



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)**

Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7, г. Москва, 127994  
Тел.: 8 (499) 973-26-90; Факс: 8 (499) 973-26-43  
E-mail: depart@gse.ru <http://www.rosпотребнадзор.ru>  
ОКПО 00083339 ОГРН 1047796261512  
ИНН 7707515984 КПП 770701001

*20.10.2017* № *01/14363-17-15*

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О направлении методических рекомендаций  
по разработке и реализации региональных  
программ по обеспечению прав потребителей

Руководителям  
высших исполнительных органов  
государственной власти  
субъектов Российской Федерации

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека направляет для практического использования в целях реализации положений подпункта «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС методические рекомендации по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, подготовленные во исполнение пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС, пункта 21 поручений Правительства Российской Федерации от 1 июня 2017 г. № ЮТ-П12-3532.

Приложение: на 28 л. в 1 экз.

Руководитель

А.Ю. Попова

## **Методические рекомендации по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации подготовлены в целях<sup>1</sup> развития системы защиты прав потребителей в регионе, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и создание необходимых условий для их эффективной защиты, и предлагают порядок разработки, реализации и оценки эффективности региональных программ защиты прав потребителей, а также контроля за ходом их реализации.

1.2. Предлагаются следующие основные понятия, используемые в целях настоящих методических рекомендаций:

региональная программа (далее – программа) – документ среднесрочного (на период от трех до шести лет) стратегического планирования субъекта Российской Федерации, содержащий комплекс планируемых мероприятий, взаимоувязанных по задачам, срокам осуществления, исполнителям и ресурсам и обеспечивающих наиболее эффективное достижение целей и решение задач в области защиты прав потребителей;

ответственный исполнитель программы – орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определенный в установленном законодательством порядке ответственным за разработку, реализацию и оценку эффективности программы, обеспечивающий координацию и контроль деятельности всех участников программы в процессе ее реализации;

участники программы – юридические и физические лица, непосредственно включенные в состав исполнителей программы или в установленном ею порядке привлеченные к участию в реализации ее мероприятий в качестве ответственных исполнителей или соисполнителей.

---

<sup>1</sup> Подготовлены во исполнение пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС и пункта 21 поручений Правительства Российской Федерации от 1 июня 2017 г. № ЮТ-П12-3532

## 2. Требования к содержанию программы

2.1. Предлагается разрабатывать программы в соответствии с приоритетами социально-экономического развития субъекта Российской Федерации и стратегий социально-экономического развития макрорегионов, федеральными и региональными нормативными правовыми актами.

При формировании целей, задач и мероприятий, а также характеризующих их целевых показателей предлагается учитывать объемы финансирования из соответствующих источников, включая бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, внебюджетные источники, а также иные инструменты государственной политики, влияющие на достижение результатов программы.

### 2.2. Рекомендуемое содержание Программы:

паспорт программы;

характеристика текущего состояния сферы защиты прав потребителей в регионе;

прогноз промежуточных и конечных результатов реализации программы, характеризующих целевое состояние (изменение состояния) сферы защиты прав потребителей в регионе;

перечень основных мероприятий программы с указанием сроков их реализации, исполнителей, размеров финансового и, при необходимости, иного ресурсного обеспечения и его источников, ожидаемых результатов;

основные меры правового регулирования в сфере защиты прав потребителей в регионе, направленные на достижение цели (конечных результатов) программы;

перечень целевых показателей программы с расшифровкой плановых значений по годам ее реализации;

информация по ресурсному обеспечению программы за счет средств регионального бюджета и внебюджетных источников;

методику оценки эффективности программы;

порядок взаимодействия ответственного исполнителя программы, ответственных исполнителей ее разделов и мероприятий, иных участников программы по вопросам разработки, реализации и оценки эффективности программ.

2.3. Предполагается, что целевые показатели программы, характеризующие ход ее реализации, решение основных задач и достижение целей программы должны:

отражать специфику развития защиты прав потребителей, проблем и основных задач, на решение которых направлена реализация программы;

иметь количественное значение;

непосредственно зависеть от решения основных задач и реализации программы.

### 3. Основание и этапы разработки программы

3.1. Рекомендуется организовать разработку проекта программы ее ответственным исполнителем, определенным решением высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации о разработке региональной программы, в соответствии с настоящими методическими рекомендациями на основе анализа состояния и прогноза развития потребительского рынка и сферы защиты прав потребителей в регионе.

