



ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 20.08.2018

г. Вологда

№ 745

Об утверждении комплексной программы Вологодской области «Обеспечение прав потребителей Вологодской области на 2018-2020 годы»

В соответствии с законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», подпунктом б пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации В.В. Путина от 25 мая 2017 года № Пр-1004 ГС, Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р, в целях реализации на территории Вологодской области единой государственной политики Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей

Правительство области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить комплексную программу Вологодской области «Обеспечение прав потребителей Вологодской области на 2018-2020 годы».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Вологодской области В.В. Тушинова.

Информацию о ходе исполнения постановления представлять ежегодно не позднее 15 января.

Справку об исполнении постановления представить к 15 января 2021 года.

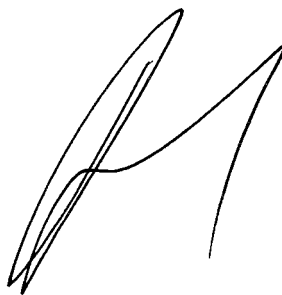
3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области:

осуществлять реализацию аналогичных мероприятий на территории муниципальных образований;

представлять по запросам органов исполнительной государственной власти области необходимую информацию по вопросам реализации комплексной программы Вологодской области «Обеспечение прав потребителей Вологодской области на 2018-2020 годы».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**По поручению Губернатора области
первый заместитель
Губернатора области,
председатель Правительства области**



А.В. Кольцов

УТВЕРЖДЕНА
постановлением
Правительства области
от 20.08.2018 № 745

**Комплексная программа Вологодской области
«Обеспечение прав потребителей в Вологодской области
на 2018-2020 годы»
(далее - Программа)**

Паспорт Программы

Наименование Программы	Про-	«Обеспечение прав потребителей в Вологодской области на 2018-2020 годы»
Ответственный исполнитель Программы		Департамент экономического развития области
Участники Программы		Департамент экономического развития области; Департамент сельского хозяйства и продовольственных ресурсов области; Департамент дорожного хозяйства и транспорта области; департамент здравоохранения области; Департамент строительства области; Департамент топливно-энергетического комплекса и тарифного регулирования области; Комитет информационных технологий и телекоммуникаций области; Департамент культуры и туризма области; Департамент образования области; Департамент социальной защиты населения области; Государственная жилищная инспекция области; Департамент физической культуры и спорта области; Управление информационной политики Правительства области (далее - органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы)
Цель Программы		развитие системы защиты прав потребителей в Вологодской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями

Задачи Программы	повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей; повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Вологодской области; создание условий для повышения качества и безопасности товаров, работ, услуг, реализуемых на территории Вологодской области; поддержка людей с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения, детей (далее - социально уязвимые группы населения); профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей; оценка состояния потребительского рынка товаров, работ и услуг системы защиты прав потребителей Вологодской области
Целевые показатели Программы	1. Информационно-разъяснительная работа: - количество опубликованных информационных материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет) в области защиты прав потребителей; - количество открытых уроков, лекций, семинаров, факультативных занятий по основам защиты прав потребителей, проведенных для потребителей и хозяйствующих субъектов; - количество проведенных бесед, лекций, практических занятий, направленных на повышение правовой грамотности граждан старшего поколения, в центрах активного долголетия «Забота». 2. Повышение качества товаров, работ, услуг, производимых и реализуемых на территории Вологодской области: - количество предприятий, сертифицированных знаком качества «Настоящий Вологодский продукт»; - количество продовольственных товаров, сертифицированных знаком качества «Настоящий Вологодский продукт»; - количество объектов розничной торговли под брендом «Настоящий Вологодский продукт»; - количество обустроенных ярмарочных площадок на территории области в рамках реализации про-

екта «Вологодская ярмарка»;

- доля населения Вологодской области, обеспеченного питьевой водой, отвечающей обязательным требованиям безопасности;

