



ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17 мая 2019 г.

№ 224-П

Экз. № _____

г. Ульяновск

Об утверждении Программы Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019-2021 годы

В соответствии со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, и в целях создания в Ульяновской области условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей Правительство Ульяновской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемую Программу Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019-2021 годы.

2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования, за исключением положений строк 1, 1.2, 1.3, 2, 2.1, 2.3, 2.4, 2.17, 5, 5.1, 5.2 приложения № 2 к Программе (в части финансирования), которые вступают в силу одновременно со вступлением в силу соответствующих изменений в Закон Ульяновской области от 21.12.2018 № 173-ЗО «Об областном бюджете Ульяновской области на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 годов».

Председатель
Правительства области



А.А.Смекалин

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Правительства
Ульяновской области

от 17 мая 2019 г. № 224-П

ПРОГРАММА
Ульяновской области по обеспечению прав потребителей
на 2019-2021 годы

Паспорт Программы

Наименование Программы	– Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019-2021 годы (далее – Программа).
Разработчик Программы	– Правительство Ульяновской области.
Исполнители Программы	– Правительство Ульяновской области; исполнительные органы государственной власти Ульяновской области; органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области (далее – Управление) (по согласованию); областное государственное казённое учреждение «Государственное юридическое бюро Ульяновской области» (далее – Госюрбюро); Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Ульяновской области (по согласованию); Ульяновское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» (по согласованию); Областное государственное бюджетное учреждение «Агентство по развитию сельских территорий Ульяновской области»; областное государственное казённое учреждение «Корпорация развития интернет-технологий – мно-

гофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»;

областное государственное казённое учреждение «Аппарат Общественной палаты Ульяновской области»;

областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновская областная библиотека для детей и юношества имени С.Т.Аксакова»;

областное государственное бюджетное учреждение культуры «Дворец книги – Ульяновская областная научная библиотека имени В.И.Ленина».

Срок реализации Программы – 2019-2021 годы.

Объём бюджетных ассигнований областного бюджета Ульяновской области, выделяемых на реализацию Программы – общий объём бюджетных ассигнований областного бюджета Ульяновской области на финансовое обеспечение реализации Программы составляет 20000,0 тыс. рублей.

Контроль за реализацией Программы – контроль за реализацией Программы осуществляет Правительство Ульяновской области.

1. Общие положения

Программа разработана во исполнение Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, и Стратегии Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года, утверждённой распоряжением Губернатора Ульяновской области от 05.02.2019 № 62-р.

Программа определяет цель и задачи деятельности государственных органов Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей, а также систему мероприятий, направленных на достижение цели и решение задач этой деятельности.

Программа реализуется государственными органами Ульяновской области во взаимодействии с федеральными государственными органами и их территориальными органами, общественными объединениями по защите прав потребителей, образовательными и иными организациями, а также с представителями гражданского общества.

2. Цель и задачи Программы

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

На достижение указанной цели направлено решение следующих задач:

координация деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы;

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

повышение уровня доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для 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;

рейтинговая оценка органов и организаций системы защиты прав потребителей;

повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, работающих на потребительском рынке;

содействие органам местного самоуправления, общественным объединениям в решении задач по защите прав потребителей;

создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;

обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей.

3. Современное состояние и проблемы защиты прав потребителей

Эффективная защита прав потребителей в настоящее время приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного рынка.

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которые во взаимодействии с общественными объединениями формируют систему защиты прав потребителей.

На территории региона действует Управление, которое осуществляет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, в том числе проводит проверки в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на предмет соблюдения ими законодательства в области защиты прав потребителей, непосредственно участвует в судебной защите потребителей в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе даёт

заклучения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращается в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей или группы потребителей, защите законных интересов неопределённого круга потребителей, ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортёра) или прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза и более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В Управление в первом полугодии 2018 года поступило 3955 обращений от граждан, общественных объединений, органов государственной власти и органов местного самоуправления, из них 3536 письменных обращений, что в 1,4 раза больше, чем за 2017 год (2461 обращение), 419 устных обращений (в 2017 году – 516 обращений). Большинство поступивших письменных обращений – о нарушении прав граждан в сфере торговли (2085 обращений), жилищно-коммунальных услуг (726 обращений), в сфере предоставления финансовых услуг (138 обращений), услуг связи (175 обращений) и бытовых услуг (90 обращений).