3.2. Анализ состояния потребительского рынка и эффективности функционирования системы защиты прав потребителей может быть основан на:

результатах опроса населения субъекта Российской Федерации об уровне удовлетворенности потребителей качеством товаров (работ, услуг), деятельностью органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей региона (соответствующие опросы могут проводиться с использованием официальных сайтов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, с привлечением учащихся средних и высших учебных заведений);

данных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих государственный контроль (надзор), органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей о результатах государственного надзора и общественного контроля, обращениях граждан и результатах их проверки;

иных данных, характеризующих состояния потребительского рынка и эффективности функционирования системы защиты прав потребителей в регионе.

3.3. Проведение опросов населения рекомендуется также использовать для оценки результативности мероприятий программы на протяжении всего срока ее реализации.

3.4. На основании результатов анализа состояния потребительского рынка и эффективности функционирования системы защиты прав потребителей рекомендуется определить приоритетные проблемы потребительского рынка региона и системы защиты прав потребителей в регионе, с учетом которых формируются цели, задачи, перечень основных мероприятий программы и целевые показатели эффективности ее реализации.

3.5. При подготовке программы рекомендуется разработать следующие дополнительные и обосновывающие материалы:

а) характеристика текущего состояния сферы защиты прав потребителей субъекта Российской Федерации;

б) прогноз развития соответствующей сферы и планируемые показатели по итогам реализации программы;

3.6. Проект программы, согласованный с ответственными исполнителями разделов и мероприятий, рекомендуется к вынесению ее ответственным исполнителем на общественное обсуждение (в том числе возможно использование официального сайта ответственного исполнителя программы в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет») с подведением его итогов на заседаниях координационно-совещательных органов в сфере защиты прав потребителей субъекта Российской Федерации.

3.7. Оценка планируемой эффективности программы проводится ответственным исполнителем на этапе ее разработки и осуществляется в целях оценки планируемого вклада результатов программы в повышение эффективности защиты прав потребителей субъекта Российской Федерации.

3.8. Условием оценки планируемой эффективности программы является успешное (полное) выполнение запланированных на период ее реализации целевых индикаторов и показателей программы.

В качестве основных критериев планируемой эффективности реализации программы применяются:

критерии экономической эффективности, учитывающие оценку вклада программы в экономическое развитие региона в целом, оценку влияния ожидаемых результатов программы на различные сферы потребительского рынка;

критерии социальной эффективности, учитывающие ожидаемый вклад реализации программы в социальное развитие, показатели которого не могут быть выражены в стоимостной оценке;

критерии бюджетной эффективности, учитывающие необходимость достижения заданных результатов с использованием наименьшего объема средств или достижения наилучшего результата с использованием определенного программой объема средств.

3.9. Целевым показателем эффективности реализации программы, раздела программы, мероприятия программы является степень их выполнения в установленные программой сроки за счет предусмотренных программой ресурсов.

#### 4. Финансовое обеспечение реализации программы

4.1. Финансовое обеспечение реализации программы рекомендуется осуществлять за счет средств регионального бюджета. Дополнительными источниками ее финансирования могут быть средства внебюджетных источников.

Объем бюджетных ассигнований на финансовое обеспечение реализации программы рекомендуется утверждать законом о региональном бюджете на очередной финансовый год и плановый период.

## 5. Управление и контроль реализации программы

5.1. Реализацию программы рекомендуется осуществлять в соответствии с планом реализации программы (далее – план реализации), разрабатываемым на очередной финансовый год и содержащим перечень значимых контрольных событий программы с указанием их сроков и ожидаемых результатов.

План реализации рекомендуется составлять ответственным исполнителем совместно с соисполнителями и участниками программы при разработке программы.

В плане реализации рекомендуется предусмотреть ежегодное формирование мобильного резервного фонда программы, к которому могут обращаться исполнители различных мероприятий программы для компенсации хозяйственных и транспортных расходов при привлечении волонтеров.

5.2. Рекомендуется ответственному исполнителю программы ежегодно, не позднее 15 января года, следующего за отчетным, представлять органу, осуществляющему контроль реализации программы, годовой отчет, который содержит:

перечень мероприятий программы, выполненных в сроки, установленные планом реализации, с указанием причин и предложений по их дальнейшему выполнению;

перечень контрольных событий, выполненных в сроки, установленные планом реализации, с указанием причин и предложений по их дальнейшему выполнению;

перечень мероприятий программы, не выполненных в сроки, установленные планом реализации, с указанием причин и предложений по их дальнейшему выполнению;

перечень контрольных событий, не выполненных в сроки, установленные планом реализации, с указанием причин и предложений по их дальнейшему выполнению;

анализ факторов, повлиявших на ход реализации программы;

данные об использовании бюджетных ассигнований и внебюджетных средств на выполнение мероприятий программы; данные о формировании и расходовании мобильного резервного фонда программы;

сведения о достижении значений целевых показателей программы;

информацию о внесенных ответственным исполнителем изменениях в программу;

информацию о результатах оценки бюджетной эффективности программы;

предложения по дальнейшей реализации программы (в том числе по оптимизации бюджетных расходов на реализацию ее мероприятий и корректировке целевых показателей программы на текущий финансовый год и плановый период).

