

МЕТОДИКА РЕЙТИНГА - 2021

Редакция утверждена Центральным Советом
Объединения потребителей России 20 февраля 2021 г.

Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей – единственное в нашей стране исследование в сфере прав и интересов потребителей, проводимое и публикуемое общественной организацией – Объединением потребителей России.

Рейтинг публикуется с периодичностью в два года. Итоги рейтинговых исследований 2010, 2012, 2014, 2016 и 2018 годов доступны по ссылке <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145>.

Рейтинг-2021 – шестой по счету рейтинг защищенности потребителей. Срок его составления был перенесен с 2020 на 2021 год из-за пандемии коронавируса.

ЦЕЛЬ РЕЙТИНГА

Рейтинг формируется в целях определения степени практического участия исполнительных органов государственной власти в субъектах РФ, уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, как участников Национальной системы защиты прав потребителей на региональном уровне, в реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей на региональном уровне; в обеспечении государственных гарантий потребительской безопасности и защищенности граждан на региональном уровне; в информировании и консультировании потребителей для повышения их правовой грамотности и навыков по защите своих потребительских прав; в организации эффективных механизмов межведомственного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей для наиболее решения задач в области защиты прав потребителей в субъекте РФ.

Публикация Рейтинга, в первую очередь, обращена к органам государственной власти и местного самоуправления, которые выступают основными проводниками государственной политики в сфере защиты прав потребителей в субъектах РФ и исполнителями функций по защите потребительских прав интересов граждан в рамках Национальной системы защиты прав потребителей на региональном уровне.

МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ

Кабинетное исследование, основанное на контентном анализе и визуально-сравнительной экспертной оценке информации.

ИЗУЧАЕМАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Данные, полученные непосредственно от субъектов РФ при проведении общественного опроса (в форме анкетирования¹).

¹ Анкета – перечень вопросов, ответы «да» на которые даются либо в виде гиперссылки на интернет-ресурсы, на которых размещена подтверждающая информация (документы, сведения) либо в произвольной (текстовой, цифровой) форме.

- Сведения (документы, материалы), опубликованные на официальных сайтах органов исполнительной власти и местного самоуправления, сайтах территориальных органов (управлений) федеральных органов власти в субъектах РФ.
 - Информация, опубликованная на заслуживающих доверия интернет-ресурсах.
 - Данные, включенные в Государственные доклады: «Защита прав потребителей в Российской Федерации 2019 году», «Защита прав потребителей в Российской Федерации 2020² году»
- Используя данные, предоставленные субъектами РФ, эксперты полностью полагаются на их достоверность.

ПЕРИОД ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследованию подлежит информация, относящаяся к периоду 2019 - 2021 годов.

КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ РЕЙТИНГА

Рейтинг имеет 7 критериев³. Каждый субъект РФ исследуется по 161 показателю, которые объединяются в 21 параметр.

	Кол-во параметров	Кол-во показателей	Стр. методики
Критерий 1			
Достаточность и доступность сведений для информирования и консультирования потребителей на официальных сайтах органов исполнительной власти субъекта РФ и сайтах территориальных органов федеральных органов власти	4	64	4
Критерий 2			
Способы и методы формирования навыков рационального потребительского поведения, повышения информированности граждан в вопросах защиты прав потребителей	3	21	10
Критерий 3			
Открытость информации о деятельности координационных (совещательных) органов и общественных советов	4	28	12
Критерий 4			
Программы по обеспечению прав потребителей	2	13	15
Критерий 5			
Ресурсы для консультирования и информирования граждан по вопросам соблюдения прав потребителей в муниципальных образованиях	3	16	16
Критерий 6			
Информирование потребителей о качестве продукции (услуг), о производителях товаров (услуг)	2	12	18
Критерий 7			
Совершенствование механизмов защиты прав потребителей	3	7	19
	21	161	

Баллы, полученные субъектами РФ по каждому из показателей, представляют собой независимое суждение экспертов Объединения потребителей России на момент проведения рейтингового исследования.

² Планируется к публикации в июне 2021 года

³ Расшифровка каждого критерия дается далее, начиная с 4 страницы настоящей Методики

ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ РЕЙТИНГОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

С 1 июня по 30 сентябрь 2021 года.

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ РЕЙТИНГА

Баллы, полученные субъектом РФ по каждому параметру, определяются суммированием баллов всех его показателей.

Баллы, полученные субъектом РФ по каждому критерию рейтинга, определяются суммированием баллов всех параметров этого критерия.

Интегрированный рейтинг субъекта РФ (место в рейтинге) рассчитывается как сумма баллов, полученных субъектом РФ по всем критериям.

Лидером рейтинга является субъект РФ, имеющий наибольшее количество баллов (наибольший интегрированный рейтинг). Остальные субъекты занимают места в Рейтинге в порядке убывания их интегрированных рейтингов.

В соответствии с полученными интегрированными рейтингами (местом в рейтинге) субъекты РФ размещаются в трех цветовых группах, имеющих определенный уровень защищенности потребителей:

<i>Цвет группы</i>	<i>Уровень защищенности потребителей</i>	<i>Кол-во баллов</i>
зеленый	высокий	от 520
синий	средний	от 330 до 519
красный	низкий	до 329

ФОРМЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕЙТИНГА

Основные формы:

- Рейтинговая таблица, в которой субъекты РФ ранжированы по итоговому (суммарным) баллам, приведены количественные значения итоговых баллов.
- Сравнительная таблица итогов рейтинга-2021 с указанием динамики изменения рейтинговой оценки субъектов РФ по сравнению с рейтингом 2018 года.
- Аналитический отчет.

Дополнительные материалы:

- Итоговая таблица, в которой субъекты РФ расположены в алфавитном порядке, приведены количественные результаты, полученные субъектом РФ по каждому критерию.
- Информационная таблица⁴, в которую включены количественные значения баллов, полученных субъектом РФ по результатам экспертной оценки каждого критерия и параметра.