За 2018 год специалистами Управления по телефону «горячей линии» были проконсультированы 3180 граждан, в рамках консультирования должностными лицами Управления в общественной приёмной 625 граждан получили разъяснения. При рассмотрении обращений с целью досудебного урегулирования конфликтов заявителям была оказана практическая помощь, связанная с подготовкой 1322 претензий (заявлений) к продавцам (исполнителям, изготовителям) и 1140 претензий – по телефону «горячей линии». При невозможности урегулирования конфликтов между потребителями и продавцами (исполнителями, изготовителями) в досудебном порядке сотрудниками Управления оказывалась помощь гражданам в составлении 248 проектов исковых заявлений в рамках консультирования должностными лицами Управления в общественной приёмной и 178 – по телефону «горячей линии».

В защиту прав потребителей Управлением в суды различного уровня подано 25 исков, из них 21 иск подан в защиту неопределённого круга потребителей. 93,8 % исков, поданных в защиту неопределённого круга потребителей, от числа рассмотренных судами удовлетворены. По итогам всей работы за 2018 год в пользу потребителей присуждены выплаты в размере 1150000 рублей, из них в качестве компенсации морального вреда – 198500 рублей.

На муниципальном уровне в городе Ульяновске создано специализированное муниципальное бюджетное учреждение «Контакт-центр при Главе города Ульяновска», которое осуществляет консультативно-информационные функции в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ), а также координирует работу аварийной службы. Аналогичная организация существует в городе Димитровграде. Деятельность этих учреждений, сосредоточенных в сфере ЖКХ, не может быть признана

достаточно эффективной. Жилищно-коммунальные проблемы продолжают оставаться самыми актуальными для жителей Ульяновской области.

Особую роль в региональной системе защиты прав потребителей играют общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы). Общественные объединения потребителей, осуществляя общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в судебном или досудебном порядке, распространяя информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, организуя сравнительные исследования качества товаров (услуг), публикуя результаты проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всякого рода недобросовестных поведенческих практик, способствуют росту правосознания граждан Ульяновской области, являются организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только своих личных, но и общественных интересов. Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные объединения по защите прав потребителей, – это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счёт широкого спектра своих законодательно закреплённых возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в её оценке.

Однако активно функционирующих общественных объединений по защите прав потребителей в Ульяновской области недостаточно, и все они испытывают организационные и материальные трудности. Серьёзной проблемой также является недостаточное количество специалистов, профессионально разбирающихся в вопросах защиты прав потребителей.

С 1 января 2019 года вступили в силу изменения, внесённые в Закон Ульяновской области от 03.10.2012 № 131-ЗО «О бесплатной юридической помощи на территории Ульяновской области», в соответствии с которыми расширены полномочия Госюрбюро в сфере оказания бесплатной юридической помощи по вопросам защиты прав потребителей, в сфере взаимодействия Госюрбюро со средствами массовой информации по вопросам оказания бесплатной юридической помощи и продвижению бесплатной юридической помощи в социальных сетях, в том числе по вопросам защиты прав потребителей. Также для исполнения указанных полномочий увеличена предельная штатная численность Госюрбюро.

15 марта 2019 года в рамках форума по защите прав потребителей проведено заседание обновлённого состава Межведомственного координационного совета при Губернаторе Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей (далее – Совет). Для более системной работы в сфере защиты прав потребителей создан президиум (проектный офис) Совета, 4 комиссии по основным направлениям защиты прав потребителей (жилищно-коммунальное хозяйство, защита прав заёмщиков, безопасность продуктов питания, информационная безопасность). Основная задача деятельности комиссий, образованных в составе Совета, – постоянный мониторинг и выявление проблемных полей по соответствующему направлению деятельности комис-

сии. Заседания комиссий будут проводиться не реже одного раза в месяц. Деятельность комиссий будет систематизироваться и анализироваться отделом информирования и защите прав потребителей Госюрбюро для повышения уровня досудебной и судебной защиты прав потребителей, а в отдельных случаях – для обращения в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов неопределённого круга лиц в данной сфере правоотношений.