5.3. Информация о реализации программы рекомендуется размещать на сайтах ответственных исполнителей программы и ее разделов.

## 6. Полномочия ответственного исполнителя, и участников программы при разработке и реализации программ

6.1. Рекомендуется ответственному исполнителю программы:

обеспечивать разработку программы, ее согласование;

организовать реализацию программы, нести ответственность за достижение целевых индикаторов и показателей программы, а также конечных результатов ее реализации;

подготавливать отчеты об исполнении плана реализации;

подготавливать отчет о реализации программы по итогам года.

6.2. Участникам программы рекомендуется:

осуществлять в рамках своей компетенции реализацию основных мероприятий программы;

представлять ответственному исполнителю предложения по разработке и корректировке программы в части основных мероприятий, в реализации которых предполагается его участие;

представлять ответственному исполнителю информацию, необходимую для подготовки отчетов об исполнении плана реализации и отчета о реализации программы по итогам года.

**Паспорт  
примерной региональной программы по обеспечению прав  
потребителей**

- Наименование программы – «Обеспечение прав потребителей в регионе в период с 2018 по 202... гг.» (далее – программа).
- Ответственный исполнитель программы – Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определенный решением высшего органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации о разработке программы.
- Участники программы – Органы государственной власти субъекта Российской Федерации, определенные решением высшего органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации о разработке программы  
 Заинтересованные территориальные органы федеральных органов государственной власти  
 Управление Роспотребнадзора по субъекту Российской Федерации  
 Органы местного самоуправления  
 Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы)  
 Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг *(порядок и степень участия перечисленных органов и организаций определяется в региональной программе с учетом особенностей потребительского рынка субъекта Российской Федерации и характера намеченных мероприятий).*
- 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 потребителями.

#### Задача программы

- Основные задачи программы:
  - координация деятельности всех участников по достижению цели программы;
  - повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
  - повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;
  - создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;
  - систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;
  - повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
  - содействие органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;
  - развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;
  - создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
  - обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;
  - развитие волонтерского движения для

вовлечения населения в активное участие в различных мероприятиях программы;

- развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (в том числе, институтов медиации, омбудсмена).

Целевые показатели программы

- Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения субъекта Российской Федерации;
  - количество муниципальных образований субъекта Российской Федерации, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;
  - количество консультаций в сфере защиты прав потребителей 100 тыс. населения субъекта Российской Федерации;
  - количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности 100 тыс. населения субъекта Российской Федерации;
  - количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности;
  - уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей);
  - количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей 100 тыс. населения субъекта Российской Федерации;

- удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей;
  - удельный вес продукции, реализуемой на территории субъекта Российской Федерации, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции).
- Сроки реализации программы — \_\_\_\_\_ годы.
- Ресурсное обеспечение программы — Общий объем финансирования программы за счет средств регионального бюджета составляет: \_\_\_\_\_.
- Общий объем финансирования программы за счет средств внебюджетных источников составляет: \_\_\_\_\_.
- Целевой мобильный резервный фонд составляет ежегодно: \_\_\_\_\_.
- Ожидаемые результаты реализации программы — Развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе, за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг);
- обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного

самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;

- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

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

- снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

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

- повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей, волонтерского движения за счет государственной поддержки (в том числе, в виде грантов, субсидий на целевые мероприятия);

- поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);

- увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных

требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе, с применением процедуры медиации.

## Раздел 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.

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

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

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

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

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

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

Таким образом, с учетом снижения административных барьеров, риск реализации на потребительском рынке товаров (работ, услуг), не соответствующих обязательным требованиям, по-прежнему остается высоким.

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

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

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

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

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

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

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

Исходя из приоритетов государственной политики сформулирована цель программы – создание системы защиты прав потребителей, направленной на минимизацию рисков для участников гражданского оборота с учетом динамики развития потребительского рынка товаров (работ, услуг) и обеспечение необходимых условий для максимальной реализации потребителем своих законных прав и интересов.

