



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА КАМЧАТСКОГО КРАЯ

15.06.2018 № 662-Р
г. Петропавловск-Камчатский

В целях создания системы защиты прав потребителей в Камчатском крае

утвердить региональную программу Камчатского края «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018-2020 годы» согласно приложению к настоящему распоряжению.

ГУБЕРНАТОР КАМЧАТСКОГО КРАЯ В.И. ИЛЮХИН



Региональная программа Камчатского края
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Камчатском крае на 2018-2020 годы»

1. Общая характеристика текущего состояния
обеспечения защиты прав потребителей

1.1. Региональная программа Камчатского края «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018-2020 годы» (далее - Программа) разработана в целях реализации подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 № Пр-1004ГС.

Программа направлена на выполнение задач, определенных Законом 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, Стратегией социально-экономического развития Камчатского края до 2030 года, утвержденной постановлением Правительства Камчатского края от 27.07.2010 № 332-П.

1.2. Реализация основных мероприятий Программы должна обеспечить совершенствование системы защиты прав потребителей на территории Камчатского края. Последовательность и эффективная политика в сфере защиты прав потребителей является важным фактором развития рынка, который оказывает влияние на повседневную жизнь граждан, способствует повышению их благосостояния и создает благоприятные условия ведения бизнеса для добросовестных производителей товаров и услуг.

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

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

1.4. 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.

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, является важнейшим направлением деятельности, поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций.

1.5 Стратегической целью государственной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами своих законных интересов и прав повсеместно на территории Российской Федерации.

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.

Данные вопросы приобретают особую актуальность потому, что современные маркетинговые стратегии направлены на управление поведением потребителя, которое не всегда является рациональным.

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.

Организация работы по проведению независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований товаров (работ, услуг) обеспечит дополнительные гарантии 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.

1.6. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Камчатскому краю (Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю) является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения Камчатского края и защиты прав потребителей и потребительского рынка.

За 2017 год Управлением Роспотребнадзора по Камчатскому краю проведено 754 контрольно-надзорных мероприятий, при проведении которых выявлено 1278 нарушений.

Структура выявленных правонарушений по результатам плановых и внеплановых проверок представлена следующим образом:

- удельный вес нарушений обязательных требований законодательства от числа выявленных в ходе проведенных проверок правонарушений остался на уровне 2016 года и составил 86,7 % (в 2016 году – 86 %);

- удельный вес правонарушений, связанных с невыполнением предписаний должностных лиц Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю, также остался на уровне 2016 года и составил 13,2 % против 13,7 % в 2016 году;

- незначительно снизился удельный вес правонарушений, связанных с несоответствием сведений, содержащихся в уведомлении о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности, обязательным требованиям, и составил 0,1 % против 0,3 % в 2016 году.

В целом по Управлению Роспотребнадзора по Камчатскому краю, удельный вес плановых и внеплановых проверок, при проведении которых выданы предписания, вырос на 9,7 % по сравнению с 2016 годом и составил 98,4 % против 88,7 %.

На фоне уменьшения в 1,3 раза количества проверок с выявленными нарушениями количество выданных предписаний по итогам проведенных плановых и внеплановых проверок также снизилось в 1,3 раза (2017 год – 735, 2016 год – 978).

Доля проверок, по итогам которых по фактам выявленных правонарушений наложены административные наказания (от числа проверок, по которым возбуждены дела), выросла на 1 % и составила 96 % против 95 % в 2016 году.

В 2017 году по результатам проверок наложено 1278 административных наказаний:

- административный штраф с конфискацией предмета административного правонарушения – 39;
- административное приостановление деятельности – 19;
- предупреждение – 255;
- количество наложенных штрафов – 965, сумма которых составила 12901,0 тыс. рублей.

1.7. Приоритетными направлениями деятельности в сфере защиты прав потребителей в отчетном периоде определены первоочередные меры, призванные повысить гарантированный уровень защиты прав потребителей и минимизацию соответствующих рисков (для жизни, здоровья и имущества потребителей), в первую очередь в таких областях гражданских правоотношений, как сфера предоставления финансовых, транспортных, туристских, жилищно-коммунальных услуг, а также в сфере оборота потребительских товаров. В отчетном году по вопросам защиты прав потребителей в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю поступило 1606 обращений, что в 1,1 раза больше, чем в 2016 году (1452).