Проектный офис Совета по отдельному графику будет выезжать в муниципальные образования Ульяновской области не реже одного раза в 2-3 недели. В рамках выезда будут проводиться консультации граждан по вопросам защиты прав потребителей, налаживаться тесное взаимодействие с органами власти и организациями. По итогам таких выездов ежегодно будет проводиться рейтинговое муниципалитетов по организации работы в сфере защиты прав потребителей, а лучшие специалисты, организации и муниципальные образования будут поощрены.

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 уровня правовой грамотности и социальной ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав. В этой связи средства массовой информации выполняют одну из ключевых функций по просвещению потребителей. Планируется, что органами, осуществляющими деятельность в сфере защиты прав потребителей, в средствах массовой информации будут систематически размещаться информационные материалы, касающиеся вопросов защиты прав потребителей.

Важную роль в решении вопросов обеспечения и защиты прав потребителей играют внедрение в образовательных организациях и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей. Для повышения мотивации обучающихся к углублённому изучению указанных программ организуется проведение олимпиад и конкурсов в общеобразовательных организациях, профессиональных образовательных организациях, образовательных организациях высшего образования.

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).

В связи с социальной значимостью и с целью обеспечения доступности в решении вопросов защиты потребителей в регионе ежегодно будет проводиться 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.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить уровень социальной защищённости граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Ульяновской области.

Целевые показатели реализации Программы приведены в приложении № 1 к Программе.

4. Система мероприятий Программы

4.1. Основные мероприятия Программы представлены в подпунктах 4.1.1-4.1.6.

4.1.1. Основное мероприятие «Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей».

Мероприятие направлено на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Ульяновской области.

С этой целью предусматривается осуществление эффективного взаимодействия и координации деятельности участников региональной системы защиты прав потребителей через соответствующую деятельность исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области, а также общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Кроме того, предусматривается оказание содействия органам местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области и общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей, создание системы оперативного обмена информацией в системе защиты прав потребителей, а также обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей для всех категорий граждан.

4.1.2. Основное мероприятие «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей».

Мероприятие направлено на повышение уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, а также информированности граждан о механизмах реализации своих прав.

С этой целью предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у населения Ульяновской области навыков рационального потребительского поведения, а также по созданию равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей. Также необходимо оказывать содействие в создании и развитии просветительских и исследовательских программ в сфере защиты прав потребителей.

В ходе реализации указанного мероприятия планируется оказывать содействие потребителям в просвещении и информировании, в том числе через организацию в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг консультирования потребителей, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как

здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с использованием товаров, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, информация об организациях по вопросам защиты прав потребителей.

4.1.3. Основное мероприятие «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей».

Мероприятие направлено на создание в Ульяновской области благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей Ульяновской области, является предупреждение и профилактика указанных правонарушений.

С этой целью планируется провести профилактическую работу с продавцами (исполнителями, изготовителями), работающими на потребительском рынке, в том числе посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, а также мероприятий, направленных на стимулирование производства качественных и безопасных товаров (работ, услуг).

Для реализации указанного мероприятия предлагается:

обеспечить введение механизма контрольной закупки;

обеспечить равные возможности по защите прав всех групп населения, в том числе путём развития различных программ бесплатного консультирования потребителей, чтобы граждане могли осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знать свои права и обязанности;

особо учитывать интересы социально уязвимых групп населения при установлении правовых и (или) административных мер, позволяющих потребителям прибегать к средствам правовой защиты, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными и не сопряжёнными со значительными расходами.

4.1.4. Основное мероприятие «Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей».

Мероприятие направлено на оценку ситуации на потребительском рынке, состояния системы защиты прав потребителей, включая оценку доступности услуг данной системы для населения, обеспечение защиты населения Ульяновской области от недоброкачественных товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения сравнительных исследований и независимых потребительских экспертиз.

В рамках указанного мероприятия предусматривается реализация мер по стимулированию повышения качества продукции товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке, обеспечению дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявлению опасных, некачественных, контрафактных товаров.

4.1.5. Основное мероприятие «Кадровое обеспечение защиты прав потребителей».

Мероприятие направлено на внедрение и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей.

В рамках указанного мероприятия предусматривается реализация мер, направленных на повышение квалификации специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также обмен опытом с учётом складывающейся правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.