- удельный вес поликлиник, в которых реализованы технологии, направленные на оптимизацию ряда процессов, позволяющих сберечь время для пациентов и медицинских работников от общего числа поликлиник области (далее - «бережливые» технологии);

- количество проведенных мероприятий по соблюдению законодательства Российской Федерации при осуществлении перевозок пассажиров и багажа легковым такси;

- количество опубликованных информационных материалов (памятки, видеофайлы, Интернет-публикации) в целях проведения разъяснительной работы с населением по использованию легального автомобильного пассажирского транспорта, а также с водителями нелегальных таксомоторных перевозок о легализации перевозок пассажиров и багажа легковыми такси;

- уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры;

- количество туристов, обратившихся с обоснованными жалобами в Департамент культуры и туризма области, от общего количества туристов, посетивших Вологодскую область;

- количество обоснованных жалоб, поступивших в Департамент физической культуры и спорта области, на предмет обеспечения спортивным инвентарем надлежащего качества при предоставлении платных услуг подведомственными ему учреждениями;

- количество обоснованных жалоб, поступивших в Департамент физической культуры и спорта области по вопросу обеспечения доступа к объектам спорта;

- доля сертифицированных производимых продукции, работ, услуг в строительной сфере области в общем объеме производимых продукции, работ, услуг в строительной сфере.

3. Защита прав социально уязвимых групп насе-

	ния и инвалидов: - доля инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, в общей численности опрошенных инвалидов (под приоритетными объектами и услугами в соответствующей сфере понимаются наиболее значимые для инвалидов объекты и услуги, отобранные с участием представителей (не менее трех) общественных организаций инвалидов); - количество обоснованных жалоб со стороны потребителей по обеспечению условиями для занятий физической культурой и спортом лиц с ограниченными возможностями; - количество обоснованных жалоб от граждан в рамках реализации статьи 2 закона Вологодской области от 28 февраля 2005 года № 1232-ОЗ «Об установлении льгот отдельным категориям граждан при посещении областных организаций культуры». 4. Государственное и муниципальное регулирование защиты прав потребителей: - доля органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей, от общего количества органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области*; - доля устраненных нарушений законодательства о защите прав потребителей в общем числе выявленных при контрольной (надзорной) деятельности**; - доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков**; - доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя**; - доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защи-
--	--

	ты прав потребителей**; - количество организаций, обследованных на предмет соответствия лицензионным требованиям; - количество проверок на подлинность федеральных специальных марок алкогольной продукции посредством системы ЕГАИС; - количество возбужденных дел об административных правонарушениях в отношении управляющих компаний; - количество предписаний об устранении нарушений порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги
Сроки реализации Программы	2018-2020 годы
Ожидаемые результаты реализации Программы	1. Обеспечение комплексного подхода к защите прав потребителей на территории Вологодской области. 2. Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации. 3. Повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей; 4. Поддержание баланса интереса потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентноспособные, качественные товары (работы, услуги)

* Достижение целевого показателя обеспечивается путем взаимодействия Департамента экономического развития области с органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области.

** Достижение целевого показателя обеспечивается путем взаимодействия Департамента экономического развития области с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области (далее - Управление Роспотребнадзора по Вологодской области).

1. Характеристика ситуации в сфере защиты прав потребителей

Одной из основных задач социально-экономического развития Вологодской области является повышение качества жизни населения, неотъемлемым элементом которого становится реализация гражданами своих потребительских прав, рациональное использование полученных доходов для приобретения товаров, работ и услуг, которые должны иметь соответствующие параметры потребительских свойств и отвечать установленным требованиям безопасности при использовании и утилизации.

С целью организации взаимодействия и координации деятельности федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной государственной власти области, общественных объединений по вопросам защиты прав потребителей на территории области создан Координационный совет по защите прав потребителей, возглавляемый Губернатором Вологодской области, утвержденный Постановлением Губернатора Вологодской области от 11 января 2017 года № 12 «О Координационном Совете по защите прав потребителей».