Основные задачи программы:

- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей;
- мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;
- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- содействие органам государственной власти, органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;
- развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;
- профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг);
- обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;
- развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (в том числе, институтов медиации, омбудсмена).

Показателем (индикатором) достижения цели и решения задач является:

- количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения субъекта Российской Федерации;
- количество муниципальных образований субъекта Российской Федерации, в которых органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей, оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;
- количество консультаций в сфере защиты прав потребителей 100 тыс. населения субъекта Российской Федерации;

- количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности 100 тыс. населения субъекта Российской Федерации;

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

- уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей;

- количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей 100 тыс. населения субъекта Российской Федерации;

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

- удельный вес продукции, реализуемой на территории субъекта Российской Федерации, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции).

Основными ожидаемыми результатами реализации программы будут:

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

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

- 3) Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации.

- 4) Повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей.

- 5) Уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей.



6) Повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей за счет государственной поддержки (в том числе, в виде грантов, субсидий на целевые мероприятия).

7) Поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);

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

### Раздел 3. Характеристика основных мероприятий программы

#### Основное мероприятие 3.1. Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей.

Срок реализации \_\_\_\_\_ годы.

Основное мероприятие направлено 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 системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей, взаимодействие с органами судебной власти в целях постоянной разработки обобщений по актуальным вопросам судебной практики в данной категории дел, а также обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей для всех категорий граждан.

#### Примерный перечень мероприятий, реализуемых в рамках основного мероприятия 3.1. Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей.

- создание и обеспечение деятельности межведомственного координационно-совещательного органа в сфере защиты прав потребителей;
- проведение конкурса на соискание грантов для осуществления мероприятий в сфере защиты прав потребителей, в том числе, направленных на повышение правовой грамотности населения;
- организация правовой помощи, в сфере защиты прав потребителей гражданам в органах местного самоуправления, общественных объединениях потребителей;
- расширение сети консультационных учреждений, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организации

консультационной помощи потребителям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- проведение экспертиз качества товаров и услуг (работ) в рамках оказания правовой помощи социально незащищенным группам населения;

- организация волонтерского движения по пропаганде знаний в области защиты прав потребителей;

- проведение совещаний, круглых столов, конференций, заседаний рабочих групп и иных мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей региона, в том числе, с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, представителей хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке, саморегулируемых организаций, ассоциаций, союзов предпринимателей;

- тиражирование ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, в адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей;

- оказание содействия общественным объединениям потребителей в реализации мер судебной защиты прав потребителей (в том числе, обращение в суд с исками в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, включая социально уязвимые категории граждан);

- разработка и внедрение технических решений, предусматривающих учет деятельности органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также оперативный обмен информацией о складывающейся правоприменительной практике и актуальных проблемах на потребительском рынке.

### Основное мероприятие 3.2. Информационное обеспечение потребителей.

Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей.

Срок реализации \_\_\_\_\_ 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, а также

активное вовлечение населения в реализацию мероприятий программы на волонтерской основе.

Примерный перечень мероприятий, реализуемых в рамках  
основного мероприятия 3.2. Информационное обеспечение  
потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав  
потребителей

- разработка образовательных программ (в том числе, курсов дистанционного обучения, тематических компьютерных игр) по вопросам защиты прав потребителей, включая ориентированных на социально уязвимые категории населения, а также педагогов учебных заведений;

- проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумов, выставок, фестивалей, конференций, лекций, факультативных занятий, вебинаров, тренингов, деловых игр, конкурсов, олимпиад, викторин и др.), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (в том числе, на базе органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, учебных заведений, детских оздоровительных лагерей, библиотечных учреждений, учреждений социального обслуживания, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и др.);

- разработка, тиражирование и распространение методических материалов, брошюр, плакатов, учебных пособий по вопросам защиты прав потребителей для граждан (в том числе, через органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, органы социальной защиты, молодежные организации, библиотечную сеть);

- создание единого Интернет-ресурса субъекта Российской Федерации «Защита прав потребителей», групп в социальных сетях по вопросам защиты прав потребителей, специальных разделов «Защита прав потребителей» на сайтах органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, предусматривающие формы обратной связи (в том числе, в форме виртуальных приемных, Интернет-форумов);

- проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей;

- пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и сеть Интернет (включая средства массовой информации и Интернет-ресурсы органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей) посредством ведения специальных просветительских передач и постоянных рубрик, тематических публикаций о правах потребителя, механизмах их защиты, о типичных нарушениях на потребительском рынке и др.;

- проведение конкурсов среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей;

- установка информационных терминалов (киосков) по вопросам защиты прав потребителей для населения (в том числе, в помещениях органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в торговых центрах, объектах транспортной инфраструктуры, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг);

- проведение горячих линий по вопросам защиты прав потребителей;

- создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе, в помещениях органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, органов социальной защиты, молодежных организаций, библиотечных учреждений, объектов транспортной инфраструктуры;

- проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню качества и др.;

- разработка и размещение общедоступной социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей (в том числе, наружной рекламы, рекламы в средствах массовой информации, местах продажи товаров и оказания услуг).

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

Срок реализации \_\_\_\_\_ 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, 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 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).

Примерный перечень мероприятий, реализуемых в рамках основного мероприятия 3.3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

- разработка образовательных программ (в том числе, курсов дистанционного обучения) по вопросам защиты прав потребителей для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке;

- разработка, тиражирование и распространение памяток, правовых сборников и указаний по соблюдению обязательных требований для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке;

- проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, выставок, конференций, лекций, вебинаров и др.), направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей;

- проведение адресной работы с недобросовестными изготовителями (продавцами, исполнителями) в форме совещаний и круглых столов, на которых, в том числе, будут доводиться до представителей хозяйствующих субъектов результаты проведенных лабораторных исследований продукции, разъяснение гражданско-правовой, административной, уголовной ответственности за нарушение требований нормативных документов, заслушивание представителей хозяйствующих субъектов о мероприятиях, направленных на устранение причин и условий, способствующих совершению правонарушения и прочее.

В качестве критерия недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя) предлагается определить неоднократное выявление нарушений требований нормативно – правовых актов, установленных органами государственного контроля (надзора), общественными объединениями потребителей, а также в рамках проведенного мониторинга качества и безопасности товаров (работ, услуг).

- проведение конкурсов профессионального мастерства, рейтинговых конкурсов для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке;

- проведение мероприятий, направленных на стимулирование приобретения потребителями товаров (работ, услуг) добросовестных участников потребительского рынка, в том числе, посредством создания системы добровольного подтверждения соответствия товаров (работ, услуг) в субъекте Российской Федерации.

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

Срок реализации \_\_\_\_\_ 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 частности, недобросовестных практик, оценку доступности услуг данной системы для населения и эффективности ее работы, обеспечение защиты населения региона от недоброкачественных товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения сравнительных исследований и независимых потребительских экспертиз.

В настоящее время наличие документов, подтверждающих соответствие товаров обязательным требованиям, не гарантирует надлежащее качество данной продукции.

Недобросовестные изготовители получают конкурентное преимущество за счет выпуска товара, не отвечающего установленным требованиям.

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.

#### Примерный перечень мероприятий, реализуемых в рамках основного мероприятия 3.4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

- разработка методики оценки уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей;
- оценка уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование);
- проведение мониторинга качества и безопасности товаров (работ, услуг), в том числе, посредством проведения лабораторных исследований, сравнительных оценок, а также анализ его результатов.

### Основное мероприятие 3.5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей.

Срок реализации \_\_\_\_\_ годы.

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

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

Для оценки эффективности государственного регулирования сферы защиты прав потребителей необходим сравнительный анализ влияния изменений в законодательных и нормативных актах, определяющих ответственность за нарушения прав потребителей, на динамику выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров.

#### Примерный перечень мероприятий, реализуемых в рамках основного мероприятия 3.5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей.

- разработка образовательных программ (в том числе, курсов дистанционного обучения) по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;
- проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;
- проведение конкурсов профессионального мастерства и социально ориентированных проектов общественных объединений потребителей;
- разработка, тиражирование и распространение методических материалов, брошюр, учебных пособий по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;
- создание периодических печатных изданий для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей.

### Основное мероприятие 3.6. Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей.

Срок реализации \_\_\_\_\_ годы.

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

#### Примерный перечень мероприятий, реализуемых в рамках основного мероприятия 3.6. Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей

- подготовка предложений в законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также в законодательство субъекта Российской Федерации, регулирующего потребительский рынок, и направление данных предложений в органы государственной власти, обладающие правом законодательной инициативы;

- организация совместных встреч с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, хозяйствующих субъектов, потребителей с целью досудебного урегулирования споров между потребителями и продавцами (исполнителями);

- организация профессионального обучения медиации специалистов организаций, входящих в систему защиты прав потребителей;

- создание института Уполномоченного по правам потребителей в регионе в целях дополнительного обеспечения гарантий государственной защиты прав потребителей в субъекте Российской Федерации. Объем функций, гарантий и ответственности предлагается определить правовым актом субъекта Российской Федерации.

