

## ПРАВИТЕЛЬСТВО МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 24 февраля 2021 г. N 101-ПП

### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ НА 2021 - 2023 ГОДЫ

Список изменяющих документов  
(в ред. [постановления](#) Правительства Мурманской области  
от 30.07.2021 N 529-ПП)

В соответствии с подпунктом "б" пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 N Пр-1004ГС по итогам заседания Президиума Государственного совета Российской Федерации 18.04.2017, в целях совершенствования региональной системы защиты прав потребителей Правительство Мурманской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемую региональную [программу](#) по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2021 - 2023 годы.

2. Признать утратившим силу [постановление](#) Правительства Мурманской области от 20.04.2018 N 178-ПП "Об утверждении региональной программы по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2018 - 2020 годы".

Губернатор  
Мурманской области  
А.В.ЧИБИС

Утверждена  
постановлением  
Правительства Мурманской области  
от 24 февраля 2021 г. N 101-ПП

**РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В МУРМАНСКОЙ  
ОБЛАСТИ  
НА 2021 - 2023 ГОДЫ**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановления Правительства Мурманской области  
от 30.07.2021 N 529-ПП)

**Паспорт программы**

Наименование программы	региональная программа по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2021 - 2023 годы
Основания для разработки программы	<ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="#">Закон</a> Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";</li><li>- перечень поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года (Пр-1004ГС);</li><li>- <a href="#">распоряжение</a> Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 N 1837-Р "Об утверждении Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года";</li><li>- <a href="#">распоряжение</a> Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-Р "Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы"</li></ul>
Ответственный исполнитель программы	Министерство экономического развития Мурманской области
Соисполнители программы	<ul style="list-style-type: none"><li>- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области (по согласованию);</li><li>- Министерство здравоохранения Мурманской области</li></ul>

области;

- Министерство имущественных отношений Мурманской области;
- Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области;
- Министерство информационной политики Мурманской области;
- Министерство культуры Мурманской области;
- Министерство образования и науки Мурманской области;
- Министерство природных ресурсов, экологии и рыбного хозяйства Мурманской области;
- Министерство спорта и молодежной политики Мурманской области;
- Министерство строительства Мурманской области;
- Министерство транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области;
- Министерство труда и социального развития Мурманской области;
- Министерство финансов Мурманской области;
- Министерство цифрового развития Мурманской области;
- Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области;
- Министерство юстиции Мурманской области;
- Комитет по ветеринарии Мурманской области;
- Комитет по тарифному регулированию Мурманской области;
- Комитет по туризму Мурманской области;
- Государственная жилищная инспекция Мурманской области;
- органы местного самоуправления Мурманской области (по согласованию);
- НП "Жилищное объединение Мурманска" (по согласованию);
- общественные организации потребителей Мурманской области (по согласованию);
- Отделение по Мурманской области

Северо-Западного главного управления  
Центрального банка Российской Федерации  
(по согласованию);

- ФБУ "Государственный региональный центр  
стандартизации, метрологии и испытаний в  
Мурманской области" (по согласованию);

- ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в  
Мурманской области" (по согласованию)

Цель программы совершенствование региональной системы  
защиты прав потребителей и ее интеграция в  
различные сферы рынка товаров и услуг

Задачи программы - повышение уровня правовой и финансовой  
грамотности и формирование у населения  
навыков рационального потребительского  
поведения;  
- повышение уровня социальной  
ответственности и правовой грамотности  
хозяйствующих субъектов, работающих на  
рынке товаров и услуг;  
- вовлечение исполнительных органов  
государственной власти Мурманской области,  
органов местного самоуправления,  
общественных организаций в решение задач  
по защите прав потребителей;  
- обеспечение защиты прав наиболее  
уязвимых категорий граждан;  
- развитие системы досудебного  
урегулирования споров в сфере защиты прав  
потребителей;  
- мониторинг состояния потребительского  
рынка и системы защиты прав потребителей

Сроки реализации программы 2021 - 2023 годы

Объем и источники финансирования программы финансирование в рамках государственных и  
муниципальных программ Мурманской  
области, а также внебюджетных средств

Ожидаемые конечные результаты Программы - доля потребителей в общем количестве  
потребителей, удовлетворенных состоянием  
уровня защиты их прав как потребителей, - не  
менее 39 %;

- доля потребителей, хорошо знающих свои права в сфере защиты прав потребителей, - не менее 17 %

## **I. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей и описание основных проблем в указанной сфере**

Защита прав потребителей - неотъемлемая часть социальной политики государства, направленная на достижение баланса в отношениях между потребителем, производителем, продавцом/исполнителем и ориентированная на развитие цивилизованной конкуренции.

Отправной точкой изменений в региональной системе защиты прав потребителей и формирования основных направлений развития национальной системы защиты прав потребителей стало заседание Президиума Государственного совета Российской Федерации от 18.04.2017 (далее - Госсовет), на котором определены как стратегические, так и конкретные прикладные задачи, подчеркнута необходимость консолидации усилий различных ведомств и уровней власти по решению вопросов в области защиты прав потребителей.

В соответствии с поручениями Президента Российской Федерации В.В. Путина (N Пр-1004ГС от 25.05.2017), принятыми по итогам Госсовета:

- определен уполномоченный орган - Министерство экономического развития Мурманской области, на который возложена координация работы по осуществлению исполнительными органами государственной власти Мурманской области мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей;

- создан Совет по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Мурманской области ([постановление](#) Губернатора Мурманской области от 27.02.2018 N 14-ПГ);

- в положения исполнительных органов государственной власти Мурманской области включены функции по осуществлению мероприятий в сфере защиты прав потребителей в соответствии с направлением деятельности ведомства;

- принята региональная программа по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2018 - 2020 годы ([постановление](#) Правительства Мурманской области от 20.04.2018 N

178-ПП, далее - Программа 2018 - 2020 гг.).

Мероприятия Программы 2018 - 2020 синхронизированы с целями и задачами [Стратегии](#) государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года, [Стратегии](#) повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы.

В рамках Программы 2018 - 2020 гг. были аккумулированы основные мероприятия, реализуемые участниками региональной системы защиты прав потребителей: Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области (далее - Роспотребнадзор по Мурманской области), Отделением по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, органами государственной власти и местного самоуправления Мурманской области, общественными объединениями потребителей и иными организациями.

В целях информационного обеспечения потребителей разработан и с 2019 года функционирует на сайте Правительства Мурманской области, сайтах исполнительных органов государственной власти Мурманской области, а также на сайтах органов местного самоуправления раздел "Защита прав потребителей", который содержит ссылки на основные интернет-ресурсы в сфере защиты прав потребителей, информацию для населения и предпринимателей, а также сведения об общественных организациях, оказывающих услуги населению по защите прав потребителей.

Анализ обращений граждан в Роспотребнадзор по Мурманской области за 9 месяцев 2020 года свидетельствует о том, что структура рассмотренных обращений на протяжении последних лет не претерпела существенных изменений. По-прежнему наибольшую долю обращений составляют вопросы по защите прав потребителей 74,6 %. В структуре данных обращений преобладают темы оказания услуг - 85,4 %.

При этом пандемия коронавирусной инфекции COVID-19 внесла соответствующие коррективы. Так, по сравнению с аналогичным периодом 2019 года возросла доля обращений потребителей в сферах оказания: медицинских услуг - в 3,8 раза; транспортных услуг - в 2,5 раза (отмечен рост обращений в 6,5 раза на авиаперевозки); туристских услуг - 2,9 раза. Несмотря на сохраняющееся лидирующее

положение обращений на некачественные услуги жилищно-коммунального хозяйства, в целом отмечено снижение количества жалоб: в 2019 году доля обращений по итогам 9 месяцев составила 47,7 % от обращений в сфере вопросов защиты прав потребителей; за данный период текущего года - 33,5 %.

Обращения, поступающие в адрес Правительства Мурманской области, также в некоторой степени лежат в плоскости защиты прав потребителей - за 9 месяцев 2020 года их поступило 12619. Большая часть касается вопросов жилищно-коммунального хозяйства - 31,0 %, социальной сферы 30,0 % (из них 43,6 % - вопросы здравоохранения) и экономического развития - 18,0 %.

Вместе с тем в соответствии со [Стратегией](#) государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года и методическими рекомендациями по разработке региональных программ начиная с 2018 года во всех муниципальных образованиях области в рамках социологического опроса об уровне удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления проводится исследование в сфере защиты прав потребителей.

Ежегодно в опросе участвуют не менее 6000 респондентов с целью определения уровня организации защиты прав потребителей по следующим критериям оценки:

- доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей;

- уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей.

Результаты опроса, проведенного в 2020 году, показали, что 17,8 % жителей региона оценили свои знания в сфере защиты потребительских прав "хорошо" и "очень хорошо" при плановом целевом значении 12,0 %. При этом доля потребителей, удовлетворенных уровнем защиты, в целом по Мурманской области составила 39,4 %, что практически соответствует плановому значению на 2020 год (40 %).

Таким образом, реализуемые мероприятия Программы 2018 - 2020 гг. в целом зарекомендовали себя как достаточно эффективные. В связи с этим при разработке программы на очередной период (2021 - 2023 гг.) сохранена определенная преемственность мероприятий, а

именно давших заметный положительный результат. Вместе с тем с учетом установленных приоритетов выбраны новые меры. Такой подход значительно совершенствует работу региональной и муниципальной власти, кратно повышая деятельное участие в региональной системе защиты прав потребителей.

Программа на 2021 - 2023 гг., как и прежде, предусматривает реализацию мероприятий, направленных на просвещение, консультирование и информирование с целью повышения потребительской грамотности населения и формирование рациональных потребительских практик, способствующих реализации системы самозащиты потребителями своих гарантий и прав.

Одно из основных направлений программы - защита "потребительских" прав социально уязвимых групп населения. В первую очередь это касается граждан старшего поколения, которые, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных товаров и услуг, в т.ч. содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риелторские, платные медицинские услуги и пр.).

Принимая во внимание значимость вопросов финансовой грамотности населения, соответствующие мероприятия аккумулированы в Региональной [подпрограмме](#) "Повышение финансовой грамотности населения Мурманской области на 2021 - 2023 годы", являющейся частью настоящей программы (приложение N 1 к программе).

В целом комплекс мер правового, организационного и информационного характера, предусмотренных программой, позволит поступательно повышать уровень защиты прав потребителей и правосознания граждан, продвигать принципы рациональной модели потребительского поведения, предотвращать появление недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов за счет формирования условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства на потребительском рынке.

## **II. Цель и задачи программы**

Цель программы: совершенствование региональной системы защиты прав потребителей и ее интеграция в различные сферы рынка товаров.

На достижение указанной цели направлено решение следующих



задач:

1. Повышение уровня правовой и финансовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.

2. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на рынке товаров и услуг.

3. Вовлечение исполнительных органов государственной власти Мурманской области, органов местного самоуправления, общественных организаций в решение задач по защите прав потребителей.

4. Обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий граждан.

5. Развитие системы досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

6. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

### **III. Ожидаемые конечные результаты и показатели программы**

Целевые **индикаторы** по реализации региональной программы по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2021 - 2023 годы указаны в приложении N 2 к программе.

### **IV. Срок реализации программы**

Срок реализации программы: 2021 - 2023 годы.

### **V. Перечень программных мероприятий**

Мероприятия, направленные на комплексное решение задач, реализуются в соответствии с **перечнем** программных мероприятий (приложение N 3 к программе).

### **VI. Система управления и контроля за реализацией программы**

Управление и контроль за реализацией программы осуществляет ответственный исполнитель программы.

Внесение в программу изменений, оказывающих влияние на ее параметры, осуществляется по инициативе ответственного исполнителя.

Мониторинг реализации программы осуществляется на основе отчетов исполнителей программных мероприятий и данных статистической и ведомственной отчетности.

Годовой отчет о ходе реализации и оценке эффективности программы подготавливается ответственным исполнителем совместно с соисполнителями до 1 апреля года, следующего за отчетным, и направляется Губернатору Мурманской области.

Публичность (открытость) информации о ходе реализации и оценке эффективности программы обеспечивается размещением годовых отчетов на официальном сайте ответственного исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Приложение N 1  
к программе

**РЕГИОНАЛЬНАЯ ПОДПРОГРАММА  
"ПОВЫШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ  
МУРМАНСКОЙ  
ОБЛАСТИ НА 2021 - 2023 ГОДЫ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановления Правительства Мурманской области  
от 30.07.2021 N 529-ПП)

**Паспорт региональной подпрограммы**

Наименование региональной подпрограммы	региональная подпрограмма "Повышение финансовой грамотности населения Мурманской области на 2021 - 2023 годы"
Основания для разработки	<a href="#">распоряжение</a> Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-Р "Об

региональной  
подпрограммы

утверждении Стратегии повышения  
финансовой грамотности в Российской  
Федерации на 2017 - 2023 годы"

Ответственные  
исполнители  
региональной  
подпрограммы

- Министерство финансов Мурманской области;
- Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации

Соисполнители  
региональной  
подпрограммы

- Министерство образования и науки Мурманской области;
- Министерство труда и социального развития Мурманской области;
- Министерство культуры Мурманской области;
- Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области;
- Министерство внутренней политики Мурманской области;
- Министерство информационной политики Мурманской области;
- Министерство цифрового развития Мурманской области;
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области;
- Союз промышленников и предпринимателей Мурманской области;
- Государственное областное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области";
- Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Мурманской области "Институт развития образования";
- Государственное областное бюджетное учреждение "Мурманский региональный инновационный бизнес-инкубатор";
- Центр поддержки предпринимательства Мурманской области;

- Центр кластерного развития Мурманской области;
- Некоммерческая организация "Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области";
- и иные исполнительные органы государственной власти, представители экспертного и научного сообщества, образовательных, финансовых и иных организаций Мурманской области (по согласованию)

Цель региональной подпрограммы содействие формированию финансово грамотного поведения граждан как необходимого условия повышения уровня и качества жизни населения Мурманской области

Задачи региональной подпрограммы

- повышение охвата, качества финансового образования и информированности населения в сфере финансовой грамотности;
- разработка механизмов взаимодействия государства и общества, обеспечивающих повышение финансовой грамотности и информированности населения;
- проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности населения

Важнейшие целевые (контрольные) показатели реализации региональной подпрограммы

- количество образовательных организаций, проводящих мероприятия и реализующих программы по повышению финансовой грамотности;
- количество преподавателей разных уровней, прошедших подготовку и повышение квалификации по программам повышения финансовой грамотности;
- количество проведенных образовательных и просветительских мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства (далее - МСП);
- количество опубликованных

информационных сообщений в сфере повышения финансовой грамотности;  
- количество разработанных методических и информационных материалов в сфере повышения финансовой грамотности населения, в том числе в электронном виде;  
- наличие на официальных сайтах исполнителей региональной подпрограммы информации, способствующей формированию знаний и навыков в области финансовой грамотности, необходимых населению для принятия правильных решений

Сроки реализации региональной подпрограммы

2021 - 2023 годы

Объемы и источники финансирования региональной подпрограммы

финансирование в рамках государственных и муниципальных программ Мурманской области, а также внебюджетных средств

Ожидаемые конечные результаты реализации региональной подпрограммы

- разработка и практическое осуществление комплекса финансовых, организационных, образовательных, просветительско-информационных и иных мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности населения;  
- обеспечение получения гражданами доступной, объективной и качественной информации в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг;  
- обеспечение большей доступности финансового образования в регионе;  
- развитие кадрового потенциала в области реализации программ повышения финансовой грамотности

**I. Характеристика сферы реализации региональной подпрограммы, описание основных проблем и прогноз ее развития**

Финансовая грамотность - это совокупность знаний, навыков и умений управления финансовыми инструментами, к которым относятся принятие решений о тратах и сбережениях, выбор соответствующих финансовых инструментов, планирование бюджета, накопление средств на будущие цели, а также способность принимать обоснованные решения по использованию финансовых средств для обеспечения личного благосостояния и финансовой безопасности. Важно отметить, что финансовая грамотность подразумевает эффективное реагирование на постоянно изменяющиеся личные и внешние социально-экономические и политические обстоятельства.

Уровень финансовой грамотности в Российской Федерации остается недостаточно высоким <sup><1></sup> и требует долговременной систематической и скоординированной работы всех заинтересованных сторон. Навыки личного финансового планирования и формирования финансовых резервов на случай непредвиденных обстоятельств по-прежнему отсутствуют у большинства российских домохозяйств. Еще одной особенностью финансовой культуры граждан Российской Федерации является недостаточный уровень финансовой дисциплины и ответственности за риски, связанные с самостоятельным выбором и использованием различными финансовыми услугами и финансовыми инструментами.

-----

<sup><1></sup> По данным исследования уровня финансовой грамотности россиян в 2019 году, проведенного Аналитическим центром НАФИ в рамках проекта Минфина России и Всемирного банка "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации".

**Распоряжением** Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-Р утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы (далее также - Стратегия), которая определяет приоритеты, цели и задачи, способы эффективного достижения целей и решения задач в сфере государственного управления отношениями, возникающими в сфере повышения финансовой грамотности населения, создания системы финансового образования и информирования в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации. **Стратегия** направлена на охват финансовым образованием различных целевых аудиторий населения Российской Федерации с учетом их географических, возрастных, тендерных, социальных, профессиональных и образовательных отличий.

Повышение финансовой грамотности обеспечивается финансовым образованием и защитой прав потребителей финансовых услуг.

Разработка региональной подпрограммы обусловлена необходимостью выработки эффективных механизмов реализации на территории Мурманской области новых задач в сфере повышения финансовой грамотности населения.

В регионе имеется опыт реализации программ и проектов по повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования.

Работу по финансовому просвещению населения Мурманской области ведут отдельные представители финансовых институтов и их профессиональные объединения, образовательные организации, исполнительные, органы государственной власти и органы местного самоуправления Мурманской области.

В декабре 2017 года подписано Соглашение о сотрудничестве Министерства образования и науки Мурманской области и Банка России в области повышения финансовой грамотности населения Российской Федерации. Кроме того, в соответствии с приказом Министерства образования и науки Мурманской области от 16.03.2018 N 434 "О повышении финансовой грамотности обучающихся образовательных организаций Мурманской области" утвержден План мероприятий в области повышения финансовой грамотности обучающихся образовательных организаций Мурманской области на 2018 - 2021 годы.

С 2018 года в образовательных организациях Мурманской области реализуется курс "Основы финансовой грамотности". В настоящее время данный курс внедрен в 47 опорных образовательных организациях (7 дошкольных образовательных организаций, 39 общеобразовательных организаций, 1 организация дополнительного образования) в 14 муниципальных образованиях региона (г. Апатиты, г. Кировск, г. Мончегорск, г. Мурманск, г. Оленегорск, г. Полярные Зори, г. Североморск, Кандалакшский район, Ковдорский район, Кольский район, Печенгский район, Терский район, ЗАТО Александровск, ЗАТО п. Видяево).

Научно-методическое сопровождение мероприятий по вопросам финансовой грамотности обучающихся обеспечивается Государственным автономным учреждением дополнительного

профессионального образования Мурманской области "Институт развития образования" (проведение семинаров, вебинаров; разработка методических рекомендаций; повышение квалификации педагогических работников; информационное сопровождение мероприятий; обобщение эффективных практик).

В целях эффективной реализации мероприятий [Стратегии](#) заключено Соглашение о сотрудничестве между Министерством финансов Российской Федерации и Министерством финансов Мурманской области от 23.11.2018 N 01-01-06/17-416.

В 2019 году в соответствии со [Стратегией](#) распоряжением Правительства Мурманской области от 14.03.2019 N 55-РП утвержден [План](#) мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг и повышению финансовой грамотности населения Мурманской области на 2019 - 2020 годы (далее - План мероприятий). [Планом](#) мероприятия предусмотрена реализация в 2019 - 2020 годах мероприятий образовательного характера для различных категорий населения, информационно-профилактического характера по защите прав потребителей финансовых услуг, в сфере информатизации и пропаганды основ финансовой грамотности в средствах массовой информации, а также направленных на создание кадрового потенциала.

Также на территории Мурманской области реализованы образовательные программы, курсы, в том числе модульные, нацеленные на развитие предпринимательских компетенций для целевых групп. Количество обученных основам ведения бизнеса, финансовой грамотности и иным навыкам предпринимательской деятельности составило 1333 человек.

В 2019 году в рамках реализации проекта Министерства финансов Российской Федерации "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации" при содействии Министерства финансов Мурманской области АО "КРОС" были проведены тренинги по направлению "Повышение пенсионной грамотности". В тренингах приняли участие свыше 100 представителей кадровых служб предприятий, бюджетных учреждений, работников исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Мурманской области.

Всего в 2019 году было проведено 2123 мероприятия, направленных на повышение финансовой грамотности всех слоев



населения.

В 2020 году Министерством информационной политики Мурманской области в рамках конкурса на соискание грантов в форме субсидий из областного бюджета средства массовой информации Мурманской области на реализацию медиапроектов предоставлены гранты в форме субсидии ООО "Северо-западное вещание" на реализацию медиапроекта "Вопрос-ответ" по тематическому направлению "Информирование населения по социально значимым вопросам (в том числе о вопросах финансовой грамотности, способах защиты прав потребителей)" и медиапроекта "Компьютерная игра "Умный бюджет" по тематическому направлению "Повышение финансовой грамотности населения". В декабре 2020 года ООО "Северо-западное вещание" реализовало медиапроект "Компьютерная игра "Умный бюджет", который помогает понять механизм распределения денежных средств на содержание города.

Проводимая в Мурманской области системная работа в сфере финансовой грамотности позволила обеспечить прирост уровня финансовой грамотности и позитивные изменения финансового поведения населения. Однако необходимо продолжать проведение комплекса мероприятий, направленного на повышение финансовой грамотности в регионе.

В связи с этим разработка и утверждение настоящей региональной подпрограммы является актуальной и необходимой мерой для стимулирования финансово грамотного поведения населения и, как следствие, повышения его благосостояния и качества жизни, в том числе за счет рационального использования финансовых продуктов и услуг надлежащего качества.

## **II. Анализ уровня финансовой грамотности населения**

В 2019 году Мурманская область по значению индекса финансовой грамотности населения вошла в первую группу А с высоким индексом финансовой грамотности (места регионов по значению индекса 1-16), индекс составил 12,91 балла <2>. По сравнению с 2018 годом рост индекса составил 2,5 %.

-----

<2> Рейтинг регионов по уровню финансовой грамотности проведен аналитическим центром НАФИ в рамках проекта Минфина России и Всемирного банка "Содействие повышению уровня

финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации".

Расчет индекса финансовой грамотности осуществлен многопрофильным аналитическим центром НАФИ на основании проведенных в 2018 - 2019 годах социологических исследований уровня финансовой грамотности взрослого населения каждого из 85 субъектов Российской Федерации методом личного формализованного интервью по месту жительства респондента (в целях исследования было опрошено 85000 респондентов). По величине индекса финансовой грамотности регионы были разбиты на пять групп: "Группа А - Высокий" (ранги с 1 по 16), "Группа В - Выше среднего" (ранги с 17 по 33), "Группа С - Средний" (ранги с 34 по 52), "Группа D - Ниже среднего" (ранги с 53 по 69), "Группа Е - Низкий" (ранги с 70 по 85).

Индекс финансовой грамотности отражает способность человека к разумному управлению личными финансами и для каждого региона рассчитывается как сумма значений индекса Знания, индекса Навыки и индекса Установки.

Общий индекс Мурманской области - "группа А Высокий" сложился за счет высоких индексов Знания и Установки, что свидетельствует о том, что жители нашего региона понимают значения базовых свойств финансовых продуктов (вкладов и займов), инфляции, взаимосвязи риска и доходности, диверсификации вложений, а также учитывают необходимость соблюдения разумного баланса трат и сбережений. Вместе с тем ниже среднего сложился индекс Навыки, что говорит о недостаточном умении практического применения имеющихся знаний и необходимости продолжения работы по повышению финансовой грамотности на региональном уровне по вопросам ведения семейного бюджета и сбережения денег, планирования трат и постановки финансовых целей, решения финансовых проблем.

Кроме того, согласно результатам опроса населения Мурманской области, проведенного ООО "ГЭПИЦентр-2" <3>, на вопрос "Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?" только 28 % респондентов ответили положительно. Половина из опрошенных считают свои знания в области финансов недостаточными.

-----

<3> Опрос проводился в IV квартале 2019 года по заказу Министерства инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области.

КонсультантПлюс: примечание.  
Рисунок не приводится.

Во II квартале 2020 года Министерством финансов Мурманской области проведено публичное обсуждение вопросов, касающихся выявления потребностей населения Мурманской области в повышении уровня финансовой грамотности населения <4>, в котором приняли участие 1248 респондентов. Результаты публичного обсуждения показали, что более 40 % респондентов удается периодически сберегать определенную часть собственных доходов, однако инвестируют ее в различные финансовые инструменты лишь 4 % из них. Кроме того, публичное обсуждение выявило, что жителям региона для того, чтобы чувствовать себя финансово грамотными, не хватает знаний в области инвестиций и сбережений, в сфере формирования пенсионных накоплений, а также в части налогообложения.

-----

<4> Опрос проводился во II квартале 2020 года на информационно-аналитическом портале бюджетной системы Мурманской области "Бюджет для всех" в разделе "Опросы и анкетирование" (<https://b4u.gov-murman.ru/surveys/>).

Недостаточно высокий уровень финансовой грамотности (отсутствие у населения навыков личного финансового планирования и формирования финансовых накоплений и резервов на случай непредвиденных обстоятельств, умений рационального выбора финансовых продуктов и услуг) негативно влияет на личное благосостояние и финансовый потенциал граждан, препятствующий развитию финансового рынка.

### **III. Цели, задачи и основные ожидаемые конечные результаты**

Цель и задачи региональной подпрограммы обусловлены приоритетами, которые определены в [Стратегии](#) повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-Р.

Целью региональной подпрограммы является содействие формированию финансово грамотного поведения граждан как

необходимого условия повышения уровня и качества жизни населения Мурманской области.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Повышение охвата, качества финансового образования и информированности населения в сфере финансовой грамотности.

2. Разработка механизмов взаимодействия государства и общества, обеспечивающих повышение финансовой грамотности и информированности населения.

3. Проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности населения.

Ожидаемым результатом реализации настоящей региональной подпрограммы является достижение главной цели.

В соответствии с поставленными задачами будет обеспечено достижение следующих результатов:

1. Разработка и практическое осуществление комплекса финансовых, организационных, образовательных, просветительско-информационных и иных мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности населения.

2. Обеспечение получения гражданами доступной, объективной и качественной информации в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг.

3. Обеспечение большей доступности финансового образования в регионе.

4. Развитие кадрового потенциала в области реализации программ повышения финансовой грамотности.

Целевые **индикаторы** по реализации региональной подпрограммы "Повышение финансовой грамотности населения Мурманской области на 2021 - 2023 годы" указаны в приложении N 1 к региональной подпрограмме.

#### **IV. Срок реализации региональной подпрограммы**

Срок реализации региональной подпрограммы: 2021 - 2023 годы.

## **V. Основные мероприятия региональной подпрограммы**

Для решения поставленных задач предусмотрен [перечень](#) мероприятий по выполнению региональной подпрограммы "Повышение финансовой грамотности населения Мурманской области на 2021 - 2023 годы" (приложение N 2 к региональной подпрограмме).

## **VI. Анализ рисков и описание мер управления рисками реализации региональной подпрограммы**

Неотъемлемым условием формирования эффективного механизма реализации настоящей региональной подпрограммы являются учет возможных рисков, при наступлении которых могут быть не достигнуты запланированные целевые показатели.

Целесообразно выделить следующие группы возможных рисков при реализации региональной подпрограммы:

риски, связанные с законодательной и нормативной базой, нарушение сроков принятия необходимых нормативных правовых актов для обеспечения реализации региональной подпрограммы;

недостаточный уровень квалификации кадрового обеспечения мероприятий региональной подпрограммы;

слабая мотивация участников реализации региональной подпрограммы по выполнению задач;

слабая координация между исполнителями региональной подпрограммы, образовательными организациями и другими участниками;

отставание от сроков реализации мероприятий;

низкая заинтересованность населения в повышении уровня финансовой грамотности;

недостаточная заинтересованность региональных средств массовой информации в освещении мероприятий, проводимых в рамках реализации региональной подпрограммы.

Минимизация вышеперечисленных рисков возможна за счет обеспечения постоянного и оперативного мониторинга реализации

региональной подпрограммы, а также корректировки региональной, подпрограммы на основе данных проведенного мониторинга.

Предполагаемые риски при реализации настоящей региональной подпрограммы подлежат мониторингу, экспертной оценке и учету со стороны Межведомственного координационного совета.

## **VII. Механизм управления региональной подпрограммой**

Осуществление контроля за реализацией региональной подпрограммы на территории Мурманской области осуществляется Межведомственным координационным советом по финансовой грамотности населения Мурманской области. Межведомственный координационный совет создан для обеспечения согласованных действий органов власти Мурманской области, образовательных, финансово-кредитных, страховых и иных организаций, средств массовой информации в целях реализации [Стратегии](#). Положение о Межведомственном координационном совете и его состав утверждены Министерством финансов Мурманской области и Отделением по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации от 06.07.2020 N ВН247-11-39/1680.

В целях достижения показателей результатов и реализации мероприятий региональной подпрограммы ответственные исполнители и соисполнители региональной подпрограммы:

организуют работу по реализации региональной подпрограммы в структурных подразделениях и уполномоченных подведомственных учреждениях;

обеспечивают взаимодействие с заинтересованными исполнительными органами государственной власти, представителями экспертного и научного сообщества, образовательных, финансовых и иных организаций Мурманской области по вопросам реализации региональной подпрограммы.

В целях организации мониторинга реализации региональной подпрограммы ответственные исполнители и соисполнители в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным, представляют отчет о реализации региональной подпрограммы в Министерство финансов Мурманской области и Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации по форме согласно приложению N 3 к

региональной подпрограмме.

Министерство финансов Мурманской области совместно с Отделением по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации на основе представленных отчетов осуществляет подготовку сводной информации и обеспечивает ее рассмотрение на заседании Межведомственного координационного совета в срок не позднее 20 февраля года, следующего за отчетным.

Сводная информация о реализации региональной подпрограммы за отчетный период подлежит направлению в Центральный банк Российской Федерации и Министерство финансов Российской Федерации в срок до 1 марта года, следующего за отчетным. (в ред. [постановления](#) Правительства Мурманской области от 30.07.2021 N 529-ПП)

### **VIII. Мониторинг хода реализации и оценка эффективности исполнения региональной подпрограммы**

Необходимым условием формирования эффективного механизма реализации настоящей региональной подпрограммы является создание системы мониторинга запуска, хода реализации, промежуточных и итоговых результатов реализации настоящей региональной подпрограммы, основанной на использовании:

набора качественных индикаторов (показателей) оценки уровня финансовой грамотности населения, отвечающих признанным требованиям их разработки, а именно адекватности, точности, объективности, достоверности, однозначности, экономичности и сопоставимости;

набора количественных показателей, демонстрирующих уровень активности различных заинтересованных сторон в достижении поставленных целей (количество образовательных организаций, проводящих занятия по финансовой грамотности, количество публичных мероприятий и публикаций в средствах массовой информации по тематике финансовой грамотности и др.).

Мониторинг реализации региональной подпрограммы ориентирован на раннее предупреждение возникновения проблем и отклонений хода реализации региональной подпрограммы от запланированного.

Оценка эффективности реализации региональной подпрограммы проводится на основе оценки степени достижения цели и решения задач путем сопоставления фактически достигнутых значений целевых показателей и их плановых значений по формуле:

$$\text{Эф} = \frac{\sum_{i=1}^n K_{\text{э}i}}{N} \times 100,$$

Эф - оценка эффективности реализации региональной подпрограммы (в процентах);

N - количество целевых показателей региональной подпрограммы;

$$K_{\text{э}i} = \frac{И_{\text{ф}i}}{И_{\text{п}i}}$$

степень выполнения показателя *i*, где:

И<sub>ф<sub>и</sub></sub> - фактическое значение целевого показателя *i* региональной подпрограммы;

И<sub>п<sub>и</sub></sub> - плановое значение целевого показателя *i* региональной подпрограммы.

Региональная подпрограмма считается реализуемой с высоким уровнем эффективности, если значение оценки эффективности составляет 90 % и более.

Региональная подпрограмма считается реализуемой с удовлетворительным уровнем эффективности, если значение оценки эффективности составляет от 75 % до 89 %.

Региональная подпрограмма считается реализуемой с неудовлетворительным уровнем эффективности, если значение оценки эффективности составляет 74 % и менее.

Если значение оценки эффективности составляет менее 75 %, то проводится анализ причин невыполнения региональной подпрограммы, разрабатываются предложения о корректировке региональной подпрограммы для достижения плановых значений целевых индикаторов.



**ЦЕЛЕВЫЕ ИНДИКАТОРЫ  
ПО РЕАЛИЗАЦИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПОДПРОГРАММЫ**

N п/п	Целевой индикатор	Значения			
		Фактическ ие	Целевые		
			2020	2021	2022
1	Раздел I. Повышение охвата, качества финансового образования и информированности населения в сфере финансовой грамотности				
1.1	Доля образовательных организаций, реализующих образовательные программы отдельных учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), направленных на повышение финансовой грамотности, в общей численности образовательных организаций, %	-	20	30	40
1.2	Количество проведенных вебинаров, научно-практических и (или) научно-методических конференций по проблемам повышения финансовой грамотности, единиц	5	5	5	5
1.3	Количество	50	50	50	50

	педагогических работников, прошедших обучение (повышение квалификации) по дополнительным профессиональным программам, включающим вопросы финансовой грамотности, единиц				
2	Раздел II. Разработка механизмов взаимодействия государства и общества, обеспечивающих повышение финансовой грамотности и информированности населения				
2.1	Наличие на официальных сайтах ответственных исполнителей и соисполнителей региональной подпрограммы информации, способствующей формированию знаний и навыков в области финансовой грамотности, необходимых населению для принятия правильных решений, да/нет	-	да	да	да
2.2	Наличие информации о проводимых мероприятиях в сфере повышения финансовой грамотности в средствах массовой информации, да/нет	-	да	да	да
2.3	Количество опубликованных информационных сообщений в сфере повышения финансовой грамотности, единиц	-	4	4	4
2.4	Количество	-	1	1	1

	разработанных методических и информационных материалов (брошюр, справочников, буклетов, плакатов, рекламных проспектов, медиапроектов, теле-, видео- и других материалов) в сфере повышения финансовой грамотности населения, в том числе в электронном виде, единиц				
2.5	Наличие межведомственного органа, обеспечивающего координацию деятельности по повышению финансовой грамотности в Мурманской области, да/нет	да	да	да	да
3	Раздел III. Проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности населения				
3.1	Количество проведенных образовательных и просветительских мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности, в том числе в рамках Всероссийских акций по финансовой грамотности, единиц	-	15	15	15
3.2	Доля образовательных организаций, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения	-	45 %	50 %	55 %

	родителей, принявших участие в "Онлайн-уроках финансовой грамотности" Банка России, в общей численности таких организаций, %				
3.3	Количество проведенных региональных конкурсов, олимпиад, игр, турниров и иных видов тематических соревнований по финансовой грамотности среди обучающихся образовательных организаций, расположенных на территории Мурманской области, единиц	-	1	1	1
3.4	Количество проведенных региональных мероприятий (круглых столов, семинаров) по популяризации и обучению практическому применению финансовых инструментов для развития бизнеса, а также по вопросам повышения финансовой грамотности субъектов МСП, единиц	-	2	2	2
3.5	Количество субъектов МСП, получивших информационно-консультационную помощь по вопросам повышения финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг, единиц	-	5	5	5
3.6	Количество граждан	100	100	100	100

	<p>Мурманской области, в том числе из социально уязвимых групп, которым оказано финансово-правовое консультирование с учетом текущей эпидемиологической ситуации в регионе, единиц</p>				
--	--	--	--	--	--

Приложение N 2  
к региональной подпрограмме

## ПЕРЕЧЕНЬ МЕРОПРИЯТИЙ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПОДПРОГРАММЫ

Список изменяющих документов  
(в ред. постановления Правительства Мурманской области  
от 30.07.2021 N 529-ПП)

N п/п	Мероприятия	Номер целевого индикатор а	Ответственные исполнители и соисполнители
1	Раздел I. Повышение охвата, качества финансового образования и информированности населения в сфере финансовой грамотности		
1.1	<p>Внедрение образовательных программ по финансовой грамотности в образовательный процесс дошкольных образовательных организаций,</p>	1.1	<p>Министерство образования и науки Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка</p>

	<p>общеобразовательных организаций,  профессиональных образовательных организаций, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей</p>		<p>Российской Федерации</p>
1.2	<p>Организация и проведение вебинаров, научно-практических и (или) научно-методических конференций по проблемам повышения финансовой грамотности</p>	1.2	<p>Министерство образования и науки Мурманской области, Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Мурманской области "Институт развития образования", Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации</p>
1.3	<p>Разработка и реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации педагогических работников образовательных организаций Мурманской области по вопросам повышения финансовой грамотности обучающихся</p>	1.3	<p>Министерство образования и науки Мурманской области, Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Мурманской области "Институт развития образования", Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления</p>

			Центрального банка Российской Федерации
1.4	Обучение (повышение квалификации) и методическая поддержка педагогических работников, реализующих программы повышения финансовой грамотности для обучающихся дошкольных образовательных организаций, общеобразовательных организаций, профессиональных образовательных организаций, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	1.3	Министерство образования и науки Мурманской области, Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Мурманской области "Институт развития образования", Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации
2	Раздел II. Разработка механизмов взаимодействия государства и общества, обеспечивающих повышение финансовой грамотности и информированности населения		
2.1	Наполнение официальных сайтов ответственных исполнителей и соисполнителей региональной подпрограммы информацией по повышению финансовой грамотности населения Мурманской области	2.1	Ответственные исполнители и соисполнители региональной подпрограммы
2.2	Публикация материалов по вопросам повышения финансовой грамотности населения на информационно-аналитическом портале Мурманской области "Бюджет для всех"	2.1	Министерство финансов Мурманской области

	в информационно-телекоммуникационной сети Интернет		
2.3	Информационная поддержка реализации региональной подпрограммы, в том числе планируемых мероприятий, прошедших событий и других мероприятий (формирование пресс-релизов, новостей), направленных на повышение финансовой грамотности	2.2	Ответственные исполнители и соисполнители региональной подпрограммы
2.4	Популяризация среди населения Мурманской области общедоступных информационных-просветительских интернет-ресурсов и обучающих мобильных приложений в сфере повышения финансовой грамотности	2.2 и 2.3	Ответственные исполнители и соисполнители региональной подпрограммы
2.5	Разработка, изготовление и распространение методических и информационных материалов (брошюр, справочников, буклетов, плакатов, рекламных проспектов, медиапроектов, теле-, видео- и других материалов) в сфере повышения финансовой грамотности населения, в том числе в электронном виде посредством размещения в сети Интернет	2.4	Ответственные исполнители и соисполнители региональной подпрограммы



2.6	Обеспечение деятельности Межведомственного координационного совета по финансовой грамотности населения Мурманской области	2.5	Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, Министерство финансов Мурманской области
3	Раздел III. Проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности населения		
3.1	Организация и проведение на территории Мурманской области для всех целевых групп региональной подпрограммы образовательных и просветительских мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности, в том числе в рамках Всероссийских акций по финансовой грамотности	3.1	Ответственные исполнители и соисполнители региональной подпрограммы
3.2	Организация проведения на базе Центра цифровых компетенций "МФЦифра" семинаров, направленных на формирование ответственного финансового поведения граждан	3.1	Министерство цифрового развития Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации
3.3	Проведение мероприятий, направленных на информирование, просвещение и обучение населения по вопросам	3.1	Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка

	киберграмотности, инвестиционной, цифровой грамотности и маркетплейса		Российской Федерации
п. 3.3 в ред. <a href="#">постановления</a> Правительства Мурманской области от 30.07.2021 N 529-ПП			
3.4	Обеспечение участия организаций общего, среднего профессионального образования, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в "Онлайн-уроках финансовой грамотности" Банка России	3.2	Министерство образования и науки Мурманской области, Министерство труда и социального развития Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации
3.5	Организация и проведение региональных конкурсов, олимпиад, игр, турниров и иных видов тематических соревнований по финансовой грамотности среди целевых групп региональной подпрограммы, в том числе с использованием дистанционных технологий	3.3	Министерство финансов Мурманской области, Министерство образования и науки Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, иные исполнительные органы государственной власти, представители экспертного и научного сообщества, образовательных, финансовых и иных организаций Мурманской области (по согласованию)

3.6	<p>Организация участия обучающихся образовательных организаций во Всероссийских олимпиадах по финансовой грамотности</p>	3.3	<p>Министерство образования и науки Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации</p>
3.7	<p>Организация и проведение региональных мероприятий (лекций, круглых столов, семинаров, консультаций и т.п.) для субъектов МСП по популяризации и обучению практическому применению финансовых инструментов для развития бизнеса, а также по вопросам повышения финансовой грамотности</p>	3.4	<p>Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области, Союз промышленников и предпринимателей Мурманской области, Государственное областное бюджетное учреждение "Мурманский региональный инновационный бизнес-инкубатор", Центр поддержки предпринимательства Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, иные исполнительные органы государственной власти, представители экспертного и научного сообщества, образовательных, финансовых и иных</p>

			организаций Мурманской области (по согласованию)
3.8	Оказание информационно-консультационной поддержки для субъектов МСП по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и повышения финансовой грамотности	3.5	Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области, Государственное областное бюджетное учреждение "Мурманский региональный инновационный бизнес-инкубатор", Центр поддержки предпринимательства Мурманской области, Центр кластерного развития Мурманской области, Некоммерческая организация "Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области"
3.9	Финансово-правовое консультирование населения Мурманской области, в том числе социально уязвимых групп с учетом текущей эпидемиологической ситуации в регионе	3.6	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области

ОТЧЕТ  
О РЕАЛИЗАЦИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПОДПРОГРАММЫ "ПОВЫШЕНИЕ  
ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
НА 2021 - 2023 ГОДЫ" ЗА \_\_\_\_\_ ГОД

N п/п	Наименование задачи, мероприятия	Ответствен ные исполнители и соисполните ли	Наименован ие целевого показателя	Единица измерен ия	Значение целевого показател я		Результат реализаци и мероприят ия	Пояснен ия <5>
					Пла н	Факт		
1	Раздел I							
1.1	Мероприятие 1.1							
1.2								
	...							
2	Раздел II							
2.1	Мероприятие 2.1							
2.2								
	...							
3	Раздел III							
3.1	Мероприятие							

	3.1							
3.2								

-----

<5> Причины недостижения планового значения целевого показателя, предложения по улучшению значений целевого показателя и ожидаемый срок реализации мероприятия в полном объеме.

Приложение N 2  
к программе

### ЦЕЛЕВЫЕ ИНДИКАТОРЫ ПО РЕАЛИЗАЦИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

	Целевой индикатор	Значения			
		Фактическое	Целевые		
			2020	2021	2022
1	Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей <*>, %	39,4	39	39	39
2	Уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей <*>, %	17,8	17	17	17
3	Доля исполнительных органов государственной власти Мурманской области - соисполнителей Региональной программы, на официальных сайтах которых размещен раздел "Защита прав потребителей", %	62	70	80	90
4	Доля муниципальных образований региона, на	58	60	70	80



	официальных сайтах/сайтах подведомственных организаций которых размещен раздел "Защита прав потребителей", %				
5	Доля муниципальных образований региона, реализующих комплекс мер по защите прав потребителей, %	100 <*>	90	90	90

-----

<\*> Определяется с помощью опросных техник.

<\*> Комплексы мер на 2018 - 2020 гг.

Приложение N 3  
к программе

**ПЕРЕЧЕНЬ  
ОСНОВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПО  
ОБЕСПЕЧЕНИЮ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ НА 2021 - 2023  
ГОДЫ**

	Основное мероприятие, мероприятия <*>	Ожидаемый результат	Ответственные исполнители
1	Раздел I. Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей		
1.1	Обеспечение деятельности Совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Мурманской области	проведение заседаний по мере необходимости	Министерство экономического развития Мурманской области (по общим вопросам), Министерство финансов Мурманской области (по вопросам финансовой грамотности)
1.2	Проведение совещаний, круглых столов, конференций, заседаний, рабочих групп и иных мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач,	проведение мероприятий по мере необходимости	исполнительные органы государственной власти Мурманской области - соисполнители Региональной программы, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации,

	связанных с защитой прав потребителей в Мурманской области		Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей по Мурманской области, иные соисполнители Региональной программы
1.3	Реализация мероприятий региональной подпрограммы "Повышение финансовой грамотности населения Мурманской области на 2021 - 2023 годы", направленных на укрепление региональной системы защиты прав потребителей	реализация мероприятий подпрограммы в полном объеме	Министерство финансов Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, иные соисполнители Региональной подпрограммы
1.4	Организация оказания бесплатной юридической помощи (БЮП) по защите прав	оказание БЮП 100 % граждан, обратившихся за БЮП и имеющих	Министерство юстиции Мурманской области

	<p>потребителей (в части предоставления коммунальных услуг) в отношении отдельных категорий граждан в соответствии с Федеральным <a href="#">законом</a> "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации"</p>	<p>право на ее получение в соответствии с Федеральным <a href="#">законом</a> "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации"</p>	
1.5	<p>Предоставление организациям площадок в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) для оказания гражданам бесплатной консультационной помощи по вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>предоставление в шестнадцати муниципальных образованиях области условий для консультирования граждан в МФЦ представителями общественных организаций, органами местного самоуправления Мурманской области, Управления Федеральной службы по надзору в</p>	<p>Министерство цифрового развития Мурманской области, органы местного самоуправления Мурманской области</p>

		сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области	
1.6	Обеспечение формирования и исполнения муниципальными образованиями Мурманской области комплексов мер по защите прав потребителей	увеличение доли муниципальных образований региона, реализующих комплекс мер по защите прав потребителей. Формирование отчетов о реализации комплекса мер ежегодно	органы местного самоуправления Мурманской области
1.7	Оказание консультационной и методической помощи органам местного самоуправления Мурманской области по разработке комплексов мер по защите прав	проведение консультационной и методической работы с 17 муниципальными образованиями	Министерство экономического развития Мурманской области

	потребителей на муниципальном уровне		
1.8	Доведение до сведения некоммерческих организаций в сфере защиты прав потребителей информации (НКО) о Ресурсном центре социально ориентированных некоммерческих организаций	информирование НКО	Министерство экономического развития Мурманской области
1.9	Содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области в организации осуществления задач по защите жилищных прав потребителей на территории муниципальных образований	проведение консультационной и методической работы с 17 муниципальными образованиями	Государственная жилищная инспекция Мурманской области

	Мурманской области		
1.1 0	<p>Проведение заседаний объединенного Общественного совета при Государственной жилищной инспекции Мурманской области, Комитете по тарифному регулированию Мурманской области, Министерстве строительства Мурманской области и Министерстве градостроительства и благоустройства Мурманской области, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей в сфере жилищно-коммунального</p>	<p>проведение не менее одного заседания в квартал</p>	<p>Государственная жилищная инспекция Мурманской области, НП "Жилищное объединение Мурманна"</p>

	хозяйства, в том числе рассмотрение проблемы сверхнормативного потребления коммунальных ресурсов на общедомовые нужды		
1.1 1	Проведение встреч с представителями общественных организаций, инициативными группами граждан в целях оказания консультационной помощи в вопросах защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства	проведение не менее четырех встреч ежегодно	Государственная жилищная инспекция Мурманской области
1.1 2	Обеспечение деятельности Координационного совета по организации прав граждан в системе обязательного медицинского	проведение не менее двух заседаний совета ежегодно	Министерство здравоохранения Мурманской области



	страхования		
1.1 3	Полное и всестороннее рассмотрение обращений граждан по вопросам прав потребителей (по компетенции)	предоставление ответов 100 % обратившихся	исполнительные органы государственной власти Мурманской области - соисполнители программы, органы местного самоуправления Мурманской области
1.1 4	Судебная защита прав потребителей путем подачи исков в защиту конкретных потребителей, неопределенного круга потребителей	подготовка не менее 30 исков ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
1.1 5	Предоставление заключений в суды по искам потребителей	предоставление заключений по 100 % требований суда	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
1.1	Полное и всестороннее	предоставление	Управление

6	<p>рассмотрение обращений потребителей, исчерпывающие мотивированные ответы со ссылками на нормы законодательства, регламентирующие спорные правоотношения, подробное разъяснение досудебного и судебного порядка урегулирования имущественных споров. В установленных законодательством случаях выдача предостережений о недопустимости нарушения законодательства о защите прав потребителей, при наличии оснований - проведение контрольно-надзорных мероприятий</p>	<p>ответов 100 % обратившихся</p>	<p>Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области</p>
---	---	-----------------------------------	---

1.1 7	Организация консультационной поддержки граждан в сфере защиты прав потребителей в муниципальных образованиях Мурманской области	оказание консультационной помощи 100 % обратившихся	ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области"
1.1 8	Подготовка ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, мониторинг состояния потребительского рынка	издание государственного доклада, не менее двух аналитических материалов ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
1.1 9	Ведение личного приема и рассмотрение обращений	организация не менее двух приемов в неделю	Отделение по Мурманской области Северо-Западного

	потребителей финансовых услуг		главного управления Центрального банка Российской Федерации
1.2 0	Проведение встреч с представителями органов местного самоуправления Мурманской области, общественных организаций, гражданами с целью разъяснения вопросов в сфере тарифного регулирования и изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги	проведение не менее восьми встреч ежегодно	Комитет по тарифному регулированию Мурманской области
1.2 1	Оказание информационно-методической помощи органам местного самоуправления Мурманской области по вопросам технического регулирования,	проведение методической работы с 17 муниципальными образованиями (совещания, методическая помощь)	ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области"

	метрологического обеспечения, стандартизации		
2	Раздел II. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей		
2.1	Информирование населения через средства массовой информации и сеть Интернет об основных изменениях законодательства в сфере защиты прав потребителей	обеспечение публикаций и сообщений в средствах массовой коммуникации (в том числе в сети Интернет) по мере необходимости	исполнительные органы государственной власти Мурманской области - соисполнители программы, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, органы местного самоуправления Мурманской области

2.2	<p>Ведение раздела "Защита прав потребителей" на официальном сайте Правительства Мурманской области со ссылками на основные официальные интернет-ресурсы в сфере защиты прав потребителей</p>	<p>наличие актуализированной информации в разделе "Защита прав потребителей" на сайте Правительства Мурманской области</p>	<p>Министерство экономического развития Мурманской области, Министерство цифрового развития Мурманской области, Министерство информационной политики Мурманской области, исполнительные органы государственной власти Мурманской области - соисполнители программы</p>
2.3	<p>Ведение раздела "Защита прав потребителей" на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Мурманской области, органов местного самоуправления Мурманской области со ссылками на основные</p>	<p>наличие актуализированного раздела "Защита прав потребителей" на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Мурманской области, не менее</p>	<p>Исполнительные органы государственной власти Мурманской области - соисполнители программы, органы местного самоуправления Мурманской области</p>

	официальные ресурсы в сфере защиты прав потребителей, а также соответствующей информацией в сфере деятельности органа власти, органов местного самоуправления	чем на 50 % официальных сайтов органов местного самоуправления Мурманской области	
2.4	Реализация мероприятий региональной подпрограммы "Повышение финансовой грамотности населения Мурманской области на 2021 - 2023 годы", направленных на информационное обеспечение потребителей, просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей	реализация мероприятий подпрограммы в полном объеме	Министерство финансов Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, иные соисполнители Региональной подпрограммы
2.5	Размещение в разделе "Защита прав	наличие актуализированного	Министерство экономического

	<p>потребителей" на сайте Правительства Мурманской области информации об организациях, осуществляющих защиту прав потребителей на территории региона</p>	<p>перечня организаций, осуществляющих защиту прав потребителей</p>	<p>развития Мурманской области, Министерство цифрового развития Мурманской области</p>
2.6	<p>Обеспечение ведения государственного информационного ресурса по защите прав потребителей: размещение нормативной базы по защите прав потребителей, находящихся на обсуждении законопроектов, информационно-аналитических материалов, актуальных материалов судебной практики, разъяснения гражданам по вопросам,</p>	<p>наличие актуализированного государственного информационного ресурса</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области</p>



	поступившим на портал ГИР ЗПП через виртуальную приемную		
2.7	Размещение на сайте Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области информации, касающейся актуальных проблем защиты прав потребителей, материалов судебной практики	наличие актуализированной информации на сайте	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
2.8	Распространение методических материалов, брошюр, плакатов, буклетов по вопросам защиты прав потребителей, публикации по актуальным темам в газете "Санитарный щит Заполярья"	распространение не менее двух тысяч экземпляров ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области

2.9	<p>Проведение мероприятий декады, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей, в том числе размещение информации на сайте Управления, проведение пресс-конференции, информационных встреч, "горячих линий", консультирование граждан по заявленной тематике</p>	<p>проведение не менее десяти мероприятий ежегодно</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области</p>
2.1 0	<p>Обеспечение формирования и ведения информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей в администрациях муниципальных образований Мурманской области</p>	<p>наличие актуализированных информационных стендов не менее чем в 50 % администраций муниципальных образований Мурманской области</p>	<p>органы местного самоуправления Мурманской области</p>
2.1	<p>Обеспечение</p>	<p>наличие</p>	<p>Министерство</p>

1	формирования и ведения образовательных стендов по вопросам защиты прав потребителей в государственных областных и муниципальных общеобразовательных и профессиональных образовательных организациях	актуализированных образовательных стендов не менее чем в 50 % общеобразовательных организаций, организаций начального и среднего профессионального образования	образования и науки Мурманской области, органы местного самоуправления Мурманской области
2.1 2	Организация постоянно действующей горячей телефонной линии для потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг	функционирование горячей линии	Государственная жилищная инспекция Мурманской области
2.1 3	Проведение консультаций-практикумов в "Права потребителя и их защита"	проведение не менее одной консультации-практикума ежегодно	ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области"
2.1	Проведение	количество	Министерство культуры

4	информационно-познавательной программы, посвященной Дню пожилого человека, "Час полезного совета"	участников мероприятия (в том числе в онлайн-формате) не менее 30	Мурманской области
2.1 5	Проведение дней информации "Права потребителей"	количество участников мероприятия (в том числе в онлайн-формате) не менее 30	Министерство культуры Мурманской области
2.1 6	Организация и проведение просветительских мероприятий об основах потребительских знаний среди получателей социальных услуг государственных областных учреждений социального обслуживания	проведение не менее тридцати мероприятий ежегодно	Министерство труда и социального развития Мурманской области
2.1 7	Обеспечение формирования и ведения сводного плана	наличие сводного плана на официальном сайте	Министерство экономического развития Мурманской

	мероприятий декады, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей	Министерства экономического развития Мурманской области ежегодно	области
2.1 8	Проведение регионального конкурса "Лучшие товары и услуги Мурманской области"	проведение не менее одного конкурса ежегодно	Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области, ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области"
2.1 9	Обеспечение формирования и ведения раздела "Долевое строительство" на официальном сайте Министерства строительства и территориального развития Мурманской области	наличие актуализированного раздела "Долевое строительство"	Министерство строительства Мурманской области

2.2 0	Обеспечение ведения раздела "Тарифный калькулятор" на официальном сайте Комитета по тарифному регулированию Мурманской области	поддержание в актуальном состоянии тарифных калькуляторов	Комитет по тарифному регулированию Мурманской области
2.2 1	Проведение проверок выполнения работ надлежащего качества лицами, осуществляющими управление многоквартирными домами, по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах	формирование и исполнение плана проведения плановых проверок	Государственная жилищная инспекция Мурманской области
2.2 2	Организация и проведение Дня открытых дверей в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей для предпринимателей и населения по вопросам	участие не менее пяти организаций	ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области"

	технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации		
2.2 3	Организация и проведение Дней информации, направленных на повышение уровня информирования потребителей по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации	участие не менее десяти организаций	ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области"
2.2 4	Организация и проведение семинаров и круглых столов по вопросам проведения поверки приборов учета коммунальных ресурсов	проведение не менее одного мероприятия	ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и. испытаний в Мурманской области"
3	Раздел III. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей		

3.1	Обеспечение ведения раздела "Для предпринимателей" на официальном сайте Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области	наличие актуализированного материала в разделе "Для предпринимателей"	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
3.2	Организация и проведение Дней открытых дверей для предпринимателей, в том числе по вопросам правоприменительной практики Управления	проведение не менее четырех мероприятий ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
3.3	Организация и проведение мероприятий по вопросам защиты прав потребителей с предпринимателями (в том числе с местными товаропроизводителями), осуществляющими деятельность на	проведение не менее двух встреч ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области



	потребительском рынке		
3.4	Распространение (в том числе посредством размещения в разделе "Защита прав потребителей" на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Мурманской области, органов местного самоуправления Мурманской области) методических материалов, брошюр, плакатов, буклетов, правовых сборников и т.п. по вопросам защиты прав потребителей для хозяйствующих субъектов, товаропроизводителей	наличие материалов в сети Интернет	исполнительные органы государственной власти Мурманской области - соисполнители программы, органы местного самоуправления
3.5	Лицензирование отдельных видов деятельности (продукции, товаров и	осуществление лицензирования отдельных видов деятельности	Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства

	услуг) на территории Мурманской области	(товаров и услуг)	Мурманской области, Министерство образования и науки Мурманской области, Министерство здравоохранения Мурманской области, Государственная жилищная инспекция Мурманской области
3.6	Организация и осуществление контроля (надзора)	организация и осуществление контрольной (надзорной) деятельности	Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области, Министерство образования и науки Мурманской области, Министерство транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области, Комитет по тарифному регулированию Мурманской области, Государственная

			жилищная инспекция Мурманской области
3.7	Привлечение представителей общественности к оценке качества капитального ремонта многоквартирных домов (КР МКД)	повышение качества КР МКД	Министерство строительства Мурманской области, Государственная жилищная инспекция Мурманской области
3.8	Выдача, переоформление, выдача дубликатов разрешений для осуществления деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Мурманской области	выдача разрешений 100 % заявителей, соответствующих установленным требованиям	Министерство транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области
3.9	Применение установленных законодательством мер административной ответственности за нарушение	восстановление нарушенных прав потребителей финансовых услуг, применение установленной	Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации

	законодательства регулирующего отношения на финансовом рынке	законодательством ответственности за нарушение прав потребителей, постоянно	
3.1 0	Оказание информационной поддержки промышленным предприятиям, предпринимателям при создании новых производств, модернизации и переоснащении действующих производственных мощностей, выпуске новой продукции по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации (в том числе систем ХАССП)	оказание информационной поддержки 100 % обратившихся	ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области"
3.1	Организация и	обучение не менее	ФБУ "Государственный

1	<p>проведение курсов повышения квалификации для работников организаций, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, по техническому регулированию, метрологии, стандартизации, системам менеджмента качества и системам ХАССП</p>	<p>одной группы в год</p>	<p>региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области"</p>
3.1 2	<p>Проведение независимых экспертиз продовольственных и непродовольственных товаров, работ, услуг на соответствие требованиями законодательства в соответствии с областями аккредитации испытательных</p>	<p>100-процентное исполнение договоров на проведение независимых экспертиз</p>	<p>ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области", ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области"</p>

	лабораторий учреждений		
3.1 3	Проведение независимых строительно-технических экспертиз, в том числе в сфере жилищно-коммунального хозяйства	100-процентное исполнение договоров на проведение независимых строительно-технических экспертиз	ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области"
3.1 4	Проведение независимых экспертиз технических условий, стандартов организаций, по которым выпускается продукция, на соответствие требованиям законодательства	100-процентное исполнение договоров на проведение независимых экспертиз	ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области"
4	Раздел IV. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей		
4.1	Оценка уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (социологическое	получение сведений об уровне правовой грамотности населения в сфере защиты прав	Министерство экономического развития Мурманской области

	исследование)	потребителей	
4.2	Определение доли потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей (социологическое исследование)	получение сведений о доле потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей	Министерство экономического развития Мурманской области
4.3	Оценка уровня удовлетворенности населения организацией транспортного обслуживания, качеством автомобильных дорог, жилищно-коммунальным и услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения),	получение сведений об уровне удовлетворенности населения организацией транспортного обслуживания, качеством автомобильных дорог, жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения	Министерство экономического развития Мурманской области, Министерство цифрового развития Мурманской области, Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области, Министерство транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области

	электроснабжения, газоснабжения (IT-опрос)	населения топливом), водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения	
4.4	Обеспечение формирования и ведения торгового реестра Мурманской области	наличие актуализированного торгового реестра	Министерство экономического развития Мурманской области, органы местного самоуправления Мурманской области
4.5	Мониторинг состояния выбора и реализации способа управления многоквартирными домами	получение сведений о способах управления многоквартирными домами	Государственная жилищная инспекция Мурманской области
4.6	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в жилищной сфере	анализ и обобщение поступающих обращений в адрес Инспекции ежеквартально	Государственная жилищная инспекция Мурманской области

-----



<\*> Мероприятия проводятся с учетом текущей эпидемиологической ситуации в регионе (при необходимости и технической возможности посредством сети Интернет).

---