СРОК ОПУБЛИКОВАНИЯ ИТОГОВ РЕЙТИНГА

Октябрь-ноябрь 2021 года.

⁴ Сведения доступны для субъекта РФ по специальному запросу.



КРИТЕРИЙ 1

ДОСТАТОЧНОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ СВЕДЕНИЙ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТА РФ И САЙТАХ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ В СУБЪЕКТЕ РФ

Максимальное кол-во баллов по критерию 1

515

Параметр 1.1

Официальный интернет-сайт Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.1

165

Оценочные показатели	Оценочный балл (max)
1.1.1. Новостные и(или) информационные материалы, отражающие деятельность управления по защите прав потребителей	
<i>Опубликованы</i>	10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.1.2. Материалы по информированию граждан по вопросам прав потребителей и способах защиты своих прав и интересов как потребителей	
<i>Опубликованы, системность и/или взаимосвязь прослеживается</i>	15
<i>Опубликованы, системность и/или взаимосвязь не прослеживается</i>	8
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.1.3. Образцы претензий, исковых заявлений	
<i>Опубликованы</i>	10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.1.4. Порядок/правила подготовки искового заявления и подачи в суд иска о защите прав потребителя	
<i>Опубликован</i>	10
<i>Опубликован на основании НЕ действующих положений законодательства</i>	1
<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
1.1.5. Закон РФ «О защите прав потребителей»	
<i>Текст доступен в действующей редакции</i>	10
<i>Текст доступен в НЕдействующей редакции</i>	1
<i>Текст не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
1.1.6. Основные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей	
<i>Опубликованы с возможностью ознакомиться с текстами в актуальной редакции</i>	6
<i>Опубликован перечень (без возможности ознакомиться с текстами в актуальной редакции)</i>	3
<i>Опубликованы, в основном, в НЕдействующей редакции и(или) недействующие акты</i>	1
<i>Не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.1.7. Гиперссылка на интернет-сайт Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (zpp.rosпотребнадзор.ru)	
<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>	8
<i>Размещена в виде баннера и доступна на главной странице</i>	6
<i>Размещена на одной из второстепенных страниц сайта</i>	3
<i>Не размещена или труднодоступна для поиска</i>	0
1.1.8. Гиперссылка на интернет-сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (вашифинансы.рф и(или) хочумогузнаю.рф)	
<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>	8
<i>Размещена в виде баннера и доступна на главной странице</i>	6
<i>Размещена на одной из второстепенных страниц сайта</i>	3
<i>Не размещена или труднодоступна для поиска</i>	0
1.1.9. Гиперссылка на интернет-сайт федерального проекта «Укрепление общественного здоровья» (здоровое-питание.рф)	
<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>	8
<i>Размещена в виде баннера и доступна на главной странице</i>	6

	Размещена на одной из второстепенных страниц сайта	3
	Не размещена или труднодоступны для поиска	0
1.1.10. Гиперссылка на интернет-страницу консультационного центра (пунктов) для потребителей в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ		
	Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта	8
	Размещена в виде баннера и доступна на главной странице	6
	Размещена информация на одной из второстепенных страниц сайта	3
	Не размещена или труднодоступны для поиска	0
1.1.11. Телефон единого консультационного центра Роспотребнадзора 8-800-555-49-43		
	Размещен в виде баннера и доступен на всех страницах сайта	8
	Размещен в виде баннера и доступен на главной странице	6
	Размещен на одной из второстепенных страниц сайта	3
	Не размещен или труднодоступен для поиска	0
1.1.12. Телефон горячей линии для потребителей финансовых услуг⁵ 8-800-100-29-26		
	Размещен в виде баннера и доступен на всех страницах сайта	8
	Размещен в виде баннера и доступен на главной странице	6
	Размещен на одной из второстепенных страниц сайта	3
	Не размещен или труднодоступен для поиска	0
1.1.13. Порядок приема обращений и консультирования в общественной приемной граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений		
	Опубликован	4
	Не опубликован или труднодоступен для поиска	0
1.1.14. Сведения о способе получения информации о регистрационном номере и ответственном исполнителе по обращению		
	Опубликованы	4
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.1.15. Обзоры обращений граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, включающие обобщенную информацию о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятых по ним мерах		
	Опубликованы	10
	Опубликована информация о количестве обращений	1
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.1.16. Информация о постоянно действующей в управлении «горячей» телефонной линии		
	Опубликована (с ежедневным режимом работы)	8
	Опубликована (режим работы: один-два раза в неделю)	5
	Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.1.17. Информация о тематических «горячих» телефонных линий (работающих ограниченное количество дней)		
	Опубликована	6
	Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.1.18. Информация о возможности дистанционного консультирования потребителей по телефону		
	Опубликована	8
	Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.1.19. Информация о возможности дистанционного консультирования потребителей по электронной почте		
	Опубликована	8
	Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.1.20. Информация о возможности дистанционного консультирования потребителей с использованием интернет-технологий (программа Skype, площадка Zoom, социальные сети и т.п.)		
	Опубликована	8
	Не опубликована или труднодоступна для поиска	0

⁵ функционирует в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Параметр 1.2

Официальный интернет-сайт ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.2