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области является территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и осуществляет свою деятельность на территории Вологодской области непосредственно и через свои территориальные отделы.

На территории только 9 муниципальных районов области (Белозерский, Верховажский, Великоустюгский, Кичменгско-Городецкий, Никольский, Нюксенский, Устюженский, Шекснинский, Тарногский) действуют координационные структуры в сфере защиты прав потребителей.

Население большинства муниципальных районов области лишено возможности получить необходимую и реальную поддержку по конкретным потребительским проблемам и остаются один на один в споре с недобросовестным продавцом или исполнителем, поэтому поддержка муниципальной составляющей системы защиты прав потребителей представляет важное направление государственной политики в области защиты прав потребителей.

За период 2017 года в рамках реализации, обеспечения и защиты прав потребителей специалистами органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области рассмотрено 3195 обращений граждан на нарушение их прав. Поступило около 2 тысяч устных обращений.

Большинство из обращений (42,4%) – в сфере жилищно-коммунального хозяйства, на втором месте – сфера торговли (30,3%). Наблюдается снижение количества обращений более чем в 2 раза в сравнении с 2016 годом.

Всем обратившимся разъяснены права в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

Органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области и органами исполнительной власти области организуется обучение населения методом проведения семинаров, конференций, «круг-

лых столов», конкурсов, викторин по проблемным вопросам защиты прав потребителей и потребительского рынка.

В 2017 году во всех муниципальных районах и городских округах Вологодской области дважды за год были проведены обучающие семинары с привлечением адвокатов, юристов и представителей территориальных управлений Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области. Осуществлялось информирование населения об их потребительских правах, поведении в различных ситуациях.

За 2017 год органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области подготовлено 35 исковых заявлений в суд по вопросам защиты прав потребителей, это на 5% больше чем в 2016 году.

Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика. Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с производителями, изготовителями, предпринимателями, работающими на потребительском рынке.

Работа с изготовителями, исполнителями работ, услуг должна быть направлена в первую очередь на информирование хозяйствующих субъектов о нормах законодательства Российской Федерации и Вологодской области, а также санкциях за их нарушение, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

Совершенно очевидно, что для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Вологодской области необходим переход на качественно новый уровень защиты прав потребителей, для чего требуются новые организационные подходы, в том числе внедрение программно-целевых методов. То есть необходима целостная система мер экономического, организационного и правового характера, направленная на охрану прав и законных интересов потребителя на региональном уровне.

Реализация комплекса мероприятий, предусмотренных Программой, позволит решить обозначенные выше задачи, будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей и повышению качества жизни жителей Вологодской области.

2. Целевые показатели Программы

№ п/п	Наименование целевого показателя	Орган, по информации ко- торого рассчитывается зна- чение показателя	едини- ца из- мере- ния	год		
				2018	2019	2020
1.	Информационно-разъяснительная работа					
	Цель: повышения правовой грамотности субъектов потребительского рынка в сфере защиты прав потребителей					
	Количество опубликованных ин- формационных материалов (печат- ных, радио-, видео-, Интернет) в области защиты прав потребителей	органы исполнительной власти области, являющие- ся участниками Програм- мы; Управление Роспотребнад- зора по Вологодской об- ласти (по согласованию); органы местного само- управления муниципаль- ных районов и городских округов области в пределах полномочий (по согласо- ванию)	единиц	45	50	55

	Количество открытых уроков, лекций, семинаров, факультативных занятий по основам защиты прав потребителей, проведенных для потребителей и хозяйствующих субъектов	органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы; Управление Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	единиц	28	28	28
	Количество проведенных бесед, лекций, практических занятий, направленных на повышение правовой грамотности граждан старшего поколения, в центрах активного долголетия «Забота»	Департамент социальной защиты населения области	единиц	52	52	52
2.	Повышение качества товаров, работ, услуг, производимых и реализуемых на территории Вологодской области Цель: сокращение жалоб населения на качество товаров, работ, услуг, повышение удовлетворенности жителей области качеством жизни					
	Повышение качества производимых и реализуемых товаров:					
	Количество предприятий, сертифицированных знаком качества «Настоящий Вологодский продукт»	Департамент сельского хозяйства и продовольственных ресурсов области	единиц	67	68	69

Количество продовольственных товаров, сертифицированных знаком качества «Настоящий Вологодский продукт»	Департамент сельского хозяйства и продовольственных ресурсов области	единиц	3700	3720	3730
Количество объектов розничной торговли под брендом «Настоящий Вологодский продукт»	Департамент экономического развития области; Департамент сельского хозяйства и продовольственных ресурсов области; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	единиц	150	180	200
Количество обустроенных ярмарочных площадок на территории области в рамках реализации проекта «Вологодская ярмарка»	Департамент экономического развития области	единиц	3	1	1
Повышение качества питьевой воды					
Доля населения Вологодской области, обеспеченного питьевой водой, отвечающей обязательным требованиям безопасности	Департамент топливно-энергетического комплекса и тарифного регулирования области	про- центов	45,6	47,9	75,1
Повышение качества услуг в сфере здравоохранения:					
Удельный вес поликлиник, в которых реализованы «бережливые» технологии от общего числа поликлиник области	департамент здравоохранения области	процен- тов	9	40	74

Повышение качества услуг в транспортной сфере						
Количество проведенных мероприятий по соблюдению законодательства Российской Федерации при осуществлении перевозок пассажиров и багажа легковым такси	Департамент дорожного хозяйства и транспорта области	единиц	15	15	15	
Количество опубликованных информационных материалов (памятки, видеофайлы, Интернет-публикации) в целях проведения разъяснительной работы с населением по использованию легального автомобильного пассажирского транспорта, а также с водителями нелегальных таксомоторных перевозок о легализации перевозок пассажиров и багажа легковыми такси	Департамент дорожного хозяйства и транспорта области	единиц	30	30	30	
Повышение качества услуг в сфере культуры и туризма:						
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры	Департамент культуры и туризма области	процентов	90	90	90	
Количество туристов, обратившихся с обоснованными жалобами в Департамент культуры и туризма области, от общего количества туристов, посетивших Вологодскую область	Департамент культуры и туризма области	процентов	не более 1%	не более 1%	не более 1%	

	Повышение качества услуг в сфере физической культуры и спорта:					
	Количество обоснованных жалоб, поступивших в Департамент физической культуры и спорта области, на предмет обеспечения спортивным инвентарем надлежащего качества при предоставлении платных услуг подведомственными ему учреждениями	Департамент физической культуры и спорта области	единиц	0	0	0
	Количество обоснованных жалоб, поступивших в Департамент физической культуры и спорта области по вопросу обеспечения доступа к объектам спорта	Департамент физической культуры и спорта области	единиц	0	0	0
	Повышение качества услуг строительной сферы:					
	Доля сертифицированных производимых продукции, работ, услуг в строительной сфере области в общем объеме производимых продукции, работ, услуг в строительной сфере, процентов	Департамент строительства области	процентов	37	50	75
3.	Защита прав социально уязвимых групп населения и инвалидов					
	Цель: обеспечение защиты прав социально уязвимых групп населения и инвалидов					
	Доля инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, в общей численности опрошенных инвалидов	Департамент социальной защиты населения области	процентов	60	65	70

	Количество обоснованных жалоб со стороны потребителей по обеспечению условиями для занятий физической культурой и спортом лиц с ограниченными возможностями	Департамент физической культуры и спорта области	единиц	0	0	0
	Количество обоснованных жалоб от граждан в рамках реализации статьи 2 закона Вологодской области от 28 февраля 2005 года № 1232-ОЗ «Об установлении льгот отдельным категориям граждан при посещении областных организаций культуры»	Департамент культуры и туризма области	единиц	0	0	0
4.	Государственное и муниципальное регулирование защиты прав потребителей Цель: сохранение прав потребителей, предупреждение нарушения прав потребителей					
	Доля органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей, от общего количества органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области	Департамент экономического развития области; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	процентов	60	80	100

Доля устраненных нарушений законодательства о защите прав потребителей в общем числе выявленных при контрольной (надзорной) деятельности	Управление Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию)	процентов	90	91	92
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков	Управление Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию)	процентов	95	96	97
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя	Управление Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию)	процентов	95	96	97
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию)	процентов	95	96	97
Количество организаций, обследованных на предмет соответствия лицензионным требованиям	Департамент экономического развития области	единиц	400	450	500
Количество проверок на подлинность федеральных специальных марок алкогольной продукции посредством системы ЕГАИС	Департамент экономического развития области	единиц	1005	1105	1205

	Количество возбужденных дел об административных правонарушениях в отношении управляющих компаний	Государственная жилищная инспекция области	единиц	110	90	70
	Количество предписаний об устранении нарушений порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги	Государственная жилищная инспекция области	единиц	30	20	10

3. Перечень мероприятий Программы

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Исполнители
Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей			
1.	Обеспечение деятельности Координационного совета по защите прав потребителей	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
2.	Взаимодействие с Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» (по согласованию) по подготовке материалов в ежегодный государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации (по итогам года)	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
3.	Взаимодействие с Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» (по согласованию) по формированию и ведению единого государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП)	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
4.	Обмен информацией с Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) о фактах нарушений законодательства о защите прав потребителей в отдельных сферах потребительского рынка товаров, работ, услуг	2018-2020 годы	органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы
5.	Организация и проведение с участием Управления Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) и органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) семинаров, конференций, «круглых столов» и иных мероприятий по проблемным вопросам защиты прав потребителей и потребительского рынка	2018-2020 годы	органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы

Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей			
6.	Проведение в общеобразовательных организациях области обучающих мероприятий по основам потребительских знаний	2018-2020 годы	Департамент образования области
7.	Распространение разработанных Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» (по согласованию) практических и справочно-методических материалов по применению законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей для использования в образовательном процессе	2018-2020 годы	Департамент образования области
8.	Освещение в средствах массовой информации предоставленных Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» (по согласованию) материалов по актуальным проблемам защиты прав потребителей в курируемых сферах деятельности и потребительского рынка, в том числе по социально уязвимым группам населения	2018-2020 годы	органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы
9.	Оперативное информирование населения, в том числе с привлечением Управления Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию), через средства массовой информации, сайты в сети Интернет о товарах, работах и услугах, представляющих опасность для жизни, здоровья, имущества потребителей	2018-2020 годы	органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы
10.	Организация и проведение с привлечением Управления Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» (по согласованию) комплекса просветительских мероприятий с потребителями, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей	ежегодно к 15 марта	органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы

11.	Организация и проведение с привлечением Управления Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) комплекса просветительских мероприятий с потребителями, посвященных Всемирному дню здоровья	ежегодно к 7 апреля	Департамент физической культуры и спорта области
12.	Распространение разработанных Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» (по согласованию) тематических информационных материалов (памяток, брошюр, плакатов, учебных пособий) для граждан, в том числе для социально уязвимых групп населения	2018-2020 годы	органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы
13.	Комплектование фондов государственных библиотек справочными материалами по вопросам защиты прав потребителей	2018-2020 годы	Департамент культуры и туризма области
14.	Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры области	2018-2020 годы	Департамент культуры и туризма области
Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей			
15.	Подготовка предложений в действующие и разрабатываемые правовые акты Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей и потребительского рынка, направление данных предложений в органы государственной власти, обладающие правом законодательной инициативы	2018-2020 годы	органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы
16.	Осуществление контроля за соблюдением лицензиатами лицензионных требований при розничной продаже алкогольной продукции, привлечение виновных лиц к административной ответственности, применение механизмов приостановления и аннулирования лицензии за нарушение законодательства, регулирующего оборот алкогольной продукции	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
17.	Оповещение в установленном порядке правоохранительных и контролирующих органов о наличии в непосредственной близости от образовательных организаций объектов торговли,	2018-2020 годы	Департамент образования области

	реализующих алкогольную и табачную продукцию		
18.	Организация взаимодействия с органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» (по согласованию), Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области (по согласованию) по вопросам помощи в оформлении претензий, исковых заявлений	2018-2020 годы	органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы
19.	Осуществление информационно-аналитического наблюдения с участием органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) за состоянием рынка товаров и услуг на территории области	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
20.	Мониторинг цен на основные виды продовольственных товаров в целях определения экономической доступности товаров для населения	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
21.	Формирование и ведение торгового реестра	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
22.	Формирование и ведение реестра розничных рынков области	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
23.	Формирование, размещение и поддержание в актуальном состоянии на официальном сайте Департамента экономического развития области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет сводного плана проведения ярмарок на территории области	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
24.	Взаимодействие с хозяйствующими субъектами по вопросу обеспечения доступности объектов торговли для людей с ограниченными возможностями	2018-2020 годы	Департамент экономического развития области
25.	Приспособление объектов культуры для инвалидов и других	2018-2020 годы	Департамент культуры и туризма

	мало мобильных групп населения		области
26.	Реализация статьи 2 закона Вологодской области от 28 февраля 2005 года № 1232-ОЗ «Об установлении льгот отдельным категориям граждан при посещении областных организаций культуры»	2018-2020 годы	Департамент культуры и туризма области
27.	Создание комфортных условий пребывания граждан в поликлиниках городов Вологды и Череповца: создание организационно-планировочных решений внутренних пространств, обеспечивающих комфортность пребывания граждан в медицинских организациях при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях	2018-2020 годы	Департамент здравоохранения области
28.	Проведение разъяснений для предприятий стройиндустрии о необходимости проведения добровольной сертификации и повышения квалификации руководителей и специалистов всех уровней в области передовых технологий, обеспечивающих качество продукции	2018-2020 годы	Департамент строительства области

4. Механизмы реализации Программы

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

Управление реализацией Программы в целом осуществляется Департаментом экономического развития области посредством:

взаимодействия с участниками Программы, Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области», органами местного самоуправления области;

анализа и обобщения отчетных материалов;

подготовки информации о ходе реализации Программы.

Ответственный исполнитель Программы:

несет ответственность за своевременную и качественную разработку Программы;

обеспечивает согласование Программы с участниками;

несет ответственность за достижение целевых показателей и выполнение мероприятий Программы;

разрабатывает предложения по внесению изменений в Программу;

осуществляет организацию информационной и разъяснительной работы, направленной на освещение целей и задач Программы;

анализирует ход реализации мероприятий Программы на основе отчетов исполнителей Программы в целом по области;

представляет отчеты о реализации Программы.

Исполнители Программы:

представляют предложения по внесению изменений в Программу;

осуществляют организацию информационной и разъяснительной работы, направленной на освещение цели и задач Программы;

осуществляют в рамках своей компетенции реализацию целевых показателей и мероприятий Программы;

представляют ответственному исполнителю Программы информацию по достижению целевых показателей и мероприятий Программы по своим направлениям за отчетный год не позднее 10 января года, следующего за отчетным.

Органы исполнительной власти области, являющиеся участниками Программы, для реализации Программы вправе привлекать по согласованию федеральные органы исполнительной власти области и органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области.

5. Ожидаемые конечные результаты реализации Программы

Реализация Программы позволит:

обеспечить комплексный подход к защите прав потребителей на территории Вологодской области;

повысить уровень доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

повысить правовую грамотность населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

обеспечить баланс интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентноспособные, качественные товары (работы, услуги).

6. Методика оценки эффективности реализации Программы

6.1. Эффективность реализации Программы оценивается в соответствии с указанными в Паспорте Программы целевыми показателями, которые рассчитываются следующим образом:

1) количество опубликованных информационных материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет) в области защиты прав потребителей (единиц) - прямым подсчетом;

2) количество открытых уроков, лекций, семинаров, факультативных занятий по основам защиты прав потребителей, проведенных для потребителей и хозяйствующих субъектов (единиц) - прямым подсчетом;

3) количество проведенных бесед, лекций, практических занятий, направленных на повышение правовой грамотности граждан старшего поколения, в центрах активного долголетия «Забота» (единиц) - прямым подсчетом;

4) количество предприятий, сертифицированных знаком качества «Настоящий Вологодский продукт» (единиц) - прямым подсчетом;

5) количество продовольственных товаров, сертифицированных знаком качества «Настоящий Вологодский продукт» (единиц) - прямым подсчетом;

6) количество объектов розничной торговли под брендом «Настоящий Вологодский продукт» (единиц) - прямым подсчетом;

7) количество обустроенных ярмарочных площадок на территории области в рамках реализации проекта «Вологодская ярмарка» (единиц) - прямым подсчетом;

8) доля населения Вологодской области, обеспеченного питьевой водой, отвечающей обязательным требованиям безопасности (процентов) – по следующей формуле:

$$Дно = Но / Нс \times 100, \text{ где:}$$

Дно – доля населения Вологодской области, обеспеченного питьевой водой, отвечающей обязательным требованиям безопасности;

Но – количество населения обеспеченного питьевой водой, отвечающей обязательным требованиям безопасности;

Нс – общее количество населения;

9) удельный вес поликлиник, в которых реализованы «бережливые» технологии от общего числа поликлиник области (процентов) – по следующей формуле:

$$Уп = Пб / По \times 100, \text{ где:}$$

Уп - удельный вес поликлиник, в которых реализованы «бережливые» технологии;

Пб – количество поликлиник, в которых реализованы «бережливые» технологии

По – общее количество поликлиник области;

10) количество проведенных мероприятий по соблюдению законодательства Российской Федерации при осуществлении перевозок пассажиров и багажа легковым такси (единиц) – прямым подсчетом;

11) количество опубликованных информационных материалов (памятки, видеофайлы, Интернет-публикации) в целях проведения разъяснительной работы с населением по использованию легального автомобильного пассажирского транспорта, а также с водителями нелегальных таксомоторных перевозок о легализации перевозок пассажиров и багажа легковыми такси (единиц) – прямым подсчетом;

12) уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры (процентов) – по следующей формуле:

$$Уу = Гу / Го \times 100, \text{ где:}$$

Уп - уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры;

Гу – количество граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры;

Го – общее количество опрошенных;

13) количество туристов, обратившихся с обоснованными жалобами в Департамент культуры и туризма области, от общего количества туристов, посетивших Вологодскую область (процентов) – по следующей формуле:

$T_{ж} = K_{т}/T_{о} \times 100$, где:

$T_{ж}$ - количество туристов, обратившихся с обоснованными жалобами в Департамент культуры и туризма области, от общего количества туристов, посетивших Вологодскую область;

$K_{т}$ – количество туристов, обратившихся с обоснованными жалобами;

$T_{о}$ – общее количество туристов, посетивших вологодскую область;

14) количество обоснованных жалоб, поступивших в Департамент физической культуры и спорта области, на предмет обеспечения спортивным инвентарем надлежащего качества при предоставлении платных услуг подведомственными ему учреждениями (единиц) – прямым подсчетом;

15) количество обоснованных жалоб, поступивших в Департамент физической культуры и спорта области по вопросу обеспечения доступа к объектам спорта (единиц) - прямым подсчетом;

16) доля сертифицированных производимых продукции, работ, услуг в строительной сфере области в общем объеме производимых продукции, работ, услуг в строительной сфере (процентов) – по следующей формуле:

$D_{с} = K_{п}/K_{о} \times 100$, где:

$D_{с}$ - доля сертифицированной производимой продукции, работ, услуг в строительной сфере области;

$K_{п}$ – количество сертифицированной производимой продукции, работ, услуг в строительной сфере;

$K_{о}$ – общее количество производимой продукции, работ, услуг в строительной сфере;

17) доля инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, в общей численности опрошенных инвалидов (процентов) – по следующей формуле:

$D_{и} = K_{п}/K_{о} \times 100$, где:

$D_{и}$ - доля инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, в общей численности опрошенных инвалидов;

$K_{п}$ – количество инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности;

$K_{о}$ – общее количество опрошенных инвалидов;

18) количество обоснованных жалоб со стороны потребителей по обеспечению условиями для занятий физической культурой и спортом лиц с ограниченными возможностями (единиц) - прямым подсчетом;

19) количество обоснованных жалоб от граждан в рамках реализации статьи 2 закона Вологодской области от 28 февраля 2005 года № 1232-ОЗ «Об установлении льгот отдельным категориям граждан при посещении областных организаций культуры» (единиц) - прямым подсчетом;

20) доля органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей, от общего количества органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области (процентов) – по следующей формуле:

$$До = Об / Оо \times 100, \text{ где:}$$

До - доля органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;

Об – количество органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;

Оо – общее количество органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Вологодской области;

21) доля устраненных нарушений законодательства о защите прав потребителей в общем числе выявленных при контрольной (надзорной) деятельности (процентов) – по следующей формуле:

$$Дун = Ну / Нв \times 100, \text{ где:}$$

Дун – доля устраненных нарушений законодательства о защите прав потребителей в общем числе выявленных при контрольной (надзорной) деятельности;

Ну – количество устраненных нарушений законодательства о защите прав потребителей из числа выявленных при контрольной (надзорной) деятельности;

Нв - количество выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей при контрольной (надзорной) деятельности;

22) доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков (процентов) – по следующей формуле:

Дину = Ину / Инп x 100, где:

Дину – доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков;

Ину – количество удовлетворенных в суде исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков;

Инп - количество исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков;

23) доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя (процентов) – по следующей формуле:

Дику = Ику / Икп x 100, где:

Дику – доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя;

Ику – количество удовлетворенных в суде исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя;

Икп - количество исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя;

24) доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (процентов) – по следующей формуле:

Дзу = Зу / Зд x 100, где:

Дзу – доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей;

Зу – количество удовлетворенных в суде исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей;

Зд - количество исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей;

25) количество организаций, обследованных на предмет соответствия лицензионным требованиям (единиц) - прямым подсчетом;

26) количество проверок на подлинность федеральных специальных марок алкогольной продукции посредством системы ЕГАИС (единиц) - прямым подсчетом;

27) количество возбужденных дел об административных правонарушениях в отношении управляющих компаний, (единиц) - прямым подсчетом;

28) количество предписаний об устранении нарушений порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги (единиц) - прямым подсчетом;

6.2. Общий уровень эффективности реализации Программы оценивается путем сравнения фактических значений показателей Программы с их плановыми значениями. Сбор исходной информации для оценки эффективности реализации Программы происходит по результатам отчетного года и рассчитывается по следующей формуле:

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

Эф – эффективность реализации Программы (проценты);

P_i факт - фактическое значение целевого показателя Программы;

P_i план - плановое значение целевого показателя Программы;

n - количество целевых показателей Программы.

Ежегодная оценка эффективности реализации Программы осуществляется по следующим критериям:

Эффективность реализации Программы признается высокой в случае, если значение эффективности реализации Программы (Эф) не менее 90%;

Эффективность реализации программы признается средней в случае, если значение эффективности реализации Программы (Эф) не менее 80%;

Эффективность реализации программы признается удовлетворительной в случае, если значение эффективности реализации Программы (Эф) не менее 70%.

В остальных случаях эффективность реализации Программы признается неудовлетворительной.

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