4.1.6. Основное мероприятие «Совершенствование механизмов защиты прав потребителей».

В рамках реализации указанного мероприятия планируются развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (в том числе институтов медиации, омбудсмена), обращения в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов неопределённого круга лиц в данной сфере правоотношений, а также обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий потребителей, включая бесплатное проведение экспертиз товаров (работ, услуг) и оказание правовой помощи.

Также необходимо оказывать содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей. Для этого предлагается:

продолжить совершенствование механизмов взаимодействия органов государственной власти, общественных объединений потребителей, делового сообщества и институтов, а также механизмов государственно-частного партнёрства;

обеспечить активное участие институтов гражданского общества, в том числе общественных объединений потребителей, в процессах разработки и принятия нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в области защиты прав потребителей;

стимулировать общественные объединения потребителей к развитию института независимой экспертизы качества товаров (работ, услуг), выявлению случаев продажи фальсифицированной продукции, использования ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и услуг;

продолжать политику сотрудничества с общественными объединениями потребителей в деле повышения уровня осведомлённости потребителей о способах избегания споров (в первую очередь имущественных) с коммерческими структурами, механизмах их урегулирования (в том числе досудебного) и обеспечения правовой защиты, доступной для потребителей;

оказывать созданным общественным объединениям потребителей информационную, консультационную поддержку и методическое обеспечение.

4.2. Перечень мероприятий Программы приведён в приложении № 2 к Программе.

5. Механизм управления реализацией Программы

Реализация Программы предусматривает межведомственное взаимодействие исполнителей мероприятий Программы.

Общее управление реализацией Программы осуществляется Правительством Ульяновской области.

Правительство Ульяновской области:

готовит предложения, связанные с корректировкой перечня и содержания мероприятий Программы;

осуществляет координацию деятельности исполнителей мероприятий Программы по реализации мероприятий Программы;

проводит оценку эффективности реализации Программы.

6. Методика оценки эффективности Программы

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

6.2. Степень достижения целевых показателей Программы определяется по формулам, указанным в подпунктах 6.2.1-6.2.4 настоящего раздела.

6.2.1. В отношении целевого показателя, большее значение которого отражает большую эффективность:

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

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

ИД_n – фактическое значение показателя, достигнутое в ходе реализации Программы;

ИЦ_n – целевое значение показателя, утверждённое Программой.

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

6.2.2. В отношении целевого показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность:

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

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

ИЦ_n – целевое значение показателя, утверждённое Программой;

ИД_n – фактическое значение целевого показателя, достигнутое в ходе реализации Программы.

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

6.2.3. В отношении целевого показателя, исполнение которого оценивается как наступление или ненаступление события, за 1 принимается наступление события, за 0 – ненаступление события.

6.2.4. Суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы определяется по формуле:

$$\mathcal{E}_o = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_{pi}}{n}, \text{ где:}$$

\mathcal{E}_o – суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;

\mathcal{E}_{pi} – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

i – номер показателя Программы;

n – количество целевых показателей Программы.

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

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

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

6.3. Степень реализации основных мероприятий Программы, финансируемых за счёт всех источников финансирования, оценивается как доля основных мероприятий, выполненных в полном объёме, по следующей формуле:

$$C_{Pom} = M_v / M, \text{ где:}$$

C_{Pom} – степень реализации основных мероприятий Программы;

M_v – количество основных мероприятий Программы, выполненных в полном объёме, из числа основных мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчётном году;

M – общее количество основных мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчётном году.

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

основное мероприятие, результаты которого оцениваются на основании числовых (в абсолютных или относительных величинах) значений целевых показателей, считается выполненным в полном объёме, если фактически достигнутое значение целевого показателя составляет 85 и выше процентов от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации основного мероприятия используются несколько целевых показателей, для оценки степени реализации основного мероприятия используется среднее арифметическое значение отношений фактических значений целевых показателей к запланированным значениям;

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

6.4. Для оценки эффективности реализации Программы применяются следующие коэффициенты значимости:

степень достижения целевых показателей Программы – 0,5;

реализация основных мероприятий Программы – 0,3.

6.5. Уровень реализации Программы в целом оценивается по формуле:

$$УР_{пр} = Э_о * 0,5 + СР_{ом} * 0,3.$$

Уровень реализации Программы в отчётном году признаётся высоким, если $УР_{пр}$ составляет 0,85 и выше.

Уровень реализации Программы в отчётном году признаётся удовлетворительным, если $УР_{пр}$ составляет от 0,65 до 0,85.

Уровень реализации Программы в отчётном году признаётся низким, если $УР_{пр}$ составляет менее 0,65.

7. Сроки реализации Программы

Программа реализуется в течение 2019-2021 годов.

8. Финансовое обеспечение Программы

Финансовое обеспечение реализации Программы осуществляется за счёт бюджетных ассигнований областного бюджета Ульяновской области.

Общий объём бюджетных ассигнований на финансовое обеспечение реализации Программы составляет 20000,0 тыс. рублей, в том числе по годам:

2019 год – 5000, 0 тыс. рублей;

2020 год – 8500, 0 тыс. рублей;

2021 год – 6500, 0 тыс. рублей.

9. Ожидаемые результаты Программы

Ожидаемые результаты реализации Программы:

развитие сети общественных приёмных по вопросам защиты прав потребителей в Ульяновской области для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе за счёт организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг);

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

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

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

уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

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

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

поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счёт 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.

ПЕРЕЧЕНЬ
целевых показателей Программы Ульяновской области
по обеспечению прав потребителей на 2019-2021 годы

№ п/п	Наименование целевого показателя	Единица измерения	Значения целевых показателей по годам		
			2019 год	2020 год	2021 год
1	2	3	4	5	6
1.	Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворённых состоянием уровня защиты их прав как потребителей	процентов	50	70	80
2.	Доля споров с участием потребителей, разрешённых в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей	процентов	40	50	60
3.	Количество муниципалитетов, в которых действуют программы по защите прав потребителей	единиц	5	10	15
4.	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тыс. человек	единиц	500	600	700
5.	Доля нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей в общем количестве таких актов, разработанных и принятых с участием экспертного сообщества и с учётом мнения общественных объединений потребителей	процентов	5	10	20
6.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение уровня потребительской грамотности	единиц	12	24	36
7.	Уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав	процентов	25	50	75

1	2	3	4	5	6
	потребителей (по результатам опросов потребителей)				
8.	Количество граждан и юридических лиц, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей	участников	500	1000	1500
9.	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворённых юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в добровольном порядке, в общем числе обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей	процентов	50	75	95
10.	Удельный вес продукции, реализуемой на территории Ульяновской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований в общем объёме исследованной продукции	процентов	25	10	5

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Программе

ПЕРЕЧЕНЬ
мероприятий Программы Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019-2021 годы

№ п/п	Наименование основного мероприятия (мероприятия)	Ответственные исполнители	Период реализации мероприятия	Объём финансового обеспечения мероприятий, тыс. руб.			
				2019 год	2020 год	2021 год	всего
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Основное мероприятие «Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей»	Правительство Ульяновской области	2019-2021 годы	2000	5000	5000	12000
1.1.	Обеспечение деятельности Межведомственного координационного совета при Губернаторе Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей	Правительство Ульяновской области, областное государственное казённое учреждение «Государственное юридическое бюро Ульяновской области» (далее – ОГКУ «Госюрбюро»)	2019-2021 годы				
1.2.	Предоставление субсидий некоммерческим организациям, осуществляющим деятельность в сфере защиты прав потребителей, на территории Ульяновской области	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы	1500	4000	4000	9500
1.3.	Проведение конкурса на лучшего общественного защитника и лучшую некоммерческую организацию в сфере защиты прав потребителей	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы	500	1000	1000	2500

1	2	3	4	5	6	7	8
1.4.	Включение в государственные программы Ульяновской области (или планы по их реализации) соответствующих мероприятий по направлениям, отнесённым к компетенции исполнительного органа государственной власти – государственного заказчика государственной программы	Исполнительные органы государственной власти Ульяновской области	2019 год				
1.5.	Судебная защита путём подачи исков при защите прав конкретных потребителей, а также неопределённого круга потребителей	ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
1.6.	Полное и всестороннее рассмотрение обращений потребителей, разъяснение досудебного и судебного порядка урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро», исполнительные органы государственной власти Ульяновской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области* (далее – органы местного самоуправления)	2019-2021 годы				
1.7.	Организация консультационной поддержки граждан в сфере защиты прав потребителей в органах местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области (далее – органы местного самоуправления)	ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
1.8.	Создание условий для оказания гражданам бесплатной консультационной помощи по вопросам защиты прав потребителей на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ)	Правительство Ульяновской области, областное государственное казённое учреждение «Корпорация развития интернет-технологий – Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				

1	2	3	4	5	6	7	8
1.9.	Подготовка ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, мониторинг состояния потребительского рынка	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области* (далее – Управление)	2019-2021 годы				
1.10.	Оказание консультационной и методической помощи органам местного самоуправления по разработке комплекса мер по защите прав потребителей на муниципальном уровне	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
1.11.	Обеспечение формирования и исполнения муниципальных образований Ульяновской области комплекса мер по защите прав потребителей	Органы местного самоуправления*	2019 год				
1.12.	Организация консультационной поддержки гражданам в сфере защиты прав потребителей в органах местного самоуправления	Органы местного самоуправления*, ОГКУ «Госюрбюро»	2019 год				
1.13.	Осуществление постоянного мониторинга правоприменения в сфере защиты прав потребителей для оценки состояния защиты прав потребителей в Ульяновской области, выработки предложений по совершенствованию механизмов защиты прав потребителей, законодательных инициатив	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
1.14.	Проведение конкурса среди товаропроизводителей в Ульяновской области для предоставления права использования товарного знака (знака качества) «Марка качества Ульяновской области»	Министерство агропромышленного комплекса и развития сельских территорий Ульяновской области, областное государственное бюджетное учреждение «Агентство по развитию сельских территорий Ульяновской области»	2019-2021 годы				

1	2	3	4	5	6	7	8
2.	Основное мероприятие «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей»	Управление информационной политики администрации Губернатора Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро», органы местного самоуправления*	2019-2021 годы	1750	2000	1500	5250
2.1.	Создание единой информационной системы бесплатной юридической помощи и защиты прав потребителей	ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы	500	500	500	1500
2.2.	Пропаганда основ защиты прав потребителей и финансовой грамотности через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»	Управление информационной политики администрации Губернатора Ульяновской области, органы местного самоуправления*	2019-2021 годы				
2.3.	Издание тематических информационных брошюр, памяток, листовок в сфере защиты прав потребителей	ОГКУ «Госюрбюро», Ульяновское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» (по согласованию)	2019-2021 годы	500	500	500	1500
2.4.	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 МФЦ	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019 и 2020 годы	250	500		750
2.5.	Обеспечение ведения раздела «Защита прав потребителей» на официальном сайте Губернатора и Правительства Ульяновской области, исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, органов местного самоуправления (включая формы обратной связи)	Исполнительные органы государственной власти Ульяновской области; управление информационной политики администрации Губернатора Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				

1	2	3	4	5	6	7	8
2.6.	Размещение на сайте Управления информации, касающейся актуальных проблем защиты прав потребителей, материалов судебной практики	Управление*	2019-2021 годы				
2.7.	Ежегодное проведение мероприятий декады, посвящённой Всемирному дню защиты прав потребителей, в том числе размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», проведение пресс-конференции, информационных встреч, консультирование граждан	Управление*, исполнительные органы государственной власти Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
2.8.	Обеспечение формирования и ведения информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей в администрациях муниципальных образований Ульяновской области	Органы местного самоуправления*	2019-2021 годы				
2.9	Проведение мероприятий (совещаний, круглых столов, конференций), направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
2.10.	Обеспечение формирования и ведения образовательных стендов по вопросам защиты прав потребителей в государственных и муниципальных общеобразовательных и профессиональных образовательных организациях	Министерство образования и науки Ульяновской области, органы местного самоуправления*	2019-2021 годы				
2.11.	Неделя правового просвещения «Юному гражданину – об основах потребительских знаний»	Министерство образования и науки Ульяновской области	2019-2021 годы				
2.12.	Проведение встреч с представителями Управления в рамках мероприятия «Ваше право»	Управление*	2019-2021 годы				
2.13	Проведение дней информации «Права потребителей»	ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
2.14.	Организация тематических олимпиад для обучающихся образовательных организаций по защите прав потребителей	Министерство образования и науки Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				

1	2	3	4	5	6	7	8
2.15.	Выставка-обзор «Я – грамотный потребитель»	ОГБУК «Дворец книги – Ульяновская областная научная библиотека имени В.И.Ленина»	2019-2021 годы				
2.16.	Проведение цикла передач на телевидении по вопросам защиты прав потребителей	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы	500	500	500	1500
3.	Основное мероприятие «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей»	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
3.1.	Проведение адресной работы с недобросовестными предпринимателями, осуществляющими деятельность на потребительском рынке Ульяновской области	Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Ульяновской области*, исполнительные органы государственной власти Ульяновской области	2019-2021 годы				
3.2.	Организация и проведение мероприятий по вопросам защиты прав потребителей с предпринимателями (в том числе с местными товаропроизводителями), осуществляющими деятельность на потребительском рынке	Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Ульяновской области*, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
3.3.	Разработка, изготовление и распространение (в том числе посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») методических материалов, брошюр, плакатов, буклетов, правовых сборников по вопросам защиты прав потребителей для товаропроизводителей	исполнительные органы государственной власти Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
3.4.	Оказание информационной поддержки промышленным предприятиям, предпринимателям при создании новых производств, модернизации и переоснащении действующих производственных мощностей, выпуске новой продукции по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации	Министерство промышленности и транспорта Ульяновской области	2019-2021 годы				

1	2	3	4	5	6	7	8
3.5.	Организация и проведение курсов повышения квалификации для работников организаций, осуществляющих деятельность на территории Ульяновской области, по техническому регулированию, метрологии, стандартизации, системам менеджмента качества	Министерство промышленности и транспорта Ульяновской области	2019-2021 годы				
3.6.	Проведение независимых строительно-технических экспертиз, в том числе в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Министерство строительства и архитектуры Ульяновской области, Министерство энергетики, жилищно-коммунального комплекса и городской среды Ульяновской области	2019-2021 годы				
4.	Основное мероприятие «Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей»	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
4.1.	Оценка уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (социологическое исследование)	Областное государственное казённое учреждение «Аппарат Общественной палаты Ульяновской области», ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
4.2.	Определение доли потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворённых состоянием уровня защиты их прав как потребителей (социологическое исследование)	Областное государственное казённое учреждение «Аппарат Общественной палаты Ульяновской области», ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
4.3.	Оценка уровня удовлетворённости населения организацией транспортного обслуживания, качеством автомобильных дорог, жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения), электро-снабжения, газоснабжения (опрос)	Министерство энергетики, жилищно-коммунального комплекса и городской среды Ульяновской области, Министерство промышленности и транспорта Ульяновской области	2019-2021 годы				

1	2	3	4	5	6	7	8
4.4.	Обеспечение формирования и ведения торгового реестра Ульяновской области	Министерство агропромышленного комплекса и развития сельских территорий Ульяновской области	2019-2021 годы				
4.5.	Мониторинг состояния выбора и реализации способа управления многоквартирными домами	Министерство энергетики, жилищно-коммунального комплекса и городской среды Ульяновской области	2019-2021 годы				
5.	Основное мероприятие «Кадровое обеспечение защиты прав потребителей»	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы	1250	1500		2750
5.1.	Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов) для специалистов организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов МФЦ	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019 и 2020 годы	1000	1000		2000
5.2.	Создание периодических печатных изданий для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019 и 2020 годы	250	500		750
6.	Основное мероприятие «Совершенствование механизмов защиты прав потребителей»	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
6.1.	Подготовка предложений о внесении изменений в законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также в законодательство Ульяновской области, регулирующее потребительский рынок, и направление указанных предложений в органы государственной власти, обладающие правом законодательной инициативы	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
6.2.	Формирование доступного банка судебных решений по потребительским спорам и правонарушениям	Правительство Ульяновской области,	2019-2021 годы				

1	2	3	4	5	6	7	8
	ниям в сфере законодательства о защите прав потребителей	ОГКУ «Госюрбюро», Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области (по согласованию)					
6.3.	Организация совместных встреч с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, потребителей с целью досудебного урегулирования споров между потребителями и продавцами	Правительство Ульяновской области, ОГКУ «Госюрбюро»	2019-2021 годы				
ИТОГО				5000	8500	6500	20000