145

Оценочные показатели		Оценочный балл (max)
1.2.1. Ссылка на страницу (раздел) консультационного центра в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии»		
<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>		12
<i>Размещена в виде пункта меню сайта и(или) в виде баннера и доступна на главной странице</i>		10
<i>Не размещена или труднодоступны для поиска</i>		0
1.2.2. Сведения о консультационных пунктах, функционирующих в филиалах ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии»		
<i>Размещены</i>		5
<i>Не размещены или труднодоступны для поиска</i>		0
1.2.3. Информация о порядке получения консультаций и услуг в консультационном центре (консультационных пунктах)		
<i>Размещена</i>		4
<i>Не размещена или труднодоступна для поиска</i>		0
1.2.4. Перечень услуг, предоставляемых в консультационном центре (пунктах), с указанием их стоимости (при наличии)		
<i>Размещен</i>		5
<i>Размещен только перечень</i>		4
<i>Не размещен или труднодоступен для поиска</i>		0
1.2.5. Информация о возможности получения бесплатной консультации в консультационном центре (пунктах)		
<i>Опубликована - бесплатно всем категориям граждан</i>		6
<i>Опубликована - бесплатно для отдельных категорий граждан</i>		5
<i>Не опубликована или бесплатное консультирование не осуществляется</i>		0
1.2.6. Информация о возможности получения бесплатной помощи при составлении документов (претензии, иски) в консультационном центре (пунктах)		
<i>Опубликована - бесплатно всем категориям граждан</i>		6
<i>Опубликована - бесплатно для отдельных категорий граждан</i>		5
<i>Не опубликована или бесплатная помощь не предоставляется</i>		0
1.2.7. Материалы по информированию граждан по вопросам прав потребителей и способах защиты своих прав и интересов как потребителей		
<i>Опубликованы, системность и/или взаимосвязь прослеживается</i>		15
<i>Опубликованы, системность и/или взаимосвязь не прослеживается</i>		8
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>		0
1.2.8. Образцы претензий, исковых заявлений		
<i>Опубликованы</i>		10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>		0
1.2.9. Порядок/правила подготовки искового заявления о защите прав потребителя и подачи в иску суд		
<i>Опубликован</i>		10
<i>Опубликован на основании НЕ действующих положений законодательства</i>		5
<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>		0
1.2.10. Закон РФ «О защите прав потребителей»		
<i>Текст доступен в действующей редакции</i>		10
<i>Текст доступен в НЕдействующей редакции</i>		1
<i>Текст не опубликован или труднодоступен для поиска</i>		0
1.2.11. Основные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей		
<i>Опубликованы с возможностью ознакомиться с текстами в актуальной редакции</i>		6
<i>Опубликован перечень (без возможности ознакомиться с текстами в актуальной редакции)</i>		3
<i>Опубликованы, в основном, в НЕдействующей редакции и(или) недействующие акты</i>		1
<i>Не опубликованы или информация не найдена</i>		0

1.2.12. Гиперссылка на интернет-сайт Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (zpp.rosпотребнадзор.ru)	
<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>	8
<i>Размещена в виде баннера и доступна на главной странице</i>	6
<i>Размещена на тематической странице сайта</i>	3
<i>Не размещена или труднодоступны для поиска</i>	0
1.2.13. Гиперссылка на интернет-сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (vaшифинансы.рф)	
<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>	8
<i>Размещена в виде баннера и доступна на главной странице</i>	6
<i>Размещена на тематической странице сайта</i>	3
<i>Не размещена или труднодоступны для поиска</i>	0
1.2.14. Телефон единого консультационного центра Роспотребнадзора 8-800-555-49-43	
<i>Размещен в виде баннера и доступен на всех страницах сайта</i>	8
<i>Размещен в виде баннера и доступен на главной странице</i>	6
<i>Размещен на тематической странице сайта</i>	3
<i>Не размещен или труднодоступен для поиска</i>	0
1.2.15. Телефон горячая линия для потребителей финансовых услуг⁶ 8-800-100-29-26	
<i>Размещен в виде баннера и доступен на всех страницах сайта</i>	8
<i>Размещен в виде баннера и доступен на главной странице</i>	6
<i>Размещен на одной из второстепенных страниц сайта</i>	3
<i>Не размещен или труднодоступен для поиска</i>	0
1.2.16. Информация о возможности дистанционного консультирования потребителей по телефону	
<i>Опубликована</i>	8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0
1.2.17. Информация о возможности дистанционного консультирования потребителей по электронной почте	
<i>Опубликована</i>	8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0
1.2.18. Информация о возможности дистанционного консультирования потребителей с использованием интернет-технологий (программа Skype, площадка Zoom, социальные сети и т.п.)	
<i>Опубликована</i>	8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0

Параметр 1.3

Официальный интернет-сайт органа исполнительной власти (министерство, департамент, комитет, др.), на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.3

120

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
1.3.1. Орган исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей	
<i>Существует</i>	5
<i>Не существует</i>	0
1.3.2. Сведения о функциях и полномочиях органа исполнительной власти, которые могут быть предметом обращения граждан	
<i>Опубликованы</i>	4
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.3.3. Порядок приема обращений и консультирования в общественной приемной граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений	
<i>Опубликован</i>	4

⁶ функционирует в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

	<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
1.3.4.	Сведения о способе получения информации о регистрационном номере и ответственном исполнителе по обращению	
	<i>Опубликованы</i>	4
	<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.3.5.	Обзоры обращений граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, включающие обобщенную информацию о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятых по ним мерах	
	<i>Опубликованы</i>	10
	<i>Опубликована информация о количестве обращений</i>	4
	<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.3.6.	Новостные и(или) информационные материалы, отражающие деятельность органа исполнительной власти	
	<i>Опубликованы</i>	10
	<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.3.7.	Материалы по информированию граждан по вопросам прав потребителей и способах защиты своих прав и интересов как потребителей	
	<i>Опубликованы, системность и/или взаимосвязь прослеживается</i>	15
	<i>Опубликованы, системность и/или взаимосвязь НЕ прослеживается</i>	8
	<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.3.8.	Информация о действующей в органе исполнительной власти «горячей» телефонной линии для обращений граждан	
	<i>Опубликована</i>	8
	<i>Не опубликована или отсутствует</i>	0
1.3.9.	Информация о возможности дистанционного консультирования потребителей с использованием интернет-технологий (электронная почта, площадка Zoom, социальные сети и т.п.) специалистами органа исполнительной власти	
	<i>Опубликована</i>	8
	<i>Не опубликована или отсутствует</i>	0
1.3.10.	Обобщенная информация о возможностях и способах⁷ получения консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей и информации для самообразования	
	<i>Размещена</i>	12
	<i>Не размещена или труднодоступна для поиска</i>	0
1.3.11.	Гиперссылка на интернет-страницу консультационного центра (пунктов) для потребителей в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ	
	<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>	8
	<i>Размещена в виде баннера и доступна на главной странице</i>	6
	<i>Размещена на тематической странице</i>	3
	<i>Не размещена или труднодоступна для поиска</i>	0
1.3.12.	Гиперссылка на интернет-сайт Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ	
	<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>	8
	<i>Размещена в виде баннера и доступна на главной странице</i>	6
	<i>Размещена на тематической странице</i>	3
	<i>Не размещена или труднодоступна для поиска</i>	0
1.3.13.	Телефон единого консультационного центра Роспотребнадзора 8-800-555-49-43	
	<i>Размещен в виде баннера и доступен на всех страницах сайта</i>	8
	<i>Размещен в виде баннера и доступен на главной странице</i>	6
	<i>Размещен на тематической странице</i>	3
	<i>Не размещен или труднодоступен для поиска</i>	0

⁷ Существующие в субъекте РФ: «горячие» телефонные линии, консультационный пункт в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ и консультационные пункты в его филиалах, общественная приемная Роспотребнадзора, специализированные интернет-порталы по защите прав потребителей, возможности получения помощи в органах местного самоуправления, в общественных организациях потребителей т.п.

1.3.14. Гиперссылка на интернет-сайт Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (zpp.rosпотребнадзор.ru)	
<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>	8
<i>Размещена в виде баннера и доступна на главной странице</i>	6
<i>Размещена на тематической странице</i>	3
<i>Не размещен или труднодоступен для поиска</i>	0
1.3.15. Гиперссылка на интернет-сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (vaшифинансы.рф)	
<i>Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта</i>	8
<i>Размещена в виде баннера и доступна на главной странице</i>	6
<i>Размещена на тематической странице сайта</i>	3
<i>Не размещена или труднодоступны для поиска</i>	0

Параметр 1.4

Официальный интернет-сайт органа исполнительной власти субъекта РФ по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг (далее - орган государственного жилищного надзора)

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.4

85

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
1.4.1. Сведения о функциях и полномочиях органа исполнительной власти, которые могут быть предметом обращения граждан	
<i>Опубликованы</i>	4
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.4.2. Новостные и(или) информационные материалы, отражающие деятельность органа	
<i>Опубликованы</i>	10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.4.3. Материалы по информированию граждан по вопросам прав потребителей в сфере ЖКХ и способах защиты своих прав и интересов как потребителей	
<i>Опубликованы</i>	15
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.4.4. Порядок приема обращений граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений	
<i>Опубликован</i>	4
<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
1.4.5. Сведения о способе получения информации о регистрационном номере и ответственном исполнителе по обращению	
<i>Опубликованы</i>	4
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.4.6. Обзоры обращений граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, включающие обобщенную информацию о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятых по ним мерах	
<i>Опубликованы</i>	10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.4.7. Информация о возможности получения консультации по телефону, по электронной почте	
<i>Опубликована</i>	8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0
1.4.8. Основные нормативные правовые акты, регулирующие сферу жилищно-коммунальных услуг	
<i>Опубликованы с возможностью ознакомиться с текстами в актуальной редакции</i>	6
<i>Опубликованы без возможности ознакомиться с текстами в актуальной редакции (перечень)</i>	3
<i>Не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.4.9. Информация о действующей «горячей» телефонной линии для обращения граждан	
<i>Опубликована (режим работы: ежедневно (круглосуточно))</i>	8

	Опубликована (режим работы: один-два раза в неделю)	5
	Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.4.10. Гиперссылка на официальный интернет-сайт государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства — www.dom.gosuslugi.ru		
	Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта	8
	Размещена в виде баннера и доступна на главной странице	6
	Размещена на тематической (второстепенной) странице	3
	Не размещена или труднодоступна для поиска	0
1.4.11. Гиперссылка на сторонний интернет-ресурс⁸, содержащий тематические обучающие материалы с сфере ЖКХ		
	Размещена в виде баннера и доступна на всех страницах сайта	8
	Размещена в виде баннера и доступна на главной странице	6
	Размещена на тематической(второстепенной) странице	3
	Не размещена или труднодоступна для поиска	0



КРИТЕРИЙ 2

СПОСОБЫ И МЕТОДЫ ФОРМИРОВАНИЯ НАВЫКОВ РАЦИОНАЛЬНОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ, ПОВЫШЕНИЯ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ГРАЖДАН В ВОПРОСАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максимальное кол-во баллов по критерию 2

285



Параметр 2.1

Специализированный интернет-ресурс (сайт, портал) по защите прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 2.1

115

Оценочные показатели		Оценочный Балл (max)
2.1.1. Интернет-ресурс по защите прав потребителей, созданный и функционирующий за счет бюджетных средств⁹ субъекта РФ		
	Существует	5
	Не существует	0
2.1.2. Методические и аналитические материалы, направленные на повышение правовой грамотности граждан в области защиты прав потребителей		
	Опубликованы	15
	Не опубликованы	0
2.1.3. Он-лайн сервис по типу «жалобной книги» для досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей		
	Используется	15
	Не используется	0
2.1.4. Образцы претензий, исковых заявлений		
	Опубликованы	10
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
2.1.5. Возможность он-лайн формирования текстов претензий к продавцам (исполнителям услуг), исковых заявлений в суд (через специальный ресурс интернет сайта)		
	Предусмотрена	15
	Не предусмотрена	0
2.1.6. Порядок/правила подготовки текста претензии к продавцам (исполнителям услуг)		
	Опубликован	10
	Не опубликован или труднодоступен для поиска	0

⁸ Например, на интернет-ресурс «Школа грамотного потребителя» <http://проектшгп.рф/>

⁹ А так же за счет местных бюджетов и внебюджетных источников

2.1.7. Порядок/правила подготовки искового заявления и подачи в суд иска о защите прав потребителя	
<i>Опубликован</i>	10
<i>Опубликован на основании НЕ действующих положений законодательства</i>	1
<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
2.1.8. Закон РФ «О защите прав потребителей»	
<i>Текст доступен в действующей редакции</i>	10
<i>Текст доступен в НЕдействующей редакции</i>	1
<i>Текст не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
2.1.9. Основные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей	
<i>Опубликованы с возможностью ознакомиться с текстами в актуальной редакции</i>	10
<i>Опубликован перечень (без возможности ознакомиться с текстами в актуальной редакции)</i>	4
<i>Опубликованы, в основном, в НЕдействующей редакции и(или) недействующие акты</i>	1
<i>Не опубликованы или информация не найдена</i>	0
2.1.10. Обобщенная информация о возможностях и способах¹⁰ получения консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей и информации для самообразования	
<i>Размещена</i>	15
<i>Не размещена или труднодоступна для поиска</i>	0

Параметр 2.2

Мероприятия, направленные на повышение потребительской грамотности

Максимальное кол-во баллов по параметру 2.2

120

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (max)</i>
2.2.1. Открытые уроки, лекции по основам защиты прав потребителей в образовательных организациях	
<i>Проводятся</i>	15
<i>Не проводятся</i>	0
2.2.2. Конкурсы, олимпиады, викторины по теме защиты прав потребителей среди учащихся общеобразовательных организаций, колледжей, ВУЗов	
<i>Проводятся</i>	15
<i>Не проводятся</i>	0
2.2.3. Просветительские и обучающие мероприятия (лекции, конференции, семинары, вебинары) для широкого круга граждан, в том числе для предпринимателей	
<i>Проводятся</i>	15
<i>Не проводятся</i>	0
2.2.4. Социальная реклама, направленная на повышение потребительской грамотности	
<i>Выпускается</i>	15
<i>Не предусмотрено финансирование, не выпускается</i>	0
2.2.5. Методические печатные материалы (буклеты, памятки), разъясняющие права потребителей	
<i>Распространяются</i>	15
<i>Не предусмотрено финансирование, не распространяются</i>	0
2.2.6. Участие в телевизионных и(или) радио передачах (программах) уполномоченных представителей органов исполнительной власти с целью обсуждения (разъяснения) вопросов защиты прав потребителей	
<i>Осуществляется</i>	15
<i>Не осуществляется</i>	0
2.2.7. Тематические публикации (интервью и т.п.) в печатных СМИ уполномоченных представителей органов исполнительной власти, направленные на правовое просвещение граждан в сфере защиты прав потребителей	

¹⁰ Существующие в субъекте РФ: «горячие» телефонные линии, консультационные пункты и общественные приемные, специализированные интернет-порталы по защите прав потребителей, консультаций в органах местного самоуправления, в общественных организациях потребителей т.п.

	Размещаются	15
	Не размещаются	0
2.2.8. Конкурс СМИ на лучшее освещение темы защиты прав потребителей		
	Проводится	15
	Не проводится	0

Параметр 2.3

Мероприятия, направленные на поддержку общественных объединений потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 2.3

50

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
2.3.1. Общественные объединения потребителей, оказывающие населению бесплатную консультативную и юридическую помощь жителям, в перечень социально ориентированных некоммерческих организаций (СОНКО)	
Включены	10
Не включены	0
2.3.2. Субсидии (гранты) из бюджета субъекта РФ общественным объединениям потребителей для оказания населению бесплатной консультативной и юридической помощи	
Выделяются	20
Не выделяются	0
2.3.3. Конкурс на лучшее общественное объединение потребителей (на лучший социально ориентированный проект в сфере защиты прав потребителей)	
Проводится	20
Не проводится	0



КРИТЕРИЙ 3

ОТКРЫТОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КООРДИНАЦИОННЫХ (СОВЕЩАТЕЛЬНЫХ) ОРГАНОВ И ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ

Максимальное кол-во баллов по критерию 3

80

Параметр 3.1

Координационно-совещательный орган по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ или межведомственный орган по вопросам защиты прав потребителей при высших исполнительных органах власти субъектов РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.1

20

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
3.1.1. Координационно-совещательный орган сформирован	
Да	1
Нет или сведения отсутствуют	0
3.1.2. Правовой акт о создании координационно-совещательного органа на официальном интернет-сайте субъекта РФ опубликован	
Да	1
Нет или труднодоступен для поиска	0
3.1.3. Положение о координационно-совещательном органе на официальном интернет-сайте субъекта РФ опубликовано	
Да	2
Нет или труднодоступно для поиска	0
3.1.4. Состав координационно-совещательного органа на официальном интернет-сайте субъекта РФ опубликован	
Да	2
Нет или сведения отсутствуют	0

3.1.5. В состав координационно-совещательного органа представители общественных объединений потребителей входят	
Да	2
Нет или сведения отсутствуют	0
3.1.6. План работы координационно-совещательного органа на официальном интернет-сайте субъекта РФ опубликован	
Да	6
Нет или труднодоступен для поиска	0
3.1.7. Протоколы заседаний координационно-совещательного органа на официальном интернет-сайте субъекта РФ опубликованы	
Да	6
Опубликованы отдельные сведения о заседаниях	1
Нет или труднодоступны для поиска	0

