

УТВЕРЖДЕНА  
распоряжением  
Правительства  
Хабаровского края  
от 26 апреля 2019 г. № 335-рп

РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ХАБАРОВСКОГО КРАЯ  
по обеспечению прав потребителей  
на 2019 – 2022 годы

ПАСПОРТ  
региональной программы Хабаровского края  
по обеспечению прав потребителей  
на 2019 – 2022 годы

Наименование программы	- региональная программа Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019 – 2022 годы (далее также – региональная программа и край соответственно)
Ответственный исполнитель региональной программы	- комитет торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности Правительства края
Участники региональной программы	- министерство жилищно-коммунального хозяйства края; министерство инвестиционного развития и предпринимательства края; министерство здравоохранения края; министерство культуры края; министерство социальной защиты населения края; министерство образования и науки края; комитет по внутренней политике Правительства края; министерство информационных технологий и связи края; комитет регионального государственного контроля и лицензирования Правительства края; комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства края; администрации городских округов и муниципальных районов края (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Хабаровскому краю (по согласованию); Отделение по Хабаровскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);

	Хабаровская краевая общественная организация "Первое региональное Общество защиты прав потребителей" (по согласованию)
Цель региональной программы	- развитие системы обеспечения прав потребителей в крае, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты
Задачи региональной программы	- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг; повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Хабаровского края навыков рационального потребительского поведения; содействие органам местного самоуправления муниципальных образований края в решении задач по защите прав потребителей; проведение систематической оценки состояния системы защиты прав потребителей
Сроки реализации региональной программы	- 2019 – 2022 годы
Основные показатели (индикаторы) региональной программы	- количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Хабаровского края; количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Хабаровского края; количество потребителей, хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Хабаровского края; количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направленных на повышение потребительской грамотности в Хабаровском крае; удовлетворенность населения состоянием уровня обеспечения прав потребителей в Хабаровском крае; уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей
Основные мероприятия региональной программы	- укрепление системы обеспечения прав потребителей Хабаровского края; информационное обеспечение потребителей, просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей; профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей; мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей; кадровое обеспечение защиты прав потребителей; совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей
Ресурсное обеспечение	- региональная программа является документом, которым предусмотрены мероприятия, имеющие финансирование

реализации региональной программы	по другим государственным программам края, муниципальным программам
Ожидаемые результаты реализации региональной программы	<p>- увеличение количества консультаций в сфере защиты прав потребителей Хабаровского края к 2022 году до 450 в год на 100 тыс. населения Хабаровского края;</p> <p>увеличение количества распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности населения Хабаровского края, к 2022 году до 250 в год на 100 тыс. населения Хабаровского края;</p> <p>увеличение количества потребителей, хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей Хабаровского края, к 2022 году до 350 в год на 100 тыс. населения Хабаровского края;</p> <p>увеличение количества публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направленных на повышение потребительской грамотности в Хабаровском крае, к 2022 году до 20 в год;</p> <p>достижение к 2022 году уровня удовлетворенности состоянием уровня обеспечения прав потребителей от общего количества граждан до 50 процентов;</p> <p>достижение к 2022 году уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей от общего количества граждан до 0,7 процента</p>

### 1. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей в Хабаровском крае

Региональная программа представляет собой комплекс мероприятий, направленных на минимизацию рисков нарушений законодательства в сфере защиты прав и интересов потребителей в Хабаровском крае, а также на создание условий для эффективной защиты данных прав и интересов.

В Хабаровском крае система защиты прав потребителей включает:

- территориальный орган федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на разработку и реализацию государственной политики и нормативно-правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей (Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Хабаровскому краю (далее – Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю);

- иные территориальные органы федеральных органов исполнительной власти;

- органы исполнительной власти края;

- органы местного самоуправления муниципальных образований края;

- общественные организации потребителей, действующие на территории края.

Анализ деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований края показывает, что за последние годы количество специа-

листов, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, сократилось. Недостаточное внимание к данному вопросу со стороны органов местного самоуправления муниципальных образований края негативно сказывается на уровне защищенности потребителей от действий недобросовестных изготовителей, исполнителей, продавцов, а также на эффективности работы по защите прав потребителей в целом.

За 2018 год органами местного самоуправления муниципальных образований края рассмотрено 3 479 обращений потребителей.

В структуре поступивших обращений основная часть – это услуги розничной торговли, жилищно-коммунальные услуги, бытовые услуги.

Также в 2018 году проведено 10 079 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них дано 8 880 разъяснений, оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений в 1 199 случаях. В досудебном порядке возвращено потребителям 23 266,65 тыс. рублей.

В 2018 году в средствах массовой информации (телевидение, краевое радио, районные, городские, краевые газеты), на сайтах администраций городских округов и муниципальных районов края размещено 371 сообщение по жилищно-коммунальным, финансовым, транспортным, туристским, бытовым услугам, услугам связи и другим услугам.

Для достижения целей и задач региональной программы, ожидаемых результатов ее реализации необходимо проведение системной взаимосвязанной работы как с потребителями, так и с хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность на потребительском рынке Хабаровского края.

Реализация мероприятий региональной программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту прав потребителей и повысит качество жизни жителей Хабаровского края.

## 2. Цель, задачи и показатели (индикаторы), прогнозирование промежуточных и конечных результатов региональной программы

Цель и задачи региональной программы определены в соответствии со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, и с Методическими рекомендациями по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, разработанными Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Целью региональной программы является развитие системы обеспечения прав потребителей в крае, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.

Задачами, направленными на достижение цели региональной программы, являются:

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

- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Хабаровского края навыков рационального потребительского поведения;
- содействие органам местного самоуправления муниципальных образований края в решении задач по защите прав потребителей;
- проведение систематической оценки состояния системы защиты прав потребителей.

Показателями (индикаторами) региональной программы являются:

- количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Хабаровского края;
- количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Хабаровского края;
- количество потребителей, хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Хабаровского края;
- количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направленных на повышение потребительской грамотности в Хабаровском крае;
- удовлетворенность населения состояниями уровня обеспечения прав потребителей в Хабаровском крае (определяется путем анкетирования потребителей по вопросам защиты прав потребителей, проводимого Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю, органами исполнительной власти края, органами местного самоуправления муниципальных образований края и общественными объединениями);
- уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (определяется путем анкетирования потребителей, проводимого Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю, органами исполнительной власти края, органами местного самоуправления муниципальных образований края и общественными объединениями).

Основные ожидаемые результаты реализации региональной программы:

- увеличение количества консультаций в сфере защиты прав потребителей Хабаровского края к 2022 году до 450 в год на 100 тыс. населения Хабаровского края;
- увеличение количества распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности населения Хабаровского края, к 2022 году до 250 в год на 100 тыс. населения Хабаровского края;
- увеличение количества потребителей, хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей Хабаровского края, к 2022 году до 350 в год на 100 тыс. населения Хабаровского края;
- увеличение количества публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направленных на повышение потребительской грамотности в Хабаровском крае, к 2022 году до 20 в год;

- достижение к 2022 году уровня удовлетворенности населения состоянием уровня обеспечения прав потребителей от общего количества граждан до 50 процентов;

- достижение к 2022 году уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей от общего количества граждан до 0,7 процента.

Основные показатели (индикаторы) региональной программы отражены в приложении № 1 к настоящей региональной программе.

### 3. Перечень основных мероприятий региональной программы

Достижение цели и решение задач региональной программы планируется осуществлять путем выполнения комплекса взаимоувязанных мероприятий региональной программы, приведенных в приложении № 2 к настоящей региональной программе.

### 4. Методика оценки эффективности региональной программы

Эффективность региональной программы определяется на основании степени достижения показателей и выполнения мероприятий региональной программы:

1) степень достижения показателей региональной программы осуществляется по формуле:

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

где:

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

$\text{ИД}_\Pi$  – фактическое значение показателя, достигнутое в ходе реализации региональной программы;

$\text{ИЦ}_\Pi$  – целевое значение показателя, утвержденное региональной программой.

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

Суммарная оценка степени достижения показателей региональной программы определяется по формуле:

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

где:

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

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

$i$  – номер показателя региональной программы;

$n$  – количество показателей региональной программы.

Если суммарная оценка степени достижения показателей региональной

программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации региональной программы по степени достижения показателей.

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

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

2) степень реализации мероприятий оценивается как доля мероприятий, выполненных в полном объеме, по формуле:

$$СРом = Мв/М,$$

где:

СРом – степень реализации мероприятий;

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

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

Выполненные мероприятия оцениваются как наступление или ненаступление контрольного события (событий) и (или) достижение качественного результата.

Если суммарная оценка степени реализации основных мероприятий региональной программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации региональной программы по степени реализации основных мероприятий.

Если суммарная оценка степени реализации основных мероприятий региональной программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации региональной программы по степени реализации основных мероприятий.

Если суммарная оценка степени реализации основных мероприятий региональной программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации региональной программы по степени реализации основных мероприятий;

3) уровень реализации региональной программы в целом оценивается по формуле:

$$УР_{пр} = Э_0 \times 0,6 + СРом \times 0,4.$$

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

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

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

## 5. Механизм реализации региональной программы

Ответственный исполнитель региональной программы:

- организует реализацию региональной программы и осуществляет координацию деятельности соисполнителей и участников региональной программы;

- готовит по согласованию с соисполнителями и участниками региональной программы предложения о внесении изменений в региональную программу;

- запрашивает у соисполнителей и участников региональной программы сведения, необходимые для оценки эффективности реализации региональной программы и подготовки годового отчета о ходе реализации региональной программы (далее – годовой отчет);

- проводит оценку эффективности и готовит годовой отчет в срок до 20 марта, выносит его на рассмотрение межведомственного координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Хабаровского края.

Соисполнители и участники региональной программы:

- осуществляют реализацию мероприятий региональной программы, в отношении которых они являются соисполнителями и участниками;

- в срок до 30 декабря представляют ответственному исполнителю региональной программы сведения, необходимые для подготовки годового отчета.

---