



МЕТОДИКА

рейтинга субъектов РФ по уровню защищенности потребителей 2018

редакция от 15.06.2018

СОГЛАСОВАНО

Председатель
Центрального Совета Движения
Объединения потребителей России

Тимченко В.С.

УТВЕРЖДАЮ

Председатель
Объединения потребителей России

Корягин А.Е.

Цель Рейтинга:

Определить степень практического участия органов исполнительной власти и местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов власти в субъектах РФ в создании системы правового информирования и консультирования граждан, межведомственного взаимодействия для решения вопросов в сфере защиты прав потребителей, стимулировать органы власти к повышению активности и эффективности их деятельности в этой сфере.

Период исследования:

- Исследованию подлежат сведения, относящиеся к периоду 2016-2017 годов.
- По параметрам 4.1 и 6.1 период исследования продлен¹ до 1 мая 2018 года.

Метод исследования:

Кабинетное исследование, основанное на визуально-сравнительном анализе и оценке информации.

Способы получения информации:

- Изучение сведений, полученных от субъектов РФ при проведении общественного опроса (в форме анкетирования²).
- Исследование интернет-ресурсов, ссылки на которые получены от субъектов РФ при проведении общественного опроса (в форме анкетирования).
- Исследование интернет-ресурсов в сети интернет, в том числе сайтов органов исполнительной власти субъекта РФ.
- Самостоятельный контентный поиск информации в сети интернет.

¹ В соответствии со сроком пункта 7 Поручений Президента РФ, данных по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей (утв. Президентом РФ 25 мая 2017 г. N Пр-1004ГС).

² Анкета – перечень вопросов, ответы на которые даются в форме «да», «нет». Ответ «да» требует указания гиперссылки на интернет-ресурс, на котором размещена подтверждающая информация (документы, сведения).

- Изучение сведений, включенных в Государственные доклады: «Защита прав потребителей в Российской Федерации 2016 году», «Защита прав потребителей в Российской Федерации 2017 году».

Количество критериев Рейтинга: 9

Итоги 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 всех критериев субъекта РФ.

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 290
синий	средний	от 190 до 289
красный	низкий	до 189

Варианты представления итогов Рейтинга:

- Итоговая таблица, в которой субъекты РФ расположены в алфавитном порядке, приведены количественные результаты, полученные субъектом РФ по каждому критерию.
- Рейтинговая таблица, в которой субъекты РФ ранжированы по итоговым (суммарным) баллам, приведены количественные значения итоговых баллов.
- Аналитический отчет.
- Информационная таблица³, в которую включены количественные значения баллов, полученных субъектом РФ по результатам экспертной оценки каждого критерия и параметра.

Критерий 1.

³ Сведения, доступные для субъекта РФ по специальному запросу.

Параметр 1.1.

Информативность, достаточность и доступность информации, размещенной на интернет-сайте 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

80

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
1.1.1. Опубликованы ли на сайте информационные материалы по отдельным аспектам (направлениям, сферам) защиты прав потребителей (разъяснения, памятки, аналитические статьи, листовки и т.п.), имеют ли такие публикации системность, взаимосвязь и последовательность	
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность прослеживается</i>	10
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность не прослеживается</i>	5
<i>Опубликовано незначительное количество материалов, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность отсутствует</i>	3
<i>Материалы не опубликованы или их количество ничтожно мало</i>	0
1.1.2. Опубликованы ли на сайте обучающие методические материалы (разъяснения, памятки, аналитические статьи, листовки и т.п.), разъясняющие положения законодательства в сфере прав потребителей, имеют ли такие публикации системность, взаимосвязь и последовательность	
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность прослеживается</i>	15
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность не прослеживается</i>	8
<i>Опубликовано незначительное количество материалов, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность отсутствует</i>	3
<i>Материалы не опубликованы или их количество ничтожно мало</i>	0
1.1.3. Регулярность информационного наполнения сайта в разделах по защите прав потребителей	
<i>Несколько публикаций в неделю</i>	6
<i>Одна публикация в неделю</i>	5
<i>Одна публикация в две-три недели</i>	3
<i>Системность размещения публикаций отсутствует или не определяется</i>	1
<i>Нет, не осуществляется</i>	0
1.1.4. Опубликованы ли на сайте образцы претензий, исковых заявлений	
<i>Да, опубликованы</i>	10
<i>Да, опубликованы, но в незначительном количестве</i>	5
<i>Нет, не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.1.5. Доступен ли для изучения текст Закона РФ «О защите прав потребителей»	
<i>Да, доступен в действующей редакции</i>	5
<i>Да, доступен, но в недействующей редакции</i>	1
<i>Нет, текст Закона не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
1.1.6. Размещены ли на сайте основные законы и нормативные документы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей	
<i>Да, размещены</i>	5
<i>Размещен только перечень или количество размещенных документов ничтожно</i>	1

