018-2020	<p>Количество уроков: 2018 – 30 ед. 2019 – 30 ед. 2020 – 30 ед.</p>
2.8	<p>Мероприятие. Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и сеть Интернет (на официальных сайтах)</p>	<p>Управление образования и науки Липецкой области совместно с органами местного самоуправления, общеобразовательными и профессиональными образовательными организациями Липецкой области</p>	2018-2020	<p>Количество материалов: 2018 – 5 ед. 2019 – 5 ед. 2020 – 5 ед.</p>

		Управление культуры и туризма Липецкой области		2018 – 22 ед. 2019 – 22 ед. 2020 – 22 ед.
		Государственная жилищная инспекция Липецкой области		2018 – 5 ед. 2019 – 5 ед. 2020 – 5 ед.
		Управление Роспотребнадзора по Липецкой области		2018 – 30 ед. 2019 – 32 ед. 2020 – 34 ед.
		ФБУ «Липецкий ЦСМ»		2018 – 5 ед. 2019 – 5 ед. 2020 – 5 ед.
		Управление энергетики и тарифов Липецкой области		2018 – 5 ед. 2019 – 5 ед. 2020 – 5 ед.
		Управление социальной защиты населения Липецкой области		2018 – 530 ед. 2019 – 550 ед. 2020 – 570 ед.
2.9	Мероприятие Организация тематических книжных выставок, комплектование книжных фондов справочными материалами по вопросам защиты прав потребителей в библиотечных центрах правовой информации	Управление культуры и туризма Липецкой области	2018-2020	Количество выставок 2018 – 5 ед. 2019 – 5 ед. 2020 – 5 ед.
2.10	Мероприятие. Организация постоянно действующих «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	Управление образования и науки Липецкой области, органы местного самоуправления, общеобразовательные и профессиональные образовательные организации Липецкой области Управление жилищно-коммунального хозяйства Липецкой области Государственная жилищная инспекция Липецкой области	2018-2020	Количество консультаций: 2018 – 470 ед. 2019 – 570 ед. 2020 – 700 ед.  2018 - 100 ед. 2019 – 100 ед. 2020 – 100 ед.  2018 - 200 ед. 2019 – 200 ед. 2020 – 200 ед.

		Управление энергетики и тарифов Липецкой области			2018 - 100 ед. 2019 – 100 ед. 2020 – 100 ед.
		Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области			2018 - 100 ед. 2019 – 100 ед. 2020 – 100 ед.
2.11	Мероприятие. Проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню стандартизации, Дню качества и др.	Управление Роспотребнадзора по Липецкой области	2018-2020	Количество мероприятий: 2018 – 2 ед. 2019 – 2 ед. 2020 – 2 ед.	
2.12	Мероприятие. Организация и проведение Всероссийского фестиваля энергосбережения «ВместеЯрче»	Управление энергетики и тарифов Липецкой области	2018-2020	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях: 2018 - 2000 чел. 2019 - 2000 чел. 2020 - 2000 чел.	
2.13	Мероприятие. Проведение факультативных занятий по вопросам защиты прав потребителей для выпускников общеобразовательных и профессиональных образовательных организаций	Управление образования и науки Липецкой области, органы местного самоуправления, общеобразовательные и профессиональные образовательные организации Липецкой области	2018-2020	Количество мероприятий: 2018 – 300 ед. 2019 – 350 ед. 2020 – 400 ед.	
2.14	Мероприятие. Участие в тематических телевизионных и радиопередачах для населения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе организация телепередачи «Азбука качества»	Управление жилищно-коммунального хозяйства Липецкой области	2018-2020	Количество передач: 2018 - 12 ед. 2019 - 12 ед. 2020 - 12 ед.	
		Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области		2018 - 4 ед. 2019 - 4 ед. 2020 - 4 ед.	
<b>Основное мероприятие 3. «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей»</b>					
3.1	Мероприятие. Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, выставок, конференций, лекций, вебинаров и др.), направленных на повышение грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих	Управление Роспотребнадзора по Липецкой области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей и производителей	2018-2020	Количество семинаров и лекций: 2018 – 2 ед. 2019 – 4 ед. 2020 – 4 ед.	