1.8. В сфере финансовых услуг количество обращений по сравнению с 2016 годом уменьшилось в 1,7 раза. При этом основная масса жалоб потребителей поступила на незаконные действия страховых компаний при заключении договора обязательного автострахования - ОСАГО (навязывание дополнительных договоров страхования, отсутствие бланков страховых полисов, большие очереди при оформлении полисов). В 2017 году начали поступать жалобы по вопросам соблюдения законодательства при возврате просроченной задолженности.

Количество поступивших обращений в сфере оказания финансовых услуг уменьшилось за счет проведения мероприятий в рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

1.9. В 2017 году количество заявлений граждан в области предоставления туристских услуг снизилось в 2,8 раза по сравнению с 2016 годом, что произошло вследствие проводимой работы по информированию граждан в средствах массовой информации, размещению информации на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю.

1.10. Несмотря на проведение совместно с Государственной жилищной инспекцией Камчатского края, Министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края, с представителями управляющих компаний совещаний, «круглых столов» по вопросам оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в 2017 году количество поступивших жалоб на нарушения прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг продолжает увеличиваться.

В отчетном году поступило 657 таких обращений, в 2016 году – 555 обращений, то есть количество обращений увеличилось в 1,2 раза. Обращения поступали по вопросам качества оказания услуг по содержанию общего имущества многоквартирных домов (наличие блох, грызунов, захламленность подвалов), несоответствия температуры горячей воды, качества проведенного ремонта.

1.11. В 2017 году удовлетворены требования потребителей в досудебном порядке на сумму 569,4 тыс. рублей (возврат уплаченной суммы за навязанные услуги страхования при заключении кредитных договоров, за некачественный товар, обмен товара на аналогичный, ремонт бытовой техники и сотовых телефонов, устранение недостатков).

В защиту неопределенного круга потребителей подано 4 иска, в защиту конкретного потребителя – 4, в защиту группы потребителей – 1. Удовлетворено 88,9 % исков от числа поданных в 2017 году. Кроме того, рассмотрены и удовлетворены 8 исков, поданных в 2016 году.

Рассмотрены и удовлетворены 2 иска о запрете деятельности в отношении индивидуального предпринимателя и юридического лица.

1.12. В 2017 году Управлением Роспотребнадзора по Камчатскому краю в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» дано 11 заключений по делам о защите прав потребителей, что в 2,3 раза меньше чем в 2016 году, что, в свою очередь, явилось следствием внесения с 1 июня 2016 года изменений в Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации в части, касающейся взыскания денежных сумм судебными приказами, которые выносятся судьей единолично.

Удельный вес дел, рассмотренных судом в пользу потребителей по заключениям Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю, составил 100 %. Всего потребителям присуждено 8885,1 тыс. рублей.

Заключения даны по следующим видам деятельности:

- медицинские услуги – 2;
- туристские услуги – 1;
- финансовые услуги – 6;
- прочие – 2.

1.13. На региональном уровне в обеспечении защиты прав потребителей участвуют следующие исполнительные органы государственной власти Камчатского края в пределах установленных полномочий: Министерство транспорта и дорожного строительства Камчатского края, Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края, Министерство здравоохранения Камчатского края, Министерство образования и молодежной политики Камчатского края, Министерство экономического развития и торговли

Камчатского края, Министерство сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности Камчатского края, Агентство по туризму и внешним связям Камчатского края, Агентство инвестиций и предпринимательства Камчатского края, Региональная служба по тарифам и ценам Камчатского края.

1.14. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, взаимодействие участников региональной системы защиты прав потребителей происходит в рамках функционирования межведомственных органов (советов, комиссий, рабочих групп и т.д.), создаваемых исполнительными органами государственной власти Камчатского края с участием Главного федерального инспектора по Камчатскому краю Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Законодательного Собрания Камчатского края, Уполномоченных в Камчатском крае, представителей правоохранительных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных организаций и представителей бизнеса. Составляющие эту систему органы осуществляют весь комплекс работ по реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей на региональном и муниципальном уровнях. При этом реализация региональной политики в области защиты прав потребителей в Камчатском крае достигается при осуществлении комплексного и системного подхода, основу которой составляют мероприятия, обеспечивающие защиту потребительских прав граждан.

1.15. В Камчатском крае реализуются государственные программы Камчатского края «Развитие внутреннего и выездного туризма в Камчатском крае», «Развитие экономики и внешнеэкономической деятельности Камчатского края», «Физическая культура, спорт, молодежная политика, отдых и оздоровление детей в Камчатском крае» (подпрограмма 6 «Организация отдыха, оздоровления и занятости детей и молодежи в Камчатском крае»), «Социальная поддержка граждан в Камчатском крае», «Энергоэффективность, развитие энергетики и коммунального хозяйства, обеспечение жителей населенных пунктов Камчатского края коммунальными услугами», «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Камчатского края», «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Камчатского края».

Осуществление системных мероприятий, предусмотренных в указанных государственных программах Камчатского края, позволяет эффективным способом реализовывать установленные полномочия в сфере защиты прав потребителей.

1.16. Повышение правовой грамотности и информирование населения Камчатского края по вопросам защиты прав потребителей, повышения качества реализуемых товаров осуществляется в рамках мероприятий, проводимых на региональных выставках и конкурсах, в том числе, на базе нового выставочного центра АНО «Камчатский выставочно-инвестиционный центр», расположенному по Северо-Восточному шоссе г. Петропавловска-Камчатского, при поддержке Правительства Камчатского края. В 2017 году проведены:

- «Пасхальная ярмарка», на которой камчатские товаропроизводители и торговые предприятия представляли широкий ассортимент продукции по сниженным ценам;

- ежегодная выставка-ярмарка «Искусство жить на даче», где покупатели также могли приобрести продукцию местного производства по выгодным ценам, в том числе: свежие овощи, молочную, мясную и рыбную продукцию, хлебобулочные изделия;

- «Летняя ярмарка», на которой представлялся широкий ассортимент саженцев, цветов, товаров для отдыха на дачном участке, а также продуктов питания по сниженным ценам;

- ярмарка «Дары камчатской осени»;

- «Новогодняя краевая универсальная ярмарка».

- инвестиционная выставка «Камчатка – 2017»;

- специализированная выставка «Твой Дом»;

- специализированная выставка «Все для дачи»;

- специализированная выставка «Медицина, здоровье, красота»;

- специализированная выставка «Все для бизнеса»;

- региональная выставка-ярмарка изделий из натурального меха «Меха и пушнина»;

- специализированный конкурс «Лидер качества» среди продукции камчатских производителей. Главная цель конкурса - формирование положительного образа высококачественной, экологической и безопасной продукции у потребителей и общественности. Для покупателя маркировка «Лидер качества Камчатского края» - это гарантия того, что он приобретает качественный продукт, который прошел добровольную независимую экспертизу и получил высокую оценку по всем показателям.

1.17. Производители Камчатского края приняли участие в 37 международном конкурсе «Всероссийская марка. Знак качества 21 века». Данный конкурс является одним из мероприятий Национальной программы продвижения лучших российских товаров, услуг и технологий.

На сегодняшний день на Камчатке 29 предприятий имеют действующие Знаки качества. В 2017 году 5 предприятий Камчатского края получили 7 золотых наград, в том числе: УМП ОПХ ОТКЗ «Заречное»; ООО «Рыбхолкам»; экоферма «Сокоч» (ООО «Агротек»); ООО «Камчаттралфлот». 5 производителей приняли участие в номинации «Экологически безопасный продукт». Паспорта, подтверждающие экологическую безопасность производства продукции, получили: ОАО «Колхоз Октябрь»; ООО «Камчаттралфлот»; ООО «Витязь-Авто»; ЗАО «Мясокомбинат Елизовский».

1.18. В Камчатском крае реализована централизованная модель создания сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). Создано 32 офиса МФЦ с количеством окон «приема-выдачи документов» - 87. На базе МФЦ организовано предоставление 479 государственных и муниципальных услуг (в том числе, прием обращений граждан). С января 2017 года в рамках муниципальной практики «Формирование системы информационной и консультационной поддержки и популяризации предпринимательской деятельности, в том числе на базе МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг» принято решение об одновре-

менном оказании муниципальными служащими консультационных услуг по защите прав потребителей.

В 2017 году в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг обратилось 333 338 граждан.

1.19. В рамках муниципальных программ реализуются мероприятия по обеспечению участия субъектов малого и среднего предпринимательства в выставках и ярмарках, по организации и проведению обучающих мероприятий для субъектов малого и среднего предпринимательства, по популяризации роли предпринимательства. Обеспечена работа консультационных пунктов на территориях муниципальных образований в Камчатском крае, в том числе отдаленных, где осуществляется информационная и консультационная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства.

1.20. 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 Камчатского края.

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

2.1. Исходя из приоритетов государственной политики сформулированы цели Программы - создание системы защиты прав потребителей в Камчатском крае, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров (работ, услуг) и обеспечение необходимых условий для максимальной реализации потребителем своих законных прав и интересов.