⁴ Исследуются официальные сайты органов исполнительной власти субъекта РФ и сайты территориальных органов (управлений) федеральных органов власти в субъекте РФ

	<i>Нет, не размещены или информация не найдена</i>	0
1.1.7. Опубликована ли на сайте информация о Всемирном дне защиты потребителей 2016 и о приуроченных к нему мероприятиях в субъекте РФ		
	<i>Да, опубликован краткий пресс-релиз и/или пресс-релиз с планом мероприятий, пост-релиз с отчетом о проведенных мероприятиях</i>	5
	<i>Да, опубликован краткий пресс-релиз и/или пресс-релиз с упоминанием запланированных мероприятий</i>	3
	<i>Да, опубликован краткий пресс-релиз</i>	1
	<i>Нет, информация не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0
1.1.8. Опубликована ли на сайте информация о Всемирном дне защиты потребителей 2017 и о приуроченных к нему мероприятиях в субъекте РФ		
	<i>Да, опубликован краткий пресс-релиз и/или пресс-релиз с планом мероприятий, пост-релиз с отчетом о проведенных мероприятиях</i>	5
	<i>Да, опубликован краткий пресс-релиз и/или пресс-релиз с упоминанием запланированных мероприятий</i>	3
	<i>Да, опубликован краткий пресс-релиз</i>	1
	<i>Нет, информация не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0
1.1.9. Размещена ли на сайте гиперссылка на интернет-сайт Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (zpp.rospotrebnadzor.ru)		
	<i>Да, размещена</i>	5
	<i>Да, размещена, но в труднодоступном или малозаметном месте</i>	2
	<i>Нет, не размещена или информация не найдена</i>	0
1.1.10. Размещена ли на сайте гиперссылка на интернет-сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (вашифинансы.рф)		
	<i>Да, размещена</i>	3
	<i>Да, размещена, но в труднодоступном или малозаметном месте</i>	1
	<i>Нет, не размещена или информация не найдена</i>	0
1.1.11. Размещена ли на сайте гиперссылка на интернет-страницу консультационного центра для потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ		
	<i>Да, размещена</i>	3
	<i>Да, размещена, но в труднодоступном или малозаметном месте</i>	1
	<i>Нет, не размещена или информация не найдена</i>	0
1.1.12. Опубликована ли на сайте информация о порядке приема граждан в общественной приемной		
	<i>Да, опубликована</i>	4
	<i>Нет, не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0
1.1.13. Удобен ли сайт для поиска⁵ информации		
	<i>Сайт удобен для поиска, система навигации понятна</i>	4
	<i>Система навигации понятна, но для поиска информации требуется значительное количество времени и/или кликов</i>	1
	<i>Сайт не удобен, система навигации не понятна, для поиска информации требуется значительное количество времени и/или кликов</i>	0

Параметр 1.2.

Информативность, достаточность и доступность информации, размещенной на интернет-сайте ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.2

65

⁵ Для перехода на интернет-страницу с необходимой информацией потребителю потребуется не более 3-4 кликов

