



ПРАВИТЕЛЬСТВО
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.01.2024

№ 24

г. Благовещенск

Об утверждении региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 годы»

В соответствии с пунктом 2 статьи 42¹ Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, и в целях создания в Амурской области условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации, Правительство Амурской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить региональную программу «Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 годы» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Амурской области Пузанова П.И.

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и размещению на Портале Правительства Амурской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.amurobl.ru).

Губернатор Амурской области



Орлов

Приложение
УТВЕРЖДЕНА
постановлением Правительства
Амурской области
от 24.01.2024 № 24

Региональная программа
«Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 годы»

Паспорт
региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на
2024–2028 годы»

Наименование программы	Региональная программа «Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 годы» (далее – программа)
Ответственный исполнитель программы	Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области
Участники программы	Министерство образования и науки Амурской области; министерство здравоохранения Амурской области; министерство сельского хозяйства Амурской области; министерство социальной защиты населения Амурской области; министерство строительства и архитектуры Амурской области; министерство цифрового развития и связи Амурской области; управление государственного регулирования цен и тарифов Амурской области; государственная жилищная инспекция Амурской области; Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия) (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); общество с ограниченной ответственностью «Экспертно-консалтинговый центр Амур-Тест» (по согласованию); центр медиации при Торгово-промышленной палате Амурской области (по согласованию); многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области; отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); общественные организации Амурской области (по согласо-

	нию)
Цель программы	Развитие системы обеспечения прав потребителей в Амурской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты
Основные задачи программы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Амурской области навыков рационального потребительского поведения. 2. Повышение доступности правовой защиты и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода и накопленного богатства (далее – наиболее уязвимые категории потребителей), а также создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг. 3. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг. 4. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей. 5. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке. 6. Содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Амурской области, общественным организациям Амурской области в решении задач по защите прав потребителей. 7. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей. 8. Обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей. 9. Создание и развитие института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей
Целевые показатели эффективности программы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Амурской области достигнет 25 единиц. 2. Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 1 тысячу человек населения Амурской области составит 10 единиц. 3. Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, составит 300 единиц. 4. Уровень правовой грамотности населения Амурской области в сфере защиты прав потребителей по результатам опросов составит 70 %. 5. Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъек-

	<p>тов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 1 тысячу человек населения Амурской области составит 10 человек.</p> <p>6. Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей, составит 70 %.</p> <p>7. Удельный вес продукции, реализуемой на территории Амурской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего числа исследованной продукции), составит 3 %</p>
Сроки реализации программы	2024–2028 годы
Ресурсное обеспечение программы	Реализация программных мероприятий осуществляется за счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий
Ожидаемые результаты реализации программы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Амурской области для оказания населению бесплатной консультативной помощи, в том числе за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области. 2. Обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей. 3. Повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, в том числе для социально незащищенных слоев населения Амурской области, установленной законодательством Российской Федерации. 4. Повышение правовой грамотности населения Амурской области за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей. 5. Снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка. 6. Повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей. 7. Повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций Амурской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области по защите прав потребителей. 8. Поддержание баланса интересов потребителей и хозяйству-

	<p>ющих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого бизнеса, производящего конкурентоспособные, качественные товары.</p> <p>9. Увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, исполнителями, в том числе с применением процедуры медиации.</p> <p>10. Повышение позиций Амурской области в Рейтинге субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, созданном общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России»</p>
--	---

1. Характеристика текущего состояния сферы защиты прав потребителей

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Цели, задачи и показатели, основные ожидаемые конечные результаты реализации программы

Исходя из приоритетов государственной политики сформулирована цель программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в Амурской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Основные задачи программы:

- 1) повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Амурской области навыков рационального потребительского поведения;
- 2) повышение доступности правовой защиты и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий потребителей, а также создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг;

3) создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

4) систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

5) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

6) содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Амурской области, общественным организациям Амурской области в решении задач по защите прав потребителей;

7) развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;

8) обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;

9) создание и развитие института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

Показателями (индикаторами) достижения цели и решения задач являются:

1) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Амурской области;

2) количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 1 тысячу человек населения Амурской области;

3) количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности;

4) уровень правовой грамотности населения Амурской области в сфере защиты прав потребителей по результатам опросов;

5) количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 1 тысячу человек населения Амурской области;

6) удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей;

7) удельный вес продукции, реализуемой на территории Амурской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего числа исследованной продукции).

