

# ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.04.2018 № 311-п

г. Ярославль

Об утверждении программы  
«Обеспечение прав потребителей  
в Ярославской области» на 2018 –  
2023 годы

В соответствии с перечнем поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации от 18 апреля 2017 года № Пр-1004ГС  
ПРАВИТЕЛЬСТВО ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую программу «Обеспечение прав потребителей в Ярославской области» на 2018 – 2023 годы.
2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Председателя Правительства области, курирующего вопросы агропромышленного комплекса, потребительского рынка и ветеринарии.
3. Постановление вступает в силу с момента подписания.

Председатель  
Правительства области

Д.А. Степаненко

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением  
Правительства области  
от 25.04.2018 № 311-п

**ПРОГРАММА**  
**«Обеспечение прав потребителей в Ярославской области»**  
**на 2018 – 2023 годы**

Паспорт Программы

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наименование Программы              | программа «Обеспечение прав потребителей в Ярославской области» на 2018 – 2023 годы (далее – Программа)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ответственный исполнитель Программы | департамент агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Куратор Программы                   | заместитель Председателя Правительства области Холодов Валерий Викторович, тел. 8 (4852) 78-64-97                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Участники Программы                 | департамент агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области, департамент жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области, департамент государственного жилищного надзора Ярославской области, департамент туризма Ярославской области, департамент информатизации и связи Ярославской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ярославской области, Отделение по Ярославской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Ярославской области, общественные объединения по защите прав потребителей на территории Ярославской области, |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <p>Союз «Торгово-промышленная палата Ярославской области»,<br/> государственное образовательное автономное учреждение Ярославской области «Информационно-консультационная служба агропромышленного комплекса»,<br/> государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Ярославский государственный институт качества сырья и пищевых продуктов»,<br/> федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Ярославской области»,<br/> государственное автономное учреждение Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»</p> |
| Цель Программы                 | развитие системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Задачи Программы               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение правовой грамотности субъектов потребительского рынка в сфере защиты прав потребителей;</li> <li>- повышение качества продукции, реализуемой на территории Ярославской области;</li> <li>- повышение качества услуг жилищно-коммунального хозяйства</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Целевые показатели Программы   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- удельный вес обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований, к общему количеству обращений;</li> <li>- доля управляющих организаций, входящих в рейтинг качества работ организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области, получивших положительную оценку качества предоставления услуг</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |
| Сроки реализации Программы     | 2018 – 2023 годы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ожидаемые результаты Программы | - обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                          | <p>самоуправления муниципальных образований области и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;</li> <li>- повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;</li> <li>- поддержка баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);</li> <li>- улучшение качества услуг, предоставляемых населению организациями, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области</li> </ul> |
| Электронный адрес размещения информации о Программе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | <a href="http://www.yarregion.ru/depts/dapk/tmpPages/programs.aspx">http://www.yarregion.ru/depts/dapk/tmpPages/programs.aspx</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

#### I. Описание текущей ситуации в сфере защиты прав потребителей и обоснование необходимости реализации Программы

1. Создание условий для обеспечения и защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации, является неотъемлемой частью социальной политики государства.

С введением в действие в апреле 1992 года Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) была заложена правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в этой сфере. Защита прав потребителей многогранна и осуществляется государством, обществом, отдельными гражданами-потребителями на разных уровнях и различными методами и способами.

Вместе с тем практика реализации Закона о защите прав потребителей показала, что одной из главных причин недостаточной его действенности яв-

ляется слабое знание своих прав и обязанностей как потребителем, так и продавцом, изготовителем (исполнителем). Поэтому весьма актуальной остается проблема информационной, методической и консультационной помощи.

В Ярославской области работу по защите прав потребителей в соответствии с компетенцией осуществляют Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ярославской области, органы местного самоуправления муниципальных образований области, органы исполнительной власти области, Союз «Торгово-промышленная палата Ярославской области», общественные организации по защите прав потребителей. Представители вышеперечисленных органов и общественных организаций входят в состав межведомственной комиссии по вопросам потребительского рынка, образованной постановлением Губернатора области от 01.11.2004 № 744 «Об образовании межведомственной комиссии по вопросам потребительского рынка».

2. Законом о защите прав потребителей на органы местного самоуправления возложен ряд функций: рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). Эффективное выполнение органами местного самоуправления функций в сфере защиты прав потребителей позволит повысить уровень защищенности потребителей.

Анализ деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований области показывает, что за последние годы количество специалистов муниципальных образований области, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, сокращается. По состоянию на 01.01.2017 в структуре органов местного самоуправления муниципальных образований области осталось 2 самостоятельных подразделения, реализующих полномочия по защите прав потребителей в соответствии со статьей 44 Закона о защите прав потребителей: сектор по защите прав потребителей управления потребительского рынка, предпринимательства и туризма мэрии города Ярославля и отдел муниципально-жилищного контроля при администрации городского округа города Рыбинска штатной численностью 3 человека и 5 человек соответственно. В 17 муниципальных районах области обязанности по консультированию по вопросам защиты прав потребителей возложены на специалистов отделов в сфере потребительского рынка. В администрации Первомайского муниципального района специалисты, оказывающие услуги по защите прав потребителей, отсутствуют.

Недостаточное внимание к данному вопросу со стороны органов местного самоуправления муниципальных образований области негативно сказывается на уровне защищенности потребителей от действий недобросовестных изготовителей, исполнителей, продавцов, а также на эффективности работы по защите прав потребителей в целом. За 2017 год в рамках реализации, обеспечения и защиты прав потребителей согласно Закону о защите прав потребителей специалистами органов местного самоуправления муниципальных образований области рассмотрено около 10000 обращений граждан на нарушение их прав (около 8 тысяч устных и более 2 тысяч письменных обращений). Всем

обратившимся разъяснены их права. Анализ обращений потребителей показывает, что большинство из общего количества поступивших обращений содержит претензии на нарушение прав при продаже товаров ненадлежащего качества, в том числе с нарушением гарантийных обязательств. При этом 90 процентов поступивших обращений обосновано, гражданам оказана практическая помощь в удовлетворении их законных требований.

3. В Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ярославской области в 2017 году поступило 3599 обращений:

- в сфере розничной торговли – 914, в том числе торговли продовольственными товарами – 328, с использованием дистанционных каналов – 65;
- в сфере оказания услуг – 2685, в том числе услуг общественного питания – 99, бытового обслуживания – 108, жилищно-коммунального хозяйства – 1016, медицинских услуг – 51.

В 2017 году по сравнению с предыдущим годом сократилось общее количество плановых проверок, проведено 412 проверок (на 5 процентов меньше, чем в 2016 году), из них в сфере розничной торговли – 192, в сфере оказания услуг – 220.

Число выявленных нарушений составило 597, из них 415 нарушений в сфере розничной торговли. Число выявленных нарушений в сфере жилищно-коммунального хозяйства осталось на уровне прошлого года – 53 нарушения, однако в сравнении с 2015 годом возросло в 3,5 раза.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий выдано 204 предписания об устранении выявленных нарушений. Возбуждено 588 дел об административном правонарушении. Вынесено 563 постановления о назначении административного наказания, в том числе 56 в виде предупреждения, 589 – в виде административного штрафа на сумму 6,9 млн. рублей. Внесено 208 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Поступило 152 обращения граждан на оказание финансовых услуг, в том числе 74 письменных и 118 устных. 80 процентов обращений связано с включением в кредитный договор условий, ущемляющих права потребителей, 10 процентов – с вопросами использования пластиковой карты (неправомерное списание денежных средств), 3 процента – с договором банковского вклада (отказ в открытии вклада), 7 процентов обращений касаются иных вопросов, не связанных с защитой прав потребителей (например, мошеннические действия третьих лиц или некорректное поведение сотрудников банка и сотрудников коллекторских агентств).

4. Работа с потребителями должна быть направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленным законодательством правами, гарантиями и способами защиты. Прежде всего это проведение открытых уроков в школах, семинаров в организациях, распространение информационных материалов, оформление информационных стендов в местах реализации потребителям товаров (работ, услуг), информирование потребителей через средства массовой информации, а также multifunctional

центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ). В настоящее время в Ярославской области создана сеть «Мои документы». Действует 21 филиал МФЦ и 19 территориально обособленных структурных подразделений МФЦ, в которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг населению по принципу «одного окна». Филиалы МФЦ расположены в каждом городском округе и муниципальном районе области. Доля граждан Ярославской области, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, на 01.03.2018 составляет 91,1 процента.

Предоставление услуг в сфере дополнительного профессионального образования, информационно-консультационного обслуживания, инновационного и научного обеспечения агропромышленного комплекса Ярославской области осуществляет государственное образовательное учреждение Ярославской области «Информационно-консультационная служба агропромышленного комплекса».

Важной составляющей работы в сфере защиты прав потребителей является информирование потребителей об имеющихся на рынке качественных товарах (работах, услугах). В первую очередь это касается потребительского рынка, жилищно-коммунального хозяйства, туризма и услуг, представляемых на финансовом рынке.

5. В целях формирования цивилизованного рынка и приближения к потребителям лучших производителей необходимо создать работающую и эффективную систему государственного и независимого контроля качества и безопасности товаров, работ и услуг. Высокое качество продукции, товаров и услуг – реальная материальная основа эффективности экономики, укрепления безопасности, защиты окружающей среды, средство решения социальных задач развития общества и в конечном счете – создания достойных условий жизни людей.

Исследование и экспертизу качества товаров, реализуемых на территории Ярославской области, осуществляют государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Ярославский государственный институт качества сырья и пищевых продуктов», федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Ярославской области» и Союз «Торгово-промышленная палата Ярославской области».

6. 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. Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с производителями, изготовителями, предпринимателями, работающими на потребительском рынке.

Работа с предпринимателями (изготовителями, исполнителями работ, услуг) должна быть направлена в первую очередь на информирование предпринимателей о нормах законодательства Российской Федерации и Ярославской области, а также санкциях за их нарушение, облегчение доступа к норма-

тивными правовым актам, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

7. Для обеспечения защиты прав и интересов потребителей необходимо повышать роль общественного потребительского движения. Общественные организации по защите прав потребителей, работающие на территории Ярославской области, играют большую роль в сфере защиты прав потребителей, оказывая юридическую, консультационную и информационную помощь потребителям. Просветительская деятельность по вопросам организации защиты прав потребителей заключается в том, чтобы организовать широкое и доступное всем слоям потребителей информирование населения о правах потребителей и о механизмах реализации этих прав. Прежде всего речь идет о том, чтобы обеспечить усвоение потребителями общих правил взаимоотношений потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя), приобрести навыки работы с Законом о защите прав потребителей и нормативными актами, сформировать знания в области прав потребителей при покупке товаров и изучить механизм защиты своих прав.

Совершенно очевидно, что необходима целостная система мер экономического, организационного и правового характера, направленная на охрану прав и законных интересов потребителя на региональном уровне. Это определяет необходимость разработки Программы. Реализация комплекса мероприятий, предусмотренных Программой, позволит решить обозначенные выше задачи, будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей.

## II. Цель Программы

Цель Программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

| №<br>п/п | Наименование показателя                                                                                                                                                                                                             | Показатель                |                                 |                   |             |             |             |             |             |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                     | единица<br>измере-<br>ния | базовое<br>значение<br>2017 год | плановое значение |             |             |             |             |             |
|          |                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                 | 2018<br>год       | 2019<br>год | 2020<br>год | 2021<br>год | 2022<br>год | 2023<br>год |
| 1.       | Удельный вес обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований, к общему количеству обращений                                                                                                  | процен-<br>тов            | 12                              | 14                | 17          | 22          | 24          | 27          | 35          |
| 2.       | Доля управляющих организаций, входящих в рейтинг качества работ организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области, получивших положительную оценку качества предоставления услуг | процен-<br>тов            | 73                              | 75                | 77          | 79          | 81          | 83          | 85          |

### III. Задачи Программы

| №<br>п/п | Наименование задачи                                                                              | Результат                                                                                                                     |                      |      |      |      |      |      |      |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|
|          |                                                                                                  | наименование                                                                                                                  | единица<br>измерения | год  |      |      |      |      |      |
|          |                                                                                                  |                                                                                                                               |                      | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 1        | 2                                                                                                | 3                                                                                                                             | 4                    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   |
| 1.       | Повышение правовой грамотности субъектов потребительского рынка в сфере защиты прав потребителей | количество размещенных информационных материалов (печатных, радио-, видеоматериалов, материалов, размещенных в информационно- | единиц               | 50   | 60   | 62   | 62   | 63   | 63   |