Оценочные показатели	Оценочный Балл (макс)
1.2.1. Опубликованы ли на сайте обучающие методические материалы (разъяснения, памятки, аналитические статьи, листовки и т.п.), разъясняющие положения законодательства в сфере прав потребителей, имеют ли такие публикации системность, взаимосвязь и последовательность	
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность прослеживается</i>	15
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность не прослеживается</i>	8
<i>Опубликовано незначительное количество материалов, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность отсутствует</i>	3
<i>Материалы не опубликованы или их количество ничтожно мало</i>	0
1.2.2. Опубликованы ли на сайте образцы претензий, исковых заявлений	
<i>Да, опубликованы</i>	10
<i>Да, опубликованы, но в незначительном количестве</i>	5
<i>Нет, не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.2.3. Опубликованы ли на сайте сведения о функционировании консультационного центра для потребителей в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ	
<i>Да, опубликованы</i>	5
<i>Нет, не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.2.4. Опубликованы ли на сайте сведения о функционировании консультационных пунктов для потребителей в филиалах ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ	
<i>Да, опубликованы</i>	5
<i>Нет, не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.2.5. Опубликована ли на сайте информация о способах получения услуг в консультационном центре для потребителей, ссылка на перечень услуг и их стоимость (при наличии)	
<i>Информация и перечень услуг опубликованы, все услуги предоставляются бесплатно</i>	10
<i>Информация и перечень услуг опубликованы, ссылка на их стоимость (прайс-лист) размещена</i>	8
<i>Информация о способах получения услуг опубликованы, размещена информация о перечне услуг (или дана ссылка), не размещена ссылка на сведения об их стоимости (прайс-лист)</i>	6
<i>Опубликована информация о способах получения услуг и их краткий перечень, ссылка на сведения об их стоимости отсутствуют</i>	4
<i>Опубликована информация только о возможности получения консультации, ссылка на перечень услуг и сведения об их стоимости отсутствуют</i>	2
<i>Информация отсутствует или не найдена</i>	0
1.2.6. Доступен ли для изучения текст Закона РФ «О защите прав потребителей»	
<i>Да, доступен в действующей редакции</i>	5
<i>Да, доступен, но в недействующей редакции</i>	1
<i>Нет, текст Закона не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
1.2.7. Опубликованы ли на сайте основные законы и нормативные документы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей	
<i>Да, опубликованы</i>	5
<i>Опубликован только перечень или количество опубликованных документов ничтожно</i>	1
<i>Нет, не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.2.8. Размещена ли на сайте гиперссылка на Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (zpp.rosпотребнадзор.ru)	
<i>Да, размещена</i>	3
<i>Да, размещена, но в труднодоступном или малозаметном месте</i>	1
<i>Нет, не размещена или информация не найдена</i>	0
1.2.9. Размещена ли на сайте гиперссылка на интернет-сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (вашифинансы.рф)	
<i>Да, размещена</i>	3
<i>Да, размещена, но в труднодоступном или малозаметном месте</i>	1

<i>Нет, не размещена или информация не найдена</i>	0
1.2.10. Удобен ли сайт для поиска⁶ информации	
<i>Сайт удобен для поиска, система навигации понятна</i>	4
<i>Система навигации понятна, но для поиска информации требуется значительное количество времени и/или кликов</i>	1
<i>Сайт не удобен, система навигации не понятна, для поиска информации требуется значительное количество времени и/или кликов</i>	0
<i>Информация для поиска отсутствует</i>	0

Параметр 1.3.

Информативность, достаточность и доступность информации, размещенной на интернет-сайте органа государственной исполнительной власти субъекта РФ (министерство, департамент, др.), на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей

Максимальное кол-во баллов параметру 1.3

50

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (маж)</i>
1.3.1. В субъекте РФ существует орган государственной исполнительной власти (министерство, департамент, др.), на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей	
<i>Да, существует</i>	5
<i>Нет, не существует</i>	0
1.3.2. Опубликованы ли на сайте сведения о функциях и полномочиях органа, которые могут быть предметом обращения граждан	
<i>Да, опубликованы</i>	2
<i>Нет, не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.3.3. Опубликованы ли на сайте информационные материалы по вопросам и/или проблемам защиты прав потребителей в субъекте РФ, имеют ли такие публикации системность, взаимосвязь и последовательность	
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность прослеживается</i>	10
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность не прослеживается</i>	5
<i>Опубликовано незначительное количество материалов, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность отсутствует</i>	3
<i>Материалы не опубликованы или их количество ничтожно мало</i>	0
1.3.4. Опубликованы ли на сайте обучающие методические материалы (разъяснения, памятки, аналитические статьи, листовки и т.п.), разъясняющие положения законодательства в сфере прав потребителей, имеют ли такие публикации системность, взаимосвязь и последовательность	
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность прослеживается</i>	15
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность не прослеживается</i>	8
<i>Опубликовано незначительное количество материалов, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность отсутствует</i>	3
<i>Материалы не опубликованы или их количество ничтожно мало</i>	0
1.3.5. Размещена ли на сайте информация о существующих в субъекте РФ возможностях получения гражданами консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей («горячие» телефонные линии, консультационный пункт в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ и консультационные пункты в его филиалах, общественная приемная Роспотребнадзора, общественные организации потребителей и т.п.)	
<i>Размещен подробный перечень</i>	12
<i>Размещен не полный перечень</i>	6
<i>Информация не размещена или не найдена</i>	0
1.3.6. Размещена ли на сайте прямая гиперссылка на интернет-сайт управления	