Ожидаемые результаты реализации программы:

1) развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Амурской области для оказания населению бесплатной консультативной помощи, в том числе за счет организации консультирования на

базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области;

2) обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;

3) повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, в том числе для социально незащищенных слоев населения Амурской области, установленной законодательством Российской Федерации;

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

5) снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

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

7) повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области по защите прав потребителей;

8) поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого бизнеса, производящего конкурентоспособные, качественные товары;

9) увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, исполнителями, в том числе с применением процедуры медиации;

10) повышение позиций Амурской области в Рейтинге субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, созданном общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России».

3. Характеристика основных мероприятий программы

1. Основное мероприятие «Укрепление региональной системы защиты прав потребителей».

Срок реализации: 2024–2028 годы.

Основное мероприятие направлено на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Амурской области.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается оказание содействия органам местного самоуправления муниципальных образований Амурской области и общественным объединениям потребителей Амурской

области в решении задач по защите прав потребителей, создание системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей, взаимодействие с органами судебной власти в целях постоянной разработки обобщений по актуальным вопросам судебной практики в данной категории дел, а также обеспечение доступности информации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей для всех категорий граждан.

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

Срок реализации: 2024–2028 годы.

Причинами, порождающими многочисленные нарушения прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у населения Амурской области навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей, а также активное вовлечение населения Амурской области в реализацию мероприятий программы на волонтерской основе.

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

Срок реализации: 2024–2028 годы.

Основное мероприятие направлено на оценку ситуации на потребительском рынке, состояния системы защиты прав потребителей, включая проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в Амурской области, в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противоправного) поведения хозяйствующих субъектов, в частности, недобросовестных практик, оценку доступности услуг данной системы для населения Амурской области и эффективности ее работы, обеспечение защиты населения региона от недоброкачественных товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения сравнительных исследований и независимых потребительских экспертиз.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается стимулирование повышения качества продукции товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке, обеспечение дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров.

4. Основное мероприятие «Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей».

Срок реализации: 2024–2028 годы.

В рамках данного мероприятия планируется создание и развитие института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (в том числе институтов медиации, омбудсмена), а также обеспечение

защиты прав социально уязвимых категорий потребителей и оказание правовой помощи.

Перечень программных мероприятий приведен в приложении № 1 к программе.

4. Информация по ресурсному обеспечению программы

Реализация программных мероприятий осуществляется за счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий.

5. Целевые показатели эффективности программы

В результате реализации программных мероприятий к 2028 году планируется достижение следующих целевых показателей эффективности программы:

1) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Амурской области достигнет 25 единиц;

2) количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 1 тысячу человек населения Амурской области составит 10 единиц;

3) количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, составит 300 единиц;

4) уровень правовой грамотности населения Амурской области в сфере защиты прав потребителей по результатам опросов составит 70 %;

5) количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 1 тысячу человек населения Амурской области составит 10 человек;

6) удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей, составит 70 %;

7) удельный вес продукции, реализуемой на территории Амурской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего числа исследованной продукции), составит 3 %.

Целевые показатели эффективности программы приведены в приложении № 2 к программе.

6. Механизм реализации программы

Реализация программы осуществляется ответственным исполнителем – министерством экономического развития и внешних связей Амурской области, участниками программы:

- 1) министерством образования и науки Амурской области;
- 2) министерством здравоохранения Амурской области;
- 3) министерством сельского хозяйства Амурской области;
- 4) министерством социальной защиты населения Амурской области;
- 5) министерством строительства и архитектуры Амурской области;
- 6) министерством цифрового развития и связи Амурской области;
- 7) управлением государственного регулирования цен и тарифов Амурской области;
- 8) государственной жилищной инспекцией Амурской области;
- 9) Управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия);
- 10) Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области;
- 11) органами местного самоуправления муниципальных образований Амурской области;
- 12) федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»;
- 13) обществом с ограниченной ответственностью «Экспертно-консалтинговый центр Амур-Тест»;
- 14) центром медиации при Торгово-промышленной палате Амурской области;
- 15) многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области;
- 16) отделением по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации;
- 17) общественными организациями Амурской области.