2.2. Основные задачи Программы:

1) координация деятельности всех участников по достижению целей Программы;

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

3) повышение доступности правовой помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;

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

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

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

7) содействие органам местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;

8) создание условий для повышения качества и безопасности реализуе-

мых товаров (работ, услуг).

2.3. Показателями (индикаторами) достижения целей и решения задач Программы являются:

1) количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения;

2) количество муниципальных образований в Камчатском крае, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;

3) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения;

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

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

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

7) удельный вес продукции, реализуемой на территории Камчатского края, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований.

2.4. Сведения о показателях (индикаторах) Программы приведены в приложении 1 к Программе.

2.5. Основными ожидаемыми результатами реализации Программы являются:

1) развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Камчатском крае для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе за счет организации консультирования на базе МФЦ);

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

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

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

5) снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

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

7) повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае по защите прав потребителей;

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

9) увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями).

3. Характеристика основных мероприятий Программы

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

Срок реализации: 2018 – 2020 годы.

Основное мероприятие направлено на формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей в Камчатском крае.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается реализация мер, направленных на обеспечение взаимодействия исполнительных органов государственной власти Камчатского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей, выработку комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением населения Камчатского края качественными товарами, безопасными для жизни и здоровья, расширение сети консультационных организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организации консультационной помощи потребителям на базе МФЦ.

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

Срок реализации: 2018 – 2020 годы.

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

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение работы по обеспечению формирования у населения Камчатского края навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей.

3.3. Основное мероприятие 3 «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей»

Срок реализации: 2018-2020 годы.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение мероприятий, направленных на предупреждение и профилактику правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

3.4. Основное мероприятие 4 «Совершенствование механизмов защиты прав потребителей»

Срок реализации: 2018-2020 годы.

Основное мероприятие направлено на повышение эффективности работы исполнительных органов государственной власти Камчатского края и органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае в сфере защиты прав потребителей.

3.5. Перечень основных мероприятий приведен в приложении 2 к Программе.

4. Информация по ресурсному обеспечению Программы

Реализация основных мероприятий, предусмотренных Программой, планируется в пределах финансовых средств, предусмотренных краевым бюджетом на соответствующий финансовый год и на плановый период в рамках объемов и источников финансирования государственных программ Камчатского края, а также в рамках основной деятельности исполнительных органов государственной власти Камчатского края, а также по согласованию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае.

5. Методика оценки эффективности Программы

5.1. Оценка эффективности реализации Программы производится ежегодно.

5.2. Степень достижения показателей Программы осуществляется.

1) в отношении показателя, большее значение которого отражает большую эффективность, по формуле:

$$\text{Э}_n = I_{\text{дп}} / I_{\text{цп}}, \text{ где}$$

Э_n – эффективность хода реализации показателя Программы;

$I_{\text{дп}}$ – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации Программы;

$I_{\text{цп}}$ – целевое значение показателя, утвержденного Программой.

Если эффективность показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности эффективность по данному показателю принимается за 1;

б) в отношении показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность, по формуле:

$$\text{Э}_n = I_{\text{цп}} / I_{\text{дп}}.$$

Если эффективность показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности эффективность по данному показателю принимается за 1;

3) в отношении показателя, исполнение которого оценивается как наступление или ненаступление события, за 1 принимается наступление события, за 0 - ненаступление события.

5.3. Суммарная оценка степени достижения показателей Программы определяется по формуле:

$$\mathcal{E}_0 = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_{Pi}}{n}, \text{ где}$$

\mathcal{E}_0 – суммарная оценка степени достижения показателей Программы;

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

i – номер показателя Программы;

n – количество показателей Программы.

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

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

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

Сведения о показателях (индикаторах) региональной программы Камчатского края
«Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018-2020 годы»

№ п/п	Наименование показателя (индикатора)	ед. изм.	Значения показателей			
			базовое значение 2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7
1.	Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения	единица	20	22	25	30
2.	Количество муниципальных образований в Камчатском крае, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей	единица	53	55	58	61
3.	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения	единица	520	540	570	600
4.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности	единица	355	360	372	380
5.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения	чел	280	315	350	390
6.	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего количества обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей	%	4,9	5,0	5,2	5,3
7.	Удельный вес продукции, реализуемой на территории Камчатского края, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований	%	5,6	5,4	5,2	5,0

Перечень основных мероприятий региональной программы Камчатского края
«Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018-2020 годы»