⁶ Для перехода на интернет-страницу с необходимой информацией потребителю потребуется не более 3-4 кликов

Роспотребнадзора и/или гиперссылка на Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (zpp.rospotrebnadzor.ru)	
<i>Размещена ссылка на оба интернет-ресурса</i>	3
<i>Размещена ссылка на один интернет-ресурс</i>	2
<i>Ссылка размещена, но в труднодоступном или малозаметном месте</i>	1
<i>Информация не размещена или не найдена</i>	0
1.3.7. Размещена ли на сайте прямая гиперссылка на интернет-страницу консультационного центра для потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ	
<i>Размещена</i>	3
<i>Размещена, но в труднодоступном или малозаметном месте</i>	1
<i>Нет, не размещена или информация не найдена</i>	0

Параметр 1.4.

Информативность, достаточность и доступность информации, размещенной на интернет-сайте 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

50

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (max)</i>
1.4.1. Опубликованы ли на сайте сведения о функциях и полномочиях органа государственного жилищного надзора, которые могут быть предметом обращения граждан	
<i>Да, опубликованы</i>	2
<i>Нет, не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.4.2. Опубликованы ли на сайте тексты основных законов и нормативных документов, регулирующих сферу жилищно-коммунальных услуг	
<i>Да, опубликованы</i>	5
<i>Опубликован только перечень или опубликованы в незначительном количестве</i>	1
<i>Нет, не опубликованы или информация не найдена</i>	0
1.4.3. Опубликованы ли на сайте информационные материалы по отдельным аспектам прав потребителей жилищно-коммунальных, имеют ли такие публикации системность, взаимосвязь и последовательность	
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность прослеживается</i>	10
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность не прослеживается</i>	5
<i>Опубликовано незначительное количество материалов, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность отсутствует</i>	3
<i>Материалы не опубликованы или их количество ничтожно мало</i>	0
1.4.4. Опубликованы ли на сайте обучающие методические материалы (разъяснения, памятки, аналитические статьи, листовки и т.п.), разъясняющие положения законодательства в жилищно-коммунальных услуг, имеют ли такие публикации системность, взаимосвязь и последовательность	
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность прослеживается</i>	15
<i>Материалы опубликованы, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность не прослеживается</i>	8
<i>Опубликовано незначительное количество материалов, системность и/или взаимосвязь и/или последовательность отсутствует</i>	3
<i>Материалы не опубликованы или их количество ничтожно мало</i>	0
1.4.5. Опубликована ли гиперссылка (размещен баннер) на сторонний интернет-ресурс⁷, содержащий тематические обучающие материалы	
<i>Да, опубликована</i>	3

⁷ Например, на интернет-ресурс «Школа грамотного потребителя» <http://проектшгп.рф/>

	<i>Нет, не опубликована или информация не найдена</i>	0
1.4.6. Опубликован ли на сайте Реестр лицензий организаций, осуществляющих управление многоквартирными жилыми домами		
	<i>Да, опубликован</i>	6
	<i>Нет, не опубликован или информация на сайте не найдены)</i>	0
1.4.7. Опубликован ли на сайте Реестр квалификационных аттестатов, выдаваемых по результатам квалификационного экзамена на знание требований законодательства РФ к осуществлению предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными жилыми домами		
	<i>Да, опубликован</i>	4
	<i>Нет, не опубликован или информация на сайте не найдены)</i>	0
1.4.8. Опубликованы ли на сайте сведения об оценке⁸ эффективности деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными жилыми домами (рейтинги, конкурсы и т.п.)		
	<i>Да, опубликован</i>	5
	<i>Нет, не опубликован или информация на сайте не найдены)</i>	0

Критерий 2.

СПОСОБЫ И МЕТОДЫ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБ ИХ ПРАВАХ И О НЕОБХОДИМЫХ ДЕЙСТВИЯХ ПО ЗАЩИТЕ ЭТИХ ПРАВ, СУЩЕСТВУЮЩИЕ В СУБЪЕКТЕ РФ