	деятельность на потребительском рынке				
3.2	Мероприятие. Проведение совещаний с производителями пищевой продукции по соблюдению требований Таможенного союза по темам «Пищевая продукция в части ее маркировки» и «О безопасности пищевой продукции»	Управление сельского хозяйства Липецкой области совместно с управлением Роспотребнадзора по Липецкой области	2018-2020	Количество проведенных совещаний: 2018 – 1 ед. 2019 – 1 ед. 2020 - 1 ед.	
3.3	Мероприятие. Проведение адресной работы с недобросовестными исполнителями (продавцами, исполнителями)	Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области	2018-2020	Количество совещаний: 2018 – 12 ед. 2019 – 12 ед. 2020 - 12 ед.	
3.4	Мероприятие. Реализация комплекса мер, направленных на выявление и пресечение негативных тенденций в сфере здравоохранения при проведении государственного контроля и надзора за соблюдением действующего законодательства по обеспечению безопасности и качества медицинской деятельности, обращения лекарственных средств и медицинских изделий на территории области, соблюдение лицензионных требований и условий	Территориальный орган Росздравнадзора по Липецкой области	2018-2020	Выявление и устранение нарушений	
3.5	Мероприятие. Организация системного обмена информацией с целью разработки и принятия превентивных мер по пресечению и профилактике выявленных нарушений	Территориальный орган Росздравнадзора по Липецкой области, управление Роспотребнадзора по Липецкой области	2018-2020	Организован системный обмен информацией	
3.6	Мероприятие. Проведение профилактических операций «Автобус» (контроль систем ГлонаСС, соблюдение расписаний, безопасности перевозок, лицензионных требований)	Управление дорог и транспорта совместно с Территориальным отделом автотранспортного автомобильного надзора по Липецкой области	2018-2020	Количество мероприятий 2018 – 4 ед. 2019 – 4 ед. 2020 - 4 ед.	
<b>Основное мероприятие 4. «Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей»</b>					
4.1	Мероприятие. Проведение мониторинга качества и безопасности товаров (работ, услуг), в том	Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области	2018-2020	Доля образцов пищевых продуктов, не соответствующих требованиям качества и безопасности, к	

	числе, посредством проведения лабораторных исследований, сравнительных оценок, а также анализ его результатов			количеству исследованных образцов пищевых продуктов на потребительском рынке: 2018 – 20%; 2019 – 20%; 2020 – 20%
4.2	Мероприятие. Организация и проведение системных мониторингов и социологических опросов (анкетирования) среди различных групп населения	Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области совместно с органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей, ассоциациями предпринимателей и производителей	2018-2020	Проведение опросов не реже: 2018 - 2 раза в год 2019 - 2 раза в год 2020 - 2 раза в год
4.3	Мероприятие. Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в жилищно-коммунальной сфере	Управление жилищно-коммунального хозяйства Липецкой области  Государственная жилищная инспекция Липецкой области	2018-2020	Периодичность мониторинга: 2018 - 12 раз в год 2019 - 12 раз в год 2020 - 12 раз в год  Периодичность мониторинга: 2018 - 2 раза в год 2019 - 2 раза в год 2020 - 2 раза в год
<b>Основное мероприятие 5. «Кадровое обеспечение защиты прав потребителей»</b>				
5.1	Мероприятие. Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов МФЦ	Управление образования и науки Липецкой области совместно с органами местного самоуправления, общеобразовательными и профессиональными образовательными организациями Липецкой области	2018-2020	Количество мероприятий: 2018 - 295 ед. 2019 - 330 ед. 2020 - 400 ед.
5.2	Мероприятие. Организация и проведение ознакомительных экскурсий для обучающихся в рамках профориентационной работы, в том числе на ведущие предприятия Липецкой области	Управление образования и науки Липецкой области совместно с органами местного самоуправления, общеобразовательными и профессиональными образовательными организациями Липецкой области	2018-2020	Количество мероприятий: 2018 - 100 ед. 2019 - 150 ед. 2020 - 200 ед.
5.3	Мероприятие. Проведение регионального этапа программы Всероссийского конкурса «100 лучших товаров	Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области совместно с ФБУ «Липецкий ЦСМ»,	2018-2020	Количество конкурсов: 2018 – 1 ед. 2019 – 1 ед.

	России» и областного конкурса «Липецкое качество»	управлением Роспотребнадзора Липецкой области		2020 - 1 ед.
5.4	Мероприятие. Проведение конкурсов профессионального мастерства, рейтинговых конкурсов среди хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	Управление потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области	2018-2020	Прирост количества участников конкурсов 2018 – 10 % 2019 – 10 % 2020 – 10 %