Механизмы управления программой базируются на принципах партнерства органов исполнительной власти Амурской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, общественных организаций, а также четкого разграничения полномочий и ответственности всех участников.

Оценка эффективности реализации программы осуществляется ответственным исполнителем программы – министерством экономического развития и внешних связей Амурской области в течение всего срока реализации программы в соответствии с Методикой оценки эффективности реализации программы, приведенной в приложении № 3 к программе.

Приложение № 1
к региональной программе
«Защита прав потребителей
в Амурской области на 2024–2028
годы»

Перечень программных мероприятий

№ п/п	Содержание мероприятия	Исполнитель мероприятия	Срок исполнения
1	2	3	4
1. Укрепление региональной системы защиты прав потребителей			
1.1.	<p>Обеспечение взаимодействия органов исполнительной власти Амурской области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), правоохранительными органами местного самоуправления муниципальными образования Амурской области, общественными организациями по реализации Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области</p>	2024–2028 годы
1.2.	<p>Организация и проведение заседания межведомственной комиссии по обеспечению взаимодействия в сфере защиты прав потребителей, созданной постановлением Правительства Амурской области от 11.10.2017 № 500, по решению наиболее актуальных вопросов в сфере защиты прав потребителей (1 раз в полугодие)</p>	<p>Ответственный исполнитель мероприятия – министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; министерство образования и науки Амурской области; министерство здравоохранения Амурской области; министерство сельского хозяйства Амурской области;</p>	2024–2028 годы

1	2	3	4
		<p>сти; министерство цифрового развития и связи Амурской области; государственная жилищная инспекция Амурской области; Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия) (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); общественные организации Амурской области (по согласованию)</p>	2024–2028 годы
1.3.	<p>Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам и наиболее уязвимым слоям населения Амурской области в органах местного самоуправления муниципальных образований Амурской области</p>	<p>Органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию)</p>	2024–2028 годы
1.4.	<p>Расширение сети консультационных учреждений, входящих в</p>	<p>Ответственный исполнитель мероприятия – министерство цифрового развития и связи Амурской области;</p>	2024–2028

1	2	3	4
	<p>систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организации консультационной помощи потребителям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области</p>	<p>Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия) (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области; общественные организации Амурской области (по согласованию)</p>	<p>годы</p>
1.5.	<p>Обеспечение деятельности в городах и районах Амурской области консультационных центров для потребителей, созданных на базе федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»</p>	<p>Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию)</p>	<p>2024–2028 годы</p>
1.6.	<p>Организация волонтерского движения по пропаганде знаний в области защиты прав потребителей</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области</p>	<p>2024–2028 годы</p>
1.7.	<p>Проведение совещаний, круглых столов, конференций, заседаний рабочих групп и иных мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей региона, в том числе с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, представителей хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке, саморегулируемых организаций, ассоциаций, союзов предпринимателей</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области; министерство здравоохранения Амурской области; министерство строительства и архитектуры Амурской области; министерство социальной защиты населения Амурской области; министерство цифрового развития и связи Амурской области</p>	<p>2024–2028 годы</p>

1	2	3	4
		<p>ской области; министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; управление государственного регулирования цен и тарифов Амурской области; государственная жилищная инспекция Амурской области; Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия) (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области; отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); общественные организации Амурской области (по согласованию)</p>	
1.8.	Размещение ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей в информационно-коммуникационной сети Интернет, подготовка и направление аналитических обзоров, характер-	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию)	2024–2028 годы

1	2	3	4
1	<p>ризирующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, в адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей</p>		
1.9.	<p>Регулярная актуализация и обновление информации в сфере защиты прав потребителей на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти Амурской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области в информационно-коммуникационной сети Интернет</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области; министерство здравоохранения Амурской области; министерство сельского хозяйства Амурской области; министерство социальной защиты населения Амурской области; министерство строительства и архитектуры Амурской области; министерство цифрового развития и связи Амурской области; министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; управление государственного регулирования цен и тарифов Амурской области; государственная жилищная инспекция Амурской области; Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия) (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); многофункциональные центры предоставления го-</p>	2024–2028 годы