Параметр 3.2

Общественный (консультативный) совет при Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.2

20

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
3.2.1. Общественный (консультативный) совет сформирован	
Да	1
Нет или сведения отсутствуют	0
3.2.2. Правовой акт о создании общественного (консультативного) совета на официальном интернет-сайте Управления Роспотребнадзора в субъекте РФ опубликован	
Да	1
Нет или труднодоступен для поиска	0
3.2.3. Положение об общественном (консультативном) совете на официальном интернет-сайте Управления Роспотребнадзора в субъекте РФ опубликовано	
Да	2
Нет или труднодоступно для поиска	0
3.2.4. Состав общественного (консультативного) совета на официальном интернет-сайте Управления Роспотребнадзора в субъекте РФ опубликован	
Да	2
Нет или сведения отсутствуют	0
3.2.5. В состав общественного (консультативного) совета представители общественных объединений потребителей входят	
Да	2
Нет или сведения отсутствуют	0
3.2.6. План работы общественного (консультативного) совета опубликован	
Да	6
Нет или труднодоступен для поиска	0
3.2.7. Протоколы заседаний общественного (консультативного) совета опубликованы	
Да	6
Опубликованы отдельные сведения о заседаниях	1
Нет или труднодоступны для поиска	0

Параметр 3.3

Общественный совет при органе исполнительной власти (министерство, департамент, комитет, др.), на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей¹¹ в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.3

20

¹¹ Далее в таблице – орган исполнительной власти

Оценочные показатели	Оценочный Балл (маж)
3.3.1. Общественный совет сформирован	
Да	1
Нет или сведения отсутствуют	0
3.3.2. Правовой акт о создании общественного совета на официальном интернет-сайте органа исполнительной власти опубликован	
Да	1
Нет или труднодоступен для поиска	0
3.3.3. Положение об общественном совете на официальном интернет-сайте органа исполнительной власти опубликовано	
Да	2
Нет или труднодоступно для поиска	0
3.3.4. Состав общественного совета на официальном интернет-сайте органа исполнительной власти опубликован	
Да	2
Нет или сведения отсутствуют	0
3.3.5. В состав общественного совета представители общественных объединений потребителей входят	
Да	2
Нет или сведения отсутствуют	0
3.3.6. План работы общественного совета на официальном интернет-сайте органа исполнительной власти опубликован	
Да	6
Нет или труднодоступен для поиска	0
3.3.7. Протоколы заседаний общественного совета на официальном интернет-сайте органа исполнительной власти опубликованы	
Да	6
Опубликованы отдельные сведения о заседаниях	1
Нет или труднодоступны для поиска	0

Параметр 3.4

Общественный совет при органе государственного жилищного надзора в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.4

20

Оценочные показатели	Оценочный Балл (маж)
3.4.1. Общественный совет сформирован	
Да	1
Нет или сведения отсутствуют	0
3.4.2. Правовой акт о создании общественного совета на официальном интернет-сайте органа государственного жилищного надзора в субъекте РФ опубликован	
Да	1
Нет или труднодоступен для поиска	0
3.4.3. Положение об общественном совете на официальном интернет-сайте органа государственного жилищного надзора в субъекте РФ опубликовано	
Да	2
Нет или труднодоступно для поиска	0
3.4.4. Состав общественного совета на официальном интернет-сайте органа государственного жилищного надзора в субъекте РФ опубликован	
Да	2
Нет или сведения отсутствуют	0
3.4.5. В состав общественного совета представители некоммерческих организаций граждан (жителей) входят	
Да	2
Нет или сведения отсутствуют	0
3.4.6. План работы общественного совета на официальном интернет-сайте органа государственного жилищного надзора в субъекте РФ опубликован	

	Да	6
	Нет или труднодоступен для поиска	0
3.4.7. Протоколы заседаний общественного совета на официальном интернет-сайте органа государственного жилищного надзора в субъекте РФ опубликованы		
	Да	6
	Опубликованы отдельные сведения о заседаниях	1
	Нет или труднодоступны для поиска	0



КРИТЕРИЙ 4

ПРОГРАММЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максимальное кол-во баллов по критерию 4

85



Параметр 4.1

Региональные программы по обеспечению (защите) прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 4.1

45

Оценочные показатели		Оценочный Балл (max)
4.1.1. Региональная программа на период 2019-2021 годов		
	Действует	5
	Отсутствует	0
4.1.2. Текст региональной программы в открытом доступе		
	Опубликован	4
	Не опубликован или труднодоступен для поиска	0
4.1.3. Финансовое обеспечение на организацию выпуска периодических печатных изданий, научно-методической литературы, рекомендаций, материалов в целях повышения потребительской грамотности граждан		
	Предусмотрено	4
	Не предусмотрено	0
4.1.4. Финансовое обеспечение на организацию и проведение мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности учащихся образовательных организаций		
	Предусмотрено	4
	Не предусмотрено	0
4.1.5. Финансовое обеспечение на организацию и проведение мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан в сфере защиты прав потребителей («круглые столы», лекции, семинары, личное консультирование и т.п.)		
	Предусмотрено	4
	Не предусмотрено	0
4.1.6. Финансовое обеспечение на развитие института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (в том числе институтов медиации, омбудсмена)		
	Предусмотрено	5
	Не предусмотрено	0
4.1.7. Финансовое обеспечение на выплату субсидий организациям, осуществляющим бесплатное консультирование, подготовку претензий, исковых заявлений для защиты прав потребителей, в том числе для социально незащищенных групп граждан		
	Предусмотрено	5
	Не предусмотрено	0
4.1.8. Участие общественных объединений потребителей в реализации программы		
	Включены в состав участников (исполнителей)	10
	Привлекаются к участию в реализации мероприятий программы в качестве ответственных исполнителей или соисполнителей	8

	<i>Не включены</i>	0
4.1.9. Отчет об итогах реализации (в том числе промежуточных) региональной программы в открытом доступе в сети интернет		
	<i>Опубликован подробный отчет</i>	4
	<i>Опубликован отчет без детализации проведенных мероприятий</i>	1
	<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0

Параметр 4.2

Муниципальные программы по обеспечению (защите) прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 4.2

40

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
4.2.1. Муниципальные программы на период 2019-2021 годов	
<i>Утверждены во всех муниципальных образованиях</i>	20
<i>Утверждены более чем в 50 % муниципальных образований</i>	15
<i>Утверждены менее чем в 50 % муниципальных образований</i>	10
<i>Не утверждены</i>	0
4.2.2. Финансовое обеспечение муниципальных программ	
<i>Предусмотрено</i>	10
<i>Предусмотрено в части муниципальных образований</i>	4
<i>Не предусмотрено</i>	0
4.2.3. Тексты муниципальных программ в открытом доступе в сети интернет	
<i>Опубликованы</i>	5
<i>Опубликованы в части муниципальных образований</i>	3
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
4.2.4. Отчеты об итогах реализации (в том числе промежуточных) муниципальных программ в открытом доступе в сети интернет	
<i>Опубликованы подробные отчеты</i>	5
<i>Опубликованы отчеты без детализации проведенных мероприятий</i>	3
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0



КРИТЕРИЙ 5

РЕСУРСЫ ДЛЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ

Максимальное кол-во баллов по критерию 5

145

Параметр 5.1

Информирование и консультирование потребителей специалистами органов местного самоуправления

Максимальное кол-во баллов¹² по параметру 5.1

75

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
5.1.1. Функции информирования и консультирования потребителей возложены на структурные подразделения (отделы) по защите прав потребителей	
<i>Во всех¹³ муниципальных образованиях</i>	25
<i>В части¹⁴ муниципальных образований</i>	12
<i>Функции не возложены</i>	0

¹² Максимальный суммарный балл по показателям 5.1.1. – 5.1.4. не может превышать 25.

¹³ Оценка по графе «Во всех муниципальных образованиях» возможна только в одном из показателей 5.1.1. – 5.1.4.

¹⁴ Оценка по графе «В части муниципальных образований» возможна в каждом из показателей 5.1.1. – 5.1.4.

5.1.2.	Функции информирования и консультирования потребителей возложены на специалистов по защите прав потребителей	
	<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	15
	<i>В части муниципальных образований</i>	6
	<i>Функции не возложены</i>	0
5.1.3.	Функции информирования и консультирования потребителей возложены на комплексные отделы¹⁵ (управления)	
	<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	10
	<i>В части муниципальных образований</i>	5
	<i>Функции не возложены</i>	0
5.1.4.	Функции информирования и консультирования потребителей возложены на специалистов, занимающихся иными вопросами	
	<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	4
	<i>В части муниципальных образований</i>	2
	<i>Функции не возложены</i>	0
5.1.5.	Бесплатное консультирование, рассмотрение обращений на личном приеме	
	<i>Проводится во всех муниципальных образованиях</i>	10
	<i>Проводится в части муниципальных образований</i>	8
	<i>Не проводится</i>	0
5.1.6.	Бесплатное консультирование по телефону	
	<i>Проводится во всех муниципальных образованиях</i>	10
	<i>Проводится в части муниципальных образований</i>	8
	<i>Не проводится</i>	0
5.1.7.	Бесплатное консультирование, рассмотрение обращений с использованием интернет-технологий (программа Skype, площадка Zoom и т.п.)	
	<i>Проводится во всех муниципальных образованиях</i>	10
	<i>Проводится в части муниципальных образований</i>	8
	<i>Не проводится</i>	0
5.1.8.	Сведения о возможности и порядке консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей	
	<i>Размещаются на сайтах всех муниципальных образований</i>	5
	<i>Размещаются на сайтах части муниципальных образований</i>	2
	<i>Не размещаются</i>	0
5.1.9.	Информационно-справочные материалы, направленные на правовое просвещение жителей в сфере защиты прав потребителей, на официальных сайтах органов местного самоуправления и(или) на специально созданных интернет-сайтах	
	<i>Размещаются на сайтах всех муниципальных образований</i>	15
	<i>Размещаются на сайтах части муниципальных образований</i>	10
	<i>Не размещаются</i>	0

Параметр 5.2

Бесплатная консультативная и юридическая помощь населению в общественных приемных по защите прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 5.2

30

	Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
5.2.1.	Общественные приемные по защите прав потребителей	
	<i>Функционируют во всех муниципальных образованиях</i>	10
	<i>Функционируют в части муниципальных образований</i>	5
	<i>Отсутствуют или информация о них не найдена</i>	0
5.2.2.	Сведения об общественных приемных по защите прав потребителей на официальных сайтах органов местного самоуправления	
	<i>Размещены во всех муниципальных образованиях</i>	4
	<i>Размещены в части муниципальных образований</i>	2

¹⁵ К примеру: отдел потребительского рынка и услуг, отдел торговли и защиты прав потребителей.

<i>Отсутствуют или информация о них не найдена</i>		0
5.2.3. Бесплатное консультирование, юридическая помощь дистанционно (телефон, электронная почта) и(или) с использованием интернет-технологий (программа Skype, площадка Zoom и т.п.)		
<i>Проводится во всех муниципальных образованиях</i>		8
<i>Проводится в части муниципальных образований</i>		5
<i>Не проводится или информация о них не найдена</i>		0
5.2.4. Мероприятия по информированию и консультированию широкого круга потребителей (семинары, вебинары, лекции, открытые уроки и т.п.)		
<i>Проводятся во всех муниципальных образованиях</i>		8
<i>Проводятся в части муниципальных образований</i>		5
<i>Не проводятся или информация о них не найдена</i>		0

Параметр 5.3

Прием обращений и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ)

Максимальное кол-во баллов по параметру 5.3

40

<i>Оценочные показатели</i>		<i>Оценочный Балл (max)</i>
5.3.1. Прием обращений потребителей		
<i>Осуществляется во всех МФЦ</i>		10
<i>Осуществляется в части МФЦ</i>		5
<i>Не осуществляется</i>		0
5.3.2. Консультирование потребителей		
<i>Осуществляется во всех МФЦ</i>		15
<i>Осуществляется в части МФЦ</i>		10
<i>Не осуществляется</i>		0
5.3.3. Мероприятия по информированию и консультированию широкого круга потребителей (семинары, вебинары, лекции, открытые уроки и т.п.)		
<i>Проводятся во всех МФЦ</i>		15
<i>Проводятся в части МФЦ</i>		10
<i>Не проводятся</i>		0



КРИТЕРИЙ 6

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ ПРОДУКЦИИ (УСЛУГ), О ПРОИЗВОДИТЕЛЯХ ТОВАРОВ (УСЛУГ)

Максимальное кол-во баллов по критерию 6

105

Параметр 6.1

Система выявления и информирования граждан о добросовестных (недобросовестных) товаропроизводителях

Максимальное кол-во баллов по параметру 6.1

65

<i>Оценочные показатели</i>		<i>Оценочный Балл (max)</i>
6.1.1. Система добровольной маркировки и (или) добровольной сертификации пищевых продуктов (товаров), выпускаемых на территории субъекта РФ		
<i>Существует</i>		10
<i>Не существует</i>		0
6.1.2. Реестр пищевых продуктов (товаропроизводителей), имеющих право использования специального знака добровольной маркировки и(или) добровольной сертификации		
<i>Доступен без ограничений на специальном интернет-ресурсе</i>		10
<i>Не доступен</i>		0

6.1.3. Мониторинг качества и безопасности товаров (услуг), в том числе, путем лабораторных исследований		
	Проводится	10
	Не проводится	0
6.1.4. Результаты мониторинга качества и безопасности товаров (услуг)		
	Доступны без ограничений на специальном интернет-ресурсе	15
	Не доступны или труднодоступны для поиска	0
6.1.5. Реестр недобросовестных производителей		
	Существует и доступен без ограничений на специальном интернет-ресурсе	10
	Не существует или труднодоступен для поиска	0
6.1.6. Бренд региональных ¹⁶ товаров в субъекте РФ		
	Существует	10
	Не существует	0

Параметр 6.2

Лучшие региональные товары, услуги, предприниматели и информирование о них потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 6.2

40

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
6.2.1. Конкурс лучших региональных товаров (товаропроизводителей), услуг	
Проводится (более одного конкурса)	5
Проводится один конкурс	3
Не проводится или сведения отсутствуют	0
6.2.2. Информация о конкурсе(ах), в том числе об условиях участия, в открытом доступе в сети интернет	
Размещена	5
Не размещена или труднодоступна для поиска	0
6.2.3. Специально разработанный логотип конкурса(сов) для использования лауреатами на товарах и в иных рекламно-информационных целях	
Существует	5
Не существует или сведения отсутствуют	0
6.2.4. Сведения о лауреатах и(или) о лучших товарах (услугах) в открытом доступе в сети интернет	
Размещены	10
Не размещены или труднодоступны для поиска	0
6.2.5. Конкурсы профессионального мастерства	
Проводятся	5
Не проводятся или сведения отсутствуют	0
6.2.6. Сведения о победителях (лауреатах) конкурсов профессионального мастерства в открытом доступе в сети интернет	
Размещены	10
Не размещены или труднодоступны для поиска	0



КРИТЕРИЙ 7

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максимальное кол-во баллов по критерию 7

100

Параметр 7.1

Введение института (должности) уполномоченного по правам потребителей в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 7.1

40

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
----------------------	----------------------

¹⁶ Зарегистрированный либо как "географическое указание", либо как «наименование места происхождения товара»

7.1.1. Должность уполномоченного ¹⁷ по правам потребителей в субъекте РФ	
<i>Введена</i>	25
<i>Не введена</i>	0
7.1.2. Сведения о деятельности уполномоченного по правам потребителей в открытом доступе	
<i>Опубликованы</i>	15
<i>Не опубликованы</i>	0

Параметр 7.2

Создание (развитие) института¹⁸ досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 7.2

35

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
7.2.1. Институт досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей	
<i>Создан</i>	15
<i>Не создан</i>	0
7.2.2. Сведения о институте досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей открытым доступе в сети интернет	
<i>Опубликованы</i>	20
<i>Не опубликованы</i>	0

Параметр 7.3

Форум¹⁹ участников региональной системы защиты прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 7.3

25

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
7.3.1. Форум участников региональной системы защиты прав потребителей	
<i>Проведен</i>	10
<i>Не проводился</i>	0
7.3.2. Материалы Форума участников региональной системы защиты прав потребителей и принятые на нем решения (резолуция) в открытом доступе в сети интернет	
<i>Размещены</i>	10
<i>Не размещены или труднодоступны для поиска</i>	0
7.3.3. Форум участников региональной системы защиты прав планируется провести	
<i>До конца 2021 года</i>	5
<i>В 2022 году</i>	2
<i>Не запланирован</i>	0

¹⁷ В соответствии с Методическими рекомендациями Роспотребнадзора по разработке и реализации региональных государственных программ по обеспечению прав потребителей от 22.09.2017 (стр. 24). Документ доступен по ссылке: https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=8947

¹⁸ В том числе институтов медиации

¹⁹ В соответствии с рекомендациями Всероссийского Форума участников национальной системы защиты прав потребителей, проведенного 16 ноября 2020 года в соответствии с Планом мероприятий Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации. Документ доступен по ссылке <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1671>