Кол-во баллов по критерию 2

от 120

Параметры:	Оценочный Балл (max)
2.1. Существует ли «горячая» телефонная линия в управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ	
<i>Да, существует постоянно действующая с ежедневным режимом работы</i>	15
<i>Существуют тематические, работающие ограниченное количество дней</i>	10
<i>Да, существует постоянно действующая (режим работы: один-два раза в неделю)</i>	5
<i>Нет, не существует (информации на сайте не найдено)</i>	0
2.2. Проводится ли управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ дистанционное консультирование потребителей по телефону, а также с использованием интернет-технологий (электронная почта, программа Skype, социальные сети и др.)	
<i>Да, проводится (телефон, электронная почта, программа Skype, социальные сети и т.п.)</i>	15
<i>Да, проводится (телефон и/или электронная почта)</i>	10
<i>Да, проводится (телефон)</i>	5
<i>Нет, дистанционное консультирование не проводится или сведения на сайте не найдены</i>	0
2.3. Существует ли «горячая» телефонная линия в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ	
<i>Да, существует постоянно действующая с ежедневным режимом работы</i>	15
<i>Существуют тематические, работающие ограниченное количество дней</i>	10
<i>Да, существует постоянно действующая (режим работы: один-два раза в неделю)</i>	5
<i>Нет, не существует или информации на сайте не найдено</i>	0
2.4. Существует ли консультационный центр по защите прав потребителей в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ	
<i>Да, существует</i>	15
<i>Нет, не существует или информации на сайте не найдено</i>	0
2.5. Существуют ли консультационные пункты по защите прав потребителей в филиалах ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ	

⁸ Если такая оценка в субъекте РФ проводится

	<i>Да, функционируют в каждом филиале</i>	15
	<i>Да, функционируют более чем в 50% филиалов</i>	10
	<i>Да, функционируют, но менее чем в 50% филиалов</i>	5
	<i>Нет, не функционируют (информации на сайте не найдено)</i>	0
2.6.	Проводится ли консультационным центром ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте РФ дистанционное консультирование потребителей по телефону, а также с использованием интернет-технологий (электронная почта, программа Skype, социальные сети и др.)	
	<i>Да, проводится (телефон, электронная почта, программа Skype, социальные сети и т.п.)</i>	15
	<i>Да, проводится (телефон и/или электронная почта)</i>	10
	<i>Да, проводится (телефон)</i>	5
	<i>Нет, не проводится или сведения на сайте не найдены</i>	0
2.7.	Существует ли «горячая» телефонная линия в органе по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг (орган государственного жилищного надзора)	
	<i>Да, существует постоянно действующая с ежедневным режимом работы</i>	15
	<i>Существуют тематические, работающие ограниченное количество дней</i>	10
	<i>Да, существует постоянно действующая (режим работы: один-два раза в неделю)</i>	5
	<i>Нет, не существует (информации на сайте не найдено)</i>	0
2.8.	Проводится ли органом государственного жилищного надзора дистанционное консультирование потребителей по телефону, а также с использованием интернет-технологий (электронная почта, программа Skype, социальные сети и др.)	
	<i>Да, проводится (телефон, электронная почта, программа Skype, социальные сети и т.п.)</i>	15
	<i>Да, проводится (телефон и/или электронная почта)</i>	10
	<i>Да, проводится (телефон)</i>	5
	<i>Нет, не проводится или сведения на сайте не найдены</i>	0

Критерий 3.

РЕСУРСЫ⁹ ДЛЯ ПРОСВЕЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ИНФОРМИРОВАНИЕ, ПРАВОВОЕ ОБУЧЕНИЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРОПАГАНДУ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ, СУЩЕСТВУЮЩИЕ В СУБЪЕКТЕ РФ

Кол-во баллов по критерию 3

от 100

Параметры:	Оценочный Балл (макс)
3.1. Существует ли специализированный интернет-ресурс (сайт, портал)	
<i>Да, существует</i>	15
<i>Нет, не создан</i>	0
3.2. Соответствует ли текстовое наполнение (контент) интернет-ресурса заявленной тематике	
<i>Да, соответствует</i>	5
<i>Нет, не соответствует</i>	0
3.3. Регулярно ли осуществляется информационное наполнение интернет-ресурса	
<i>Да, регулярно</i>	6
<i>Информационное наполнение происходит не системно</i>	3
<i>Не понятно, даты публикаций в основном отсутствуют</i>	0
3.4. Оценка информативности и полезности сайта для потребителя	
<i>Положительная, сайт удобен для поиска и просмотра информации, информативен (много содержательных тематических материалов)</i>	10
<i>Удовлетворительная, сайт информативен, но не удобен для поиска информации</i>	6
<i>Отрицательная, информации мало и она размещена не системно, для поиска нужной информации требуется просматривать много страниц</i>	2
<i>Негативная, сайт не содержит тематических материалов или их количество незначительно</i>	0

⁹ Ресурсы, функционирующие за счