



**Администрация Ненецкого автономного округа**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 04 сентября 2018 г. № 211-п  
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении региональной программы  
«Обеспечение прав потребителей  
в Ненецком автономном округе  
на 2018 - 2022 годы»**

В соответствии со статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», подпунктом «б» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18.04.2017, в целях развития системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для эффективной защиты прав потребителей Администрация Ненецкого автономного округа ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить региональную программу «Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018 – 2022 годы» согласно Приложению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Временно исполняющий  
обязанности губернатора  
Ненецкого автономного округа



А.В. Цыбульский

Приложение  
к постановлению Администрации  
Ненецкого автономного округа  
от 04.09.2018 № 211-п  
«Об утверждении региональной  
программы «Обеспечение  
прав потребителей  
в Ненецком автономном округе  
на 2018 – 2022 годы»

**Региональная программа  
«Обеспечение прав потребителей  
в Ненецком автономном округе  
на 2018 - 2022 годы»**

**Паспорт региональной программы  
«Обеспечение прав потребителей  
в Ненецком автономном округе на 2018 – 2022 годы»**

Наименование программы	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018 – 2022 годы» (далее – программа)
Ответственный исполнитель программы	Департамент природных ресурсов, экологии и агропромышленного комплекса Ненецкого автономного округа (далее – Департамент ПР и АПК НАО)
Участники программы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ненецкому автономному округу (далее – Управление Роспотребнадзора по НАО); Департамент финансов и экономики Ненецкого автономного округа (далее – ДФЭ НАО); Департамент строительства, жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и транспорта Ненецкого автономного округа (далее – ДС и ЖКХ НАО); Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее – Департамент ЗТ и СЗН НАО); Департамент по взаимодействию с органами местного самоуправления и внешним связям Ненецкого автономного округа (далее – Департамент по взаимодействию с ОМСУ и внешним связям НАО); Департамент образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа (далее – ДОКиС НАО).
Цель программы	Развитие системы обеспечения прав потребителей в Ненецком автономном округе, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и

	обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями
Задачи программы	1. Формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей. 2. Повышение эффективности организации и осуществления государственного надзора в области защиты прав потребителей. 3. Обеспечение соблюдения прав потребителей на приобретение качественных товаров (работ, услуг). 4. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения. 5. Повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей
Перечень целевых показателей программы	1. Количество обращений потребителей в сфере защиты прав потребителей, поступивших в органы местного самоуправления. 2. Доля муниципальных образований Ненецкого автономного округа, органами местного самоуправления которых организована информационная и консультационная поддержка граждан в сфере защиты прав потребителей. 3. Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности
Сроки реализации программы	2018 – 2022 годы
Ресурсное обеспечение программы	Финансирование на реализацию мероприятий программы не требуется
Ожидаемые результаты	1. Повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей. 2. Снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка

## Раздел I

### Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей

В Ненецком автономном округе функции по контролю и надзору в сфере обеспечения защиты прав потребителей осуществляет Управление Роспотребнадзора по НАО.

Одной из показательных тенденций последних лет является снижение роста обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей на территории Ненецкого автономного округа.

Так, согласно данным Управления Роспотребнадзора по НАО, в 2017 году по вопросам нарушения прав потребителей поступило 110 обращений, в 2016 году – 127 обращений, в 2015 году – 148 обращений.

Структура обращений, поступивших в Управление Роспотребнадзора по НАО, представлена следующим образом: нарушения в сфере розничной торговли – 28,2 %; нарушения в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг – 25,5 %; нарушения в сфере оказания услуг связи – 14,5 %; нарушения в сфере бытового обслуживания – 11,0 %; нарушения в деятельности на финансовом рынке – 7,3 %; прочие нарушения – 13,5 %.

Управлением Роспотребнадзора по НАО в 2017 году возбуждено 60 административных дел, в том числе 1 административное дело в отношении кредитной организации по части 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Анализ поступивших обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей показал, что основная доля этих обращений приходится на муниципальное образование «Городской округ «Город Нарьян-Мар», что свидетельствует о том, что жители сельских населенных пунктов Ненецкого автономного округа недостаточно осведомлены о своих правах и не знают механизмов их реализации.

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей, является недостаточное внимание к вопросам защиты прав потребителей со стороны органов местного самоуправления, а также низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

Учитывая положения статей 41.1 и 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», необходимо рекомендовать органам местного самоуправления занимать более активную позицию в реализации «потребительской» политики, в том числе в вопросах досудебного урегулирования споров и защиты прав неопределенного круга потребителей.

Средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей. Планируется, что системой органов в сфере защиты прав потребителей в средствах массовой информации будут систематически размещаться информационные материалы, касающиеся вопросов защиты прав потребителей.

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

## Раздел II

### Цели, задачи и ожидаемые результаты реализации программы

Исходя из приоритетов государственной политики сформулирована цель программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в Ненецком автономном округе, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для эффективной защиты потребителями.

Задачи программы:

формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей;

повышение эффективности организации и осуществления государственного надзора в области защиты прав потребителей;

обеспечение соблюдения прав потребителей на приобретение качественных товаров (работ, услуг);

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

повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей.

Ожидаемые результаты программы:

повышение правовой грамотности населения за счет увеличения количества мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей.

снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка.

### Раздел III

#### **Целевые показатели программы**

О достижении цели и решении задач будут свидетельствовать:

увеличение количества обращений потребителей в сфере защиты прав потребителей, поступивших в органы местного самоуправления;

увеличение доли муниципальных образований Ненецкого автономного округа, органами местного самоуправления которых организована информационная и консультационная поддержка граждан в сфере защиты прав потребителей;

увеличение количества публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности.

Значения целевых показателей программы указаны в Приложении 1 к программе.

### Раздел IV

#### **Основные мероприятия программы**

Достижение заявленной цели и решение поставленных задач программы будет осуществляться в соответствии с перечнем мероприятий, указанным в Приложении 2 к программе.

### Раздел V

#### **Система управления и контроля за реализацией программы**

Управление и контроль за реализацией программы осуществляет ответственный исполнитель программы.

Внесение в программу изменений, оказывающих влияние на ее параметры, осуществляется по инициативе ответственного исполнителя программы.

Мониторинг реализации программы осуществляется на основе отчетов участников программы (исполнителей программных мероприятий), предоставляемых в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным (по форме, установленной ответственным исполнителем программы) и данных статистической и ведомственной отчетности.

Годовой отчет о ходе реализации и оценке эффективности программы подготавливается ответственным исполнителем программы совместно с участниками программы до 1 марта года, следующего за отчетным (в соответствии с пунктом 7 Положения о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 № 283) и рассматривается на заседании координационного совета по вопросам обеспечения и защиты прав

потребителей, а также размещается на официальном сайте ответственного исполнителя программы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## Раздел VI

### Методика оценки эффективности реализации программы

Эффективность реализации программы определяется на основании степени достижения целевых показателей программы.

Степень достижения целевых показателей программы определяется по формуле:

$$Эп = ИДп/ИЦп,$$

где:

Эп – эффективность реализации целевого показателя программы;

ИДп – фактическое значение целевого показателя, достигнутое в ходе реализации программы;

ИЦп – значение целевого показателя, утвержденного программой.

Если эффективность реализации целевого показателя программы составляет более 1, эффективность по данному показателю принимается за 1.

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

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

Приложение 1  
к региональной программе  
«Обеспечение прав потребителей  
в Ненецком автономном округе  
на 2018 – 2022 годы», утвержденной  
постановлением Администрации  
Ненецкого автономного округа  
от 04.09.2018 № 211-п

**Перечень целевых показателей  
региональной программы «Обеспечение прав потребителей  
в Ненецком автономном округе на 2018 - 2022 годы»**

№ п/п	Наименование целевого показателя	Единица измерения	Значение показателя по годам				
			2018	2019	2020	2021	2022
1	Количество обращений потребителей в сфере защиты прав потребителей, поступивших в органы местного самоуправления	ед.	10	15	18	20	23
2	Доля муниципальных образований Ненецкого автономного округа, органами местного самоуправления которых организована информационная консультационная поддержка граждан в сфере защиты прав потребителей.	%	10	25	50	75	100
3	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности	ед.	5	7	8	9	10

Приложение 2  
к региональной программе  
«Обеспечение прав потребителей  
в Ненецком автономном округе  
на 2018 – 2022 годы», утвержденной  
постановлением Администрации  
Ненецкого автономного округа  
от 04.09.2018 № 211-п

**Перечень мероприятий  
региональной программы «Обеспечение прав потребителей  
в Ненецком автономном округе на 2018 - 2022 годы»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель программы, участники программы	Срок		Ожидаемый результат
			начало	окончание	
1	Оказание содействия органам местного самоуправления в решении задач по защите прав потребителей	Департамент ПР и АПК НАО Департамент по взаимодействию с ОМСУ и внешним связям НАО ДС и ЖКХ НАО ДФЭ НАО Департамент ЗТ и СЗН НАО ДОКиС НАО Управление Роспотребнадзора по НАО	2018	2022	Обеспечение органами местного самоуправления, в пределах своих полномочий, определенных Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», защиты интересов потребителей по месту жительства граждан
2	Проведение мониторинга деятельности органов местного	Департамент ПР и АПК НАО	2018	2022	Оценка эффективности работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей



	самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа по организации работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей, в муниципальных образованиях	Департамент по взаимодействию с ОМСУ и внешним связям НАО  ДС и ЖКХ НАО  ДФЭ НАО  Департамент ЗТ и СЗН НАО  ДОКиС НАО  Управление Роспотребнадзора по НАО			
3	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей	Департамент ПР и АПК НАО  Управление Роспотребнадзора по НАО	2018	2022	Выявление отраслевых сфер, в которых происходит нарушение прав потребителей
4	Организация системного обмена информацией с целью разработки и принятия превентивных мер по пресечению и профилактике выявленных нарушений	Департамент ПР и АПК НАО  Департамент по взаимодействию с ОМСУ и внешним связям НАО  ДС и ЖКХ НАО  ДФЭ НАО  Департамент ЗТ и СЗН НАО  ДОКиС НАО  Управление Роспотребнадзора по НАО	2018	2022	Взаимодействие органов исполнительной власти Ненецкого автономного округа и органов местного самоуправления с Управлением Роспотребнадзора по НАО по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена информацией по вопросам действующего законодательства, направленного на обеспечение защиты прав потребителей
5	Освещение в средствах массовой информации и на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» вопросов защиты прав потребителей	Департамент ПР и АПК НАО  Департамент по взаимодействию с ОМСУ и внешним связям НАО  ДС и ЖКХ НАО  ДФЭ НАО  Департамент ЗТ и СЗН НАО	2018	2022	Повышение уровня правовой грамотности и информированности граждан о правах потребителей и способах их защиты

		ДОКиС НАО Управление Роспотребнадзора по НАО			
6	Проведение «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по НАО	2018	2022	Повышение уровня правовой грамотности и информированности граждан о правах потребителей и способах их защиты
7	Подготовка и распространение тематических информационных памяток для потребителей и предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка	Управление Роспотребнадзора по НАО	2018	2022	Повышение уровня правовой грамотности и информированности граждан о правах потребителей и способах их защиты