1	2	3	4
		<p>сударственных и муниципальных услуг Амурской области;</p> <p>отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);</p> <p>общественные организации Амурской области (по согласованию)</p>	
<p>2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей</p>			
2.1.	<p>Разработка образовательных программ (в том числе курсов дистанционного обучения, тематических компьютерных игр) по вопросам защиты прав потребителей, включая ориентированных на социально уязвимые категории населения, а также педагогов учебных заведений</p>	<p>Ответственный исполнитель мероприятия – министерство образования и науки Амурской области;</p> <p>федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию);</p> <p>общественные организации Амурской области (по согласованию)</p>	2024–2028 годы
2.2.	<p>Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумов, выставок, фестивалей, конференций, лекций, форумов, культурных занятий, вебинаров, тренингов, деловых игр, конкурсов, олимпиад, викторин и др.), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (в том числе на базе органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, учебных заведений, детских оздоровительных лагерей, библиотечных учреждений, учреждений социального обслуживания, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и др.)</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области;</p> <p>министерство здравоохранения Амурской области;</p> <p>министерство сельского хозяйства Амурской области;</p> <p>министерство социальной защиты населения Амурской области;</p> <p>министерство строительства и архитектуры Амурской области;</p> <p>министерство цифрового развития и связи Амурской области;</p> <p>министерство экономического развития и внешних связей Амурской области;</p> <p>управление государственного регулирования цен и</p>	2024–2028 годы

1	2	3	4
		<p>тарифов Амурской области; государственная жилищная инспекция Амурской области; Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия) (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>	2024–2028 годы
2.3.	<p>Разработка, тиражирование и распространение методических материалов, брошюр, плакатов, учебных пособий по вопросам защиты прав потребителей для граждан (в том числе через органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, органы социальной защиты, молодежные организации, библиотечную и социальную сети)</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области; Министерство здравоохранения Амурской области; Министерство сельского хозяйства Амурской области; Министерство социальной защиты населения Амурской области; Министерство строительства и архитектуры Амурской области; Министерство цифрового развития и связи Амурской области; Министерство экономического развития и внешних</p>	2024–2028 годы

1	2	3	4
		<p>связей Амурской области;</p> <p>управление государственного регулирования цен и тарифов Амурской области;</p> <p>государственная жилищная инспекция Амурской области;</p> <p>Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия) (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию);</p> <p>федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию);</p> <p>отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>	2024–2028 годы
2.4.	<p>Применение государственного информационного ресурса защиты прав потребителей и создание групп в социальных сетях по вопросу защиты прав потребителей Амурской области</p>	<p>Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области;</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию);</p> <p>Отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Рос-</p>	2024–2028 годы

1	2	3	4
		<p>сиейской Федерации</p>	2024–2028 годы
2.5.	<p>Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей</p>	<p>Министерство образования и науки Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); общественные организации Амурской области (по согласованию)</p>	2024–2028 годы
2.6.	<p>Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (включая средства массовой информации и интернет-ресурсы органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей) посредством ведения специальных просветительских передач и постоянных рубрик, тематических публикаций о правах потребителей, механизмах их защиты, о типичных нарушениях на потребительском рынке и др.</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>	2024–2028 годы
2.7.	<p>Проведение горячих линий по вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию)</p>	2024–2028 годы
2.8.	<p>Создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в помещениях органов и</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия</p>	2024–2028 годы

1	2	3	4
1	<p>организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области, органов социальной защиты, молодежных организаций, библиотечных учреждений, объектов транспортной инфраструктуры</p>	<p>человека по Амурской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области; общественные организации Амурской области (по согласованию)</p>	4
2.9.	<p>Проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню качества и др.</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию); отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)</p>	2024–2028 годы
2.10.	<p>Проведение Форума по защите прав потребителей</p>	<p>Ответственный исполнитель мероприятия – министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; министерство здравоохранения Амурской области; министерство образования и науки Амурской области; министерство социальной защиты населения Амурской области;</p>	2024–2028 годы

1	2	3	4
		<p>министерство сельского хозяйства Амурской области;</p> <p>министерство строительства и архитектуры Амурской области;</p> <p>министерство цифрового развития и связи Амурской области;</p> <p>управление государственного регулирования цен и тарифов Амурской области;</p> <p>государственная жилищная инспекция Амурской области;</p> <p>Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия) (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию);</p> <p>Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию);</p> <p>многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области;</p> <p>отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);</p> <p>общественные организации Амурской области (по согласованию)</p>	