№ п/п	Наименование основного мероприятия	Ответственный исполнитель	Срок		Ожидаемый непосредственный результат (краткое описание)	Последствия не реализации основного мероприятия	Связь с показателями Программы
			начала реализации	окончания реализации			
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Укрепление региональной системы защиты прав потребителей							
1.1	Организация работы Межведомственной комиссии по обеспечению устойчивого развития экономики, социальной стабильности и защиты прав потребителей в Камчатском крае	Министерство экономического развития и торговли Камчатского края	2018	2020	обеспечение взаимодействия исполнительных органов государственной власти Камчатского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей; выработка комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением населения Камчатского края качественными товарами, безопасными для жизни и здоровья	ухудшение условий для выработки комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением населения Камчатского края качественными товарами, безопасными для жизни и здоровья	Показатель 1 таблицы приложения 1 к Программе
1.2	Обеспечение работы телефона «горячей линии» по вопросам обоснованности установления тарифов и формирования цен на товары и услуги для принятия опе-	Управление Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю	2018	2020	повышение оперативности принятия мер по защите прав потребителей; обеспечение законных прав		Показатель 1 таблицы приложения 1 к Программе

	ративных мер по защите прав потребителей	(по согласованию); Региональная служба по тарифам и ценам Камчатского края			потребителей на их защиту		
1.3	Мониторинг в сфере незаконного оборота промышленной продукции, в том числе контрафактной, на территории Камчатского края	Агентство инвестиций и предпринимательства Камчатского края	2018	2020	повышение качества и безопасности товаров на потребительском рынке Камчатского края	возможное увеличение доли контрафактной продукции на потребительском рынке Камчатского края	Показатель 7 таблицы приложения 1 к Программе
1.4	Проведение оперативного мониторинга обеспечения сбалансированности товарных рынков с целью недопущения ускоренного роста цен на сельскохозяйственную и продовольственную продукцию	Министерство сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности Камчатского края	2018	2020	создание благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав	ухудшение условий для реализации потребителями своих законных прав	Показатель 1 таблицы приложения 1 к Программе
1.5	Содействие в развитии и расширении торговли на розничных рынках и ярмарках различных форматов	Министерство экономического развития и торговли Камчатского края	2018	2020	обеспечение населения Камчатского края качественными товарами, в том числе местных производителей по доступным ценам	ухудшение условий для реализации потребителями своих законных прав	Показатель 7 таблицы приложения 1 к Программе
1.6	Проведение конкурсов качества товаров и услуг, произведенных на территории Камчатского края	Агентство инвестиций и предпринимательства Камчатского края	2018	2020	повышение качества и безопасности товаров на потребительском рынке Камчатского края	ухудшение условий для реализации потребителями своих законных прав	Показатель 7 таблицы приложения 1 к Программе
1.7	Расширение сети консультационных организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организации консультационной помощи потребителям на базе МФЦ	Министерство экономического развития и торговли Камчатского края	2018	2020	обеспечение бесплатного консультирования населения с целью осознанного выбора товаров (работ, услуг) и информированности о своих правах и обязанностях	ухудшение условий для получения населением консультаций по вопросам защиты прав потребителей	Показатель 1 таблицы приложения 1 к Программе

2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей

2.1	Размещение на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети «Интернет» информации: - о действующем законодательстве в пределах установленных полномочий, в т. ч. по вопросам защиты прав потребителей; - о правонарушениях, выявленных уполномоченными органами государственного контроля и надзора сфере обеспечения качества и безопасности пищевой продукции	Исполнительные органы государственной власти Камчатского края	2018	2020	повышение уровня правовой грамотности и информированности населения о правах потребителей; доведение информации до потребителей о недобросовестных участниках потребительского рынка целях реализации права на приобретение качественных товаров	низкая правовая грамотность и информированность населения Камчатского края по вопросам защиты прав потребителей	Показатель 7 таблицы приложения 1 к Программе
2.2	Организация и проведение конференций, «круглых столов» по вопросам обеспечения защиты прав потребителей	Исполнительные органы государственной власти Камчатского края; Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию)	2018	2020	повышение уровня правовой грамотности и информированности населения о правах потребителей	низкая правовая грамотность и информированность населения Камчатского края по вопросам защиты прав потребителей	Показатель 5 таблицы приложения 1 к Программе
2.3	Организация и проведение просветительных мероприятий среди учащихся образовательных организаций об основах потребительских знаний	Министерство образования и молодежной политики Камчатского края; Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию)	2019	2020	повышение уровня правовой грамотности и информированности населения о правах потребителей	низкая правовая грамотность и информированность населения Камчатского края по вопросам защиты прав потребителей	Показатель 5 таблицы приложения 1 к Программе
2.4	Освещение в средствах массовой информации по вопросам защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию)	2018	2020	информирование широкого круга граждан о правах потребителей и способах их защиты, о потребительских и эксплуатационных свойствах товаров (работ, услуг), фальсифицированных товарах	ухудшение условий для реализации потребителями своих законных прав	Показатель 4 таблицы приложения 1 к Программе
2.5	Информирование и консультирование по исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг	Исполнительные органы государственной власти Камчатского края	2018	2020	информирование заинтересованных лиц о правах и обязанностях, установленных законодательством	ухудшение условий для реализации заинтересованными лицами своих законных прав и обязанностей	Показатель 3 таблицы приложения 1 к Программе

3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей							
3.1	Проведение мероприятий, направленных на предотвращение правонарушений законодательства на потребительском рынке Камчатского края	<p>Министерство экономического развития и торговли Камчатского края;</p> <p>Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края;</p> <p>Министерство рыбного хозяйства Камчатского края;</p> <p>Министерство образования и молодежной политики Камчатского края;</p> <p>Министерство здравоохранения Камчатского края;</p> <p>Министерство социального развития и труда Камчатского края;</p> <p>Министерство транспорта и дорожного строительства Камчатского края;</p> <p>Агентство по туризму и внешним связям Камчатского края;</p> <p>Региональная служба по тарифам и ценам Камчатского края;</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной антимонопольной службы по</p>	2018	2020	выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров	ухудшение условий для реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов	Показатель 7 таблицы приложения I к Программе

		Камчатскому краю (по согласованию); Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Камчатскому краю (по согласованию)					
3.2	Проведение конкурсов профессионального мастерства в сфере агропромышленного комплекса	Министерство сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности Камчатского края	2018	2020	стимулирование производства на территории Камчатского края качественных товаров	ухудшение условий для мотивации местных товаропроизводителей пищевой промышленности	Показатель 7 таблицы приложения 1 к Программе
3.3	Разработка программы профилактики нарушений обязательных требований, установленных федеральным законодательством об образовании, в Камчатском крае	Министерство образования и молодежной политики Камчатского края	2018	2020	снижение количества нарушений прав потребителей	ухудшение условий профилактики нарушений обязательных требований, установленных федеральным законодательством об образовании, в Камчатском крае	Показатель 7 таблицы приложения 1 к Программе
4. Совершенствование механизмов защиты прав потребителей							
4.1	Организация и проведение семинаров для специалистов органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае по вопросам защиты прав потребителей	Исполнительные органы государственной власти Камчатского края; Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию)	2019	2020	повышение эффективности работы органов местного самоуправления в Камчатском крае в части защиты прав потребителей	ухудшение условий для реализации потребителями своих законных прав	Показатель 2 таблицы приложения 1 к Программе
4.2	Организация и проведение ярмарок выходного дня с привлечением широкого круга местных товаропроизводителей с целью формирования культуры потребления качественных и безопасных пищевых продуктов	Органы местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае (по согласованию)	2018	2020	реализация права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов; обеспечение населения качественной продукцией местных товаропроизводителей	ухудшение условий для реализации потребителями своих прав на выбор товаров	Показатель 7 таблицы приложения 1 к Программе

4.3	Организация и проведение семинаров для руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в различных сферах потребительского рынка	Министерство экономического развития и торговли Камчатского края; ООО «Камчатский центр сертификации» (по согласованию); Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю (по согласованию)	2018	2020	повышение социальной ответственности хозяйствующих субъектов	ухудшение условий для реализации потребителями своих законных прав	Показатель 6 таблицы приложения 1 к Программе
4.4	Содействие участию предприятий пищевой и перерабатывающей промышленности Камчатского края в выставочно-ярмарочных мероприятиях, проводимых на территории Камчатского края и за его пределами	Министерство сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности Камчатского края; Министерство экономического развития и торговли Камчатского края; Агентство инвестиций и предпринимательства Камчатского края	2018	2020	реализация права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов; обеспечение населения качественной продукцией местных товаропроизводителей	ухудшение условий для реализации потребителями своих законных прав	Показатель 7 таблицы приложения 1 к Программе
4.5	Содействие развитию торговой сети местных товаропроизводителей пищевой продукции	Министерство экономического развития и торговли Камчатского края; Министерство сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности Камчатского края	2018	2020	реализация права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов	ухудшение условий для реализации потребителями своих прав на выбор товаров	Показатель 7 таблицы приложения 1 к Программе