#### Раздел 4. Информация по ресурсному обеспечению программы.

Основой финансирования программы являются средства регионального бюджета, а также за счет средств внебюджетных источников.

#### Раздел 5. Методика оценки эффективности программы.

Эффективность программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей, основных мероприятий и оценки бюджетной эффективности программы.



I. Степень достижения целевых показателей программы осуществляется по нижеприведенным формулам.

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

$$\mathcal{E}_n = \text{ИД}_n / \text{ИЦ}_n$$

где  $\mathcal{E}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя программы;

$\text{ИД}_n$  – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации программы;

$\text{ИЦ}_n$  – 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:

$$\mathcal{E}_n = \text{ИЦ}_n / \text{ИД}_n$$

где  $\mathcal{E}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя программы;

$\text{ИЦ}_n$  – целевое значение показателя, утвержденного программой;

$\text{ИД}_n$  – 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:

$$\mathcal{E}_0 = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_n}{n},$$

где  $\mathcal{E}_0$  – суммарная оценка степени достижения целевых показателей программы;

$\mathcal{E}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя программы;

$i$  – номер показателя программы;

$n$  – количество целевых показателей программы.

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

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

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

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

$$C_{POM} = M_v / M,$$

где  $C_{POM}$  – степень реализации основных мероприятий;

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

$M$  – 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 85 и выше процентов от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации основного мероприятия используется несколько показателей (индикаторов), для оценки степени реализации основного

мероприятия используется среднее арифметическое значение отношений фактических значений показателей к запланированным значениям;

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.

III. Бюджетная эффективность реализации программы рассчитывается в несколько этапов:

1. Степень реализации основных мероприятий (далее – мероприятий), финансируемых за счет средств регионального бюджета, безвозмездных поступлений в региональный бюджет и местных бюджетов, оценивается как доля мероприятий, выполненных в полном объеме, по следующей формуле:

$$СР_m = M_b / M,$$

где  $СР_m$  – степень реализации мероприятий;

$M_b$  – количество мероприятий, выполненных в полном объеме, из числа мероприятий, запланированных к реализации в отчетном году;

$M$  – общее количество мероприятий, запланированных к реализации в отчетном году.

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

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 85 и выше процентов от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации мероприятия используется несколько показателей (индикаторов), для оценки степени реализации мероприятия используется среднее арифметическое значение отношений фактических значений показателей к запланированным значениям, выраженное в процентах;

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

2. Степень соответствия запланированному уровню расходов за счет средств регионального бюджета, безвозмездных поступлений в региональный бюджет и местных бюджетов оценивается как отношение фактически произведенных в отчетном году бюджетных расходов на реализацию программы к их плановым значениям по следующей формуле:

$$ССуз = Зф / Зп,$$

где ССуз – степень соответствия запланированному уровню расходов;

Зф – фактические бюджетные расходы на реализацию программы в отчетном году;

Зп – плановые бюджетные ассигнования на реализацию программы в отчетном году.

3. Эффективность использования средств регионального бюджета рассчитывается как отношение степени реализации мероприятий к степени соответствия запланированному уровню расходов за счет средств регионального бюджета, безвозмездных поступлений в региональный бюджет и местных бюджетов по следующей формуле:

$$Эис = СРм / ССуз$$

где: Эис – эффективность использования финансовых ресурсов на реализацию программы;

СРм – степень реализации всех мероприятий программы;

ССуз – степень соответствия запланированному уровню расходов из регионального бюджета.

Бюджетная эффективность реализации программы признается:

высокой, в случае если значение  $Э_{ис}$  составляет 0,85 и выше;

удовлетворительной, в случае если значение  $Э_{ис}$  составляет от 0,65 до 0,85;

низкой, в случае если значение  $\mathcal{E}_{ис}$  составляет менее 0,65.

Для оценки эффективности реализации программы применяются следующие коэффициенты значимости:

степень достижения целевых показателей – 0,5;

реализация основных мероприятий – 0,3;

бюджетная эффективность – 0,2.

Уровень реализации программы в целом оценивается по формуле:

$$УР_{пр} = \mathcal{E}_o * 0,5 + СР_{ом} * 0,3 + \mathcal{E}_{ис} * 0,2.$$

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

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

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