| 1  | 2                                                                           | 3                                                                                                                                                                                                 | 4         | 5  | 6  | 7  | 8  | 9   | 10  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|----|----|----|-----|-----|
|    |                                                                             | телекоммуникационной сети «Интернет») в области защиты прав потребителей                                                                                                                          |           |    |    |    |    |     |     |
|    |                                                                             | количество открытых уроков, лекций, факультативных занятий по основам защиты прав потребителей                                                                                                    | единиц    | 6  | 9  | 9  | 10 | 11  | 11  |
| 2. | Повышение качества продукции, реализуемой на территории Ярославской области | количество предприятий, товарам которых присвоен знак качества «Ярославия»                                                                                                                        | единиц    | 15 | 15 | 15 | 15 | 15  | 15  |
|    |                                                                             | количество наименований продовольственных товаров, которым присвоен знак качества «Ярославия»                                                                                                     | единиц    | 30 | 45 | 60 | 90 | 110 | 115 |
| 3. | Повышение качества услуг жилищно-коммунального хозяйства                    | доля управляющих организаций, участвующих в рейтинге качества работ организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области, от их общего количества | процентов | 60 | 65 | 65 | 70 | 75  | 80  |

## IV. Перечень мероприятий Программы

| №<br>п/п | Наименование<br>задачи/<br>мероприятия                                                                                                                                                                                            | Результат выполнения<br>мероприятия                                                 |                                  | Срок<br>реализа-<br>ции,<br>годы             | Плановый объём<br>финансирования, тыс. руб. |                            |                            |                            | Исполнитель<br>мероприятия                                                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                   | наименование<br>(единица измере-<br>ния)                                            | плано-<br>вое зна-<br>чение      |                                              | всего                                       | ФС                         | ОС                         | ВИ                         |                                                                                                                   |
| 1        | 2                                                                                                                                                                                                                                 | 3                                                                                   | 4                                | 5                                            | 6                                           | 7                          | 8                          | 9                          | 10                                                                                                                |
| 1.       | Повышение правовой грамотности субъектов потребительского рынка в сфере защиты прав потребителей                                                                                                                                  |                                                                                     |                                  | 2018 –<br>2023                               | -                                           | -                          | -                          | -                          |                                                                                                                   |
| 1.1.     | Размещение информации по вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам финансовой грамотности (в печатных средствах массовой информации, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на радио и телевидении) | количество размещенных информационных материалов в области защиты прав потребителей | 50<br>60<br>62<br>62<br>63<br>63 | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-                  | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ДАПКипР,<br>ДЖКХЭиРТ,<br>ДГЖН, ДТур,<br>Роспотребнадзор,<br>ФБУЗ «ЦГЭЯО»,<br>ЦБ РФ, ДИиС,<br>ОМС, ОО,<br>ТПП, ИКС |

| 1    | 2                                                                                                                            | 3                                                                                                     | 4                                | 5                                            | 6                          | 7                          | 8                          | 9                          | 10                                                                                                 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2. | Разработка, выпуск и распространение печатной продукции (буклетов, памяток), рекомендаций в области защиты прав потребителей | количество распространенных буклетов, памяток, рекомендаций в области защиты прав потребителей        | 7<br>8<br>8<br>8<br>9<br>9       | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ДАПКИПР,<br>ДЖКХЭиРТ,<br>Роспотребнадзор,<br>ФБУЗ «ЦГЭЯО»,<br>ЦБ РФ,<br>ОМС, ОО,<br>ТПП, ИКС       |
| 1.3. | Участие в передачах на телевидении и радио по вопросам защиты прав потребителей                                              | количество выступлений                                                                                | 10<br>12<br>15<br>20<br>20<br>20 | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ДАПКИПР,<br>ДЖКХЭиРТ,<br>ДГЖН,<br>Роспотребнадзор,<br>ФБУЗ «ЦГЭЯО»,<br>ЦБ РФ, ОО, ТПП,<br>ИКС, ОМС |
| 1.4. | Проведение открытых уроков, лекций, факультативных занятий по основам защиты прав потребителей                               | количество открытых уроков, лекций, факультативных занятий, проведенных в образовательных учреждениях | 3<br>5<br>5<br>6<br>7<br>7       | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ЯрГУ<br>им. Демидова,<br>ОО,<br>Роспотребнадзор,<br>ФБУЗ «ЦГЭЯО»,<br>ЦБ РФ, ОМС                    |
|      |                                                                                                                              | количество лекций, проведенных на предприятиях                                                        | 3<br>4<br>4<br>4                 | 2018<br>2019<br>2020<br>2021                 | -<br>-<br>-<br>-           | -<br>-<br>-<br>-           | -<br>-<br>-<br>-           | -<br>-<br>-<br>-           |                                                                                                    |

| 1    | 2                                                                                                    | 3                                                            | 4                                            | 5                                                    | 6                               | 7                               | 8                               | 9                               | 10                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                      |                                                              | 4                                            | 2022                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |
|      |                                                                                                      |                                                              | 4                                            | 2023                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |
| 1.5. | Проведение консультаций по вопросам защиты прав потребителей (в том числе по финансовой грамотности) | количество проведенных консультаций                          | 6000<br>6400<br>6450<br>6470<br>6500<br>6500 | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023         | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-      | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-      | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-      | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-      | Роспотребнадзор, ФБУЗ «ЦГЭЯО», ОМС, ЦБ РФ, ОО, ИКС, ДАПКиПР         |
| 1.6. | Проведение совещаний рабочей группы по вопросам защиты прав потребителей                             | количество совещаний                                         | 2<br>3<br>3<br>3<br>3<br>3                   | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ДАПКиПР, Роспотребнадзор, ОМС, ДЖКХЭиРТ, ДГЖН, ЦБ РФ, ДИиС, ОО, ТПП |
| 2.   | Повышение качества продукции, реализуемой на территории Ярославской области                          |                                                              |                                              | 2018 – 2023                                          | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |
| 2.1. | Проведение экспертиз товаров (продукции) на потребительском рынке                                    | количество проведенных экспертиз непродовольственных товаров | 130                                          | 2018                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               | ТПП, Роспотребнадзор, ФБУЗ «ЦГЭЯО»                                  |
|      |                                                                                                      |                                                              | 130                                          | 2019                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |
|      |                                                                                                      |                                                              | 137                                          | 2020                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |
|      |                                                                                                      |                                                              | 140                                          | 2021                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |
|      |                                                                                                      |                                                              | 155                                          | 2022                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |
|      |                                                                                                      |                                                              | 160                                          | 2023                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |
|      |                                                                                                      | количество проведенных экспертиз продоволь-                  | 20                                           | 2018                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               | Роспотребнадзор, ЯГИКСПП                                            |
|      |                                                                                                      |                                                              | 80                                           | 2019                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |
|      |                                                                                                      |                                                              | 90                                           | 2020                                                 | -                               | -                               | -                               | -                               |                                                                     |

| 1    | 2                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4                                                                                                              | 5                                                                                                                                            | 6                                                                                 | 7                                                                            | 8                                                                            | 9                                                                            | 10                                                    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                        | ственных товаров (продукции)                                                                                                                                                                                                                                                         | 95<br>100<br>100                                                                                               | 2021<br>2022<br>2023                                                                                                                         | -<br>-<br>-                                                                       | -<br>-<br>-                                                                  | -<br>-<br>-                                                                  | -<br>-<br>-                                                                  |                                                       |
| 2.2. | Проведение мероприятий, направленных на стимулирование предприятий торговли и потребителей на приобретение товаров добросовестных участников потребительского рынка Ярославской области, посредством создания системы добровольного подтверждения соответствия товаров | количество проведенных рабочих встреч, семинаров по доведению информации о знаке качества «Ярославия»<br>количество мероприятий, товарам которых присвоен знак качества «Ярославия»<br>количество наименований продовольственных товаров, которым присвоен знак качества «Ярославия» | 45<br>45<br>45<br>45<br>45<br>45<br>11<br>15<br>15<br>17<br>17<br>17<br>120<br>180<br>200<br>220<br>220<br>230 | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023<br>2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023<br>2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ДАПКИПР,<br>ИКС,<br>ЯГИКСПП,<br>ОМС,<br>ОО            |
| 2.3. | Организация приема жалоб о нарушении законодательства о защите                                                                                                                                                                                                         | прием жалоб в ГАУ ЯО «МФЦ» организован                                                                                                                                                                                                                                               | да<br>да<br>да<br>да                                                                                           | 2018<br>2019<br>2020<br>2021                                                                                                                 | -<br>-<br>-<br>-                                                                  | -<br>-<br>-<br>-                                                             | -<br>-<br>-<br>-                                                             | -<br>-<br>-<br>-                                                             | ДИиС,<br>ГАУ ЯО «МФЦ»,<br>ДАПКИПР,<br>Роспотребнадзор |

| 1    | 2                                                                                                                                                                                                                          | 3                                                                                                                        | 4                                | 5                                            | 6                          | 7                          | 8                          | 9                          | 10                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
|      | прав потребителей в ГАУ ЯО «МФЦ» и направление их в Роспотребнадзор                                                                                                                                                        |                                                                                                                          | да<br>да                         | 2022<br>2023                                 | -<br>-                     | -<br>-                     | -<br>-                     | -<br>-                     |                   |
| 3.   | Повышение качества услуг жилищно-коммунального хозяйства                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          |                                  | 2018 –<br>2023                               | -                          | -                          | -                          | -                          |                   |
| 3.1. | Информирование юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан о принятии нормативных правовых актов, направленных на совершенствование управления жилищным фондом и качества предоставления коммунальных услуг | количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности | 9<br>9<br>9<br>9<br>9            | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ДГЖН,<br>ДЖКХЭиРТ |
| 3.2. | Ведение рейтинга качества работ организаций, осуществляющих деятельность по управлению                                                                                                                                     | доля управляющих организаций, участвующих в рейтинге качества работ организаций, осуществляющих                          | 60<br>65<br>70<br>75<br>80<br>85 | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ДЖКХЭиРТ          |

| 1                  | 2                                                                                                   | 3                                                                                                                        | 4                                | 5                                            | 6                          | 7                          | 8                          | 9                          | 10   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------|
|                    | многоквартирными домами в Ярославской области                                                       | ющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области, от их общего количества                   |                                  |                                              |                            |                            |                            |                            |      |
| 3.3.               | Освещение положительного опыта в рамках контроля качества предоставления жилищно-коммунальных услуг | количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности | 12<br>12<br>12<br>12<br>12<br>12 | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ДГЖН |
| 3.4.               | Проведение ежемесячных встреч с населением                                                          | количество консультаций в сфере защиты прав потребителей, предоставленных в рамках выездных встреч и личных приемов      | 48<br>48<br>48<br>48<br>48       | 2018<br>2019<br>2020<br>2021<br>2022<br>2023 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | ДГЖН |
| Итого по Программе |                                                                                                     |                                                                                                                          |                                  | 2018 – 2023                                  | -                          | -                          | -                          | -                          |      |

## Список сокращений, используемых в таблице

ГАУ ЯО «МФЦ» – государственное автономное учреждение Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

ДАПКипР – департамент агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области

ДГЖН – департамент государственного жилищного надзора Ярославской области

ДЖКХЭиРТ – департамент жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области

ДИиС – департамент информатизации и связи Ярославской области

ДТур – департамент туризма Ярославской области

ИКС – государственное образовательное автономное учреждение Ярославской области «Информационно-консультационная служба агропромышленного комплекса»

ОМС – органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Ярославской области

ОО – общественные объединения по защите прав потребителей

Роспотребнадзор – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ярославской области

ТПП – Союз «Торгово-промышленная палата Ярославской области»

ФБУЗ «ЦГЭЯО» – федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Ярославской области»

ЦБ РФ – Отделение по Ярославской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу

ЯГИКСПП – государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Ярославский государственный институт качества сырья и пищевых продуктов»

ЯрГУ им. Демидова – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»

## V. Механизмы реализации Программы

Программа разработана в соответствии с перечнем поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС.

Общее руководство и контроль за ходом реализации Программы осуществляет Правительство области. Реализация Программы осуществляется ответственным исполнителем Программы и исполнителями Программы.

Ответственный исполнитель Программы:

- несет ответственность за своевременную и качественную разработку

и реализацию Программы;

- разрабатывает предложения по внесению изменений в Программу, в том числе в части содержания мероприятий, назначения исполнителей;
- осуществляет организацию информационной и разъяснительной работы, направленной на освещение цели и задач Программы;
- представляет отчеты о реализации Программы в Правительство области.

Исполнители Программы:

- представляют предложения о внесении изменений в Программу;
- осуществляют координацию деятельности участников Программы по контролируемым ими направлениям;
- осуществляют организацию информационной и разъяснительной работы, направленной на освещение цели и задач Программы;
- представляют ответственному исполнителю Программы отчеты о реализации Программы по своим направлениям один раз в полгода не позднее 12 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

## VI. Методика оценки эффективности реализации Программы

1. Эффективность реализации Программы оценивается в соответствии со следующими целевыми показателями, характеризующими достижение цели:

1.1. Количество размещенных информационных материалов в области защиты прав потребителей ( $R_m$ ) (единиц), которое рассчитывается по следующей формуле:

$$R_m = R_c + R_i + R_p,$$

где:

$R_c$  – количество информационных материалов, размещенных в средствах массовой информации;

$R_i$  – количество информационных материалов, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

$R_p$  – количество распространенных буклетов, памяток, рекомендаций.

1.2. Количество мероприятий, направленных на обучение основам законодательства о защите прав потребителей ( $M_o$ ) (единиц), которое рассчитывается по следующей формуле:

$$M_o = M_{уч} + M_{п},$$

где:

$M_{уч}$  – количество открытых уроков, лекций, факультативных занятий, проведенных в образовательных учреждениях;

$M_{п}$  – количество лекций, проведенных на предприятиях.

1.3. Количество открытых уроков, лекций, факультативных занятий по основам защиты прав потребителей ( $K_c$ ) (единиц), которое рассчитывается по следующей формуле:

$$K_c = C + K,$$

где:

C – количество открытых уроков, лекций, факультативных занятий, проведенных в образовательных учреждениях;

K – количество лекций, проведенных на предприятиях.

1.4. Количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей (в том числе по финансовой грамотности) (единиц), которое рассчитывается путем прямого подсчета.

1.5. Количество проведенных экспертиз товаров (продукции) на потребительском рынке (Э) (единиц), которое рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Э} = \text{Э}_н + \text{Э}_п,$$

где:

Э<sub>н</sub> – количество проведенных экспертиз непродовольственных товаров;

Э<sub>п</sub> – количество проведенных экспертиз продовольственных товаров (продукции).

1.6. Количество предприятий, товарам которых присвоен знак качества «Ярославия» (единиц), которое рассчитывается путем прямого подсчета.

1.7. Количество наименований продовольственных товаров, которым присвоен знак качества «Ярославия» (единиц), которое рассчитывается путем прямого подсчета.

1.8. Доля управляющих организаций, участвующих в рейтинге качества работ организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области (Дук) (процентов), которая рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Дук} = \text{Кук} / \text{Оук} \times 100\%,$$

где:

Кук – количество управляющих организаций, участвующих в рейтинге качества работ организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области;

Оук – общее количество управляющих организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области.

1.9. Доля управляющих организаций, входящих в рейтинг качества работ организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области, получивших положительную оценку качества предоставления услуг (Оук) (процентов), которое рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Оук} = \text{Хук} / \text{Кук} \times 100\%,$$

где:

Хук – количество управляющих организаций, входящих в рейтинг качества работ организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области, получивших положительную оценку качества предоставления услуг, в соответствии с постановлением Правительства области от 13.07.2009 № 724-п «Об утверждении рекомендаций по оценке качества работы организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области».

Кук – количество управляющих организаций, участвующих в рейтинге качества работ организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами в Ярославской области.

2. Общий уровень эффективности реализации Программы оценивается путем сравнения фактических значений показателей Программы с их плановыми значениями. Сбор исходной информации для оценки эффективности реализации Программы происходит по результатам отчетного года.

Эффективность реализации Программы (Эф) (процентов), рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Эф} = \sum_{i=1}^n \text{Рi факт} / \text{Рi план} \times 1/n \times 100\%,$$

где:

Рi факт – фактическое значение целевого показателя Программы;

Рi план – плановое значение целевого показателя Программы;

n – количество целевых показателей Программы.

Эффективность реализации Программы признается высокой в случае, если значение эффективности реализации Программы Эф не менее 90 процентов, средней – в случае, если значение эффективности реализации Программы Эф не менее 80 процентов, удовлетворительной – в случае, если значение эффективности реализации Программы Эф не менее 70 процентов.

В остальных случаях эффективность реализации Программы признается неудовлетворительной.

По результатам оценки эффективности реализации Программы обосновывается необходимость корректировки мероприятий, состава и количественных значений целевых показателей Программы.