1	2	3	4
3. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей			
3.1.	Оценка уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование)	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию)	2024–2028 годы
3.2.	Проведение мониторинга качества и безопасности товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения лабораторных исследований, сравнительных оценок, а также анализ его результатов	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» (по согласованию)	2024–2028 годы
3.3.	Визуализация продукции местных производителей в торговых-сервисных предприятиях в рамках акции «Покупайте Амурское»	Ответственный исполнитель мероприятия – министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию)	2024–2028 годы
3.4.	Проведение добровольной сертификации продукции местных производителей на соответствие требованиям стандартов качества на базе аккредитованной организации общественно-ответственной ответственностью «Экспертно-консалтинговый центр Амур-Тест» в рамках акции «Покупайте Амурское»	Ответственный исполнитель мероприятия – обществу с ограниченной ответственностью «Экспертно-консалтинговый центр Амур-Тест» (по согласованию); министерство сельского хозяйства Амурской области; министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; органы местного самоуправления Амурской области (по согласованию);	2024–2028 годы
3.5.	Информирование населения Амурской области о производителях, получивших региональный знак качества «Сделано в Амурской	Ответственный исполнитель мероприятия – министерство сельского хозяйства Амурской области;	2024–2028 годы

1	2	3	4
	области»	министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области (по согласованию)	
4. Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей			
4.1.	Создание и развитие на территории Амурской области института досудебного урегулирования споров по защите прав потребителей на базе центра медиации при Торгово-промышленной палате Амурской области	Ответственный исполнитель мероприятия – министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (по согласованию); центр медиации при Торгово-промышленной палате Амурской области (по согласованию)	2024–2028 годы

Приложение № 2
к региональной программе
«Защита прав потребителей в
Амурской области на 2024–2028
годы»

Целевые показатели эффективности региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 годы»

№ п.п.	Целевой показатель	Единица измерения	Значение целевых показателей				
			2024 год	2025 год	2026 год	2027 год	2028 год
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей	Единиц на 1 тыс. человек населения Амурской области	16	18	20	23	25
2	Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности	Единиц на 1 тыс. человек населения Амурской области	8	8	9	9	10
3	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности	Единиц	260	270	280	290	300
4	Уровень правовой грамотности населения Амурской области в сфере защиты прав потребителей по результатам опросов	Процентов	60	65	65	70	70
5	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей	Человек на 1 тыс. человек населения Амурской области	2	4	6	8	10
6	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных	Процентов	62	64	66	68	70

1	2	3	4	5	6	7	8
	хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей						
7	Удельный вес продукции, реализуемой на территории Амурской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего числа исследованной продукции)	Процентов	5	4,5	4	3,5	3

Приложение № 3
к региональной программе
«Защита прав потребителей в
Амурской области на 2024–2028
годы»

Методика

оценки эффективности реализации региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 годы»

1. Для оценки эффективности реализации региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 годы» (далее – программа) используются целевые показатели эффективности программы по направлениям, которые отражают выполнение мероприятий программы.

2. Оценка эффективности реализации программы производится путем сравнения фактически достигнутых показателей за соответствующий год с утвержденными на соответствующий год значениями целевых показателей эффективности программы.

3. Программа предполагает использование системы индикаторов, характеризующих текущие и конечные результаты ее реализации.

4. Эффективность реализации программы оценивается как степень фактического достижения целевых показателей эффективности программы по следующим формулам:

$$Эп = ИДп / ИЦп, \text{ где:}$$

Эп – эффективность хода реализации целевого показателя эффективности программы;

ИДп – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации программы;

ИЦп – целевое значение показателя, утвержденного программой.

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

В отношении показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность, эффективность хода реализации целевого показателя эффективности программы рассчитывается по формуле:

$$Эп = ИЦп / ИДп, \text{ где:}$$

Эп – эффективность хода реализации целевого показателя эффективности программы;

ИЦп – целевое значение показателя, утвержденного программой;

ИДп – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации программы.

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

Суммарная оценка степени достижения целевых показателей эффективности программы определяется по формуле:

$$\mathcal{E}_0 = \sum_{i=1}^n \mathcal{E} / n, \text{ где:}$$

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

\mathcal{E} – эффективность хода реализации i -го целевого показателя эффективности программы;

i – номер целевого показателя эффективности программы;

n – количество целевых показателей эффективности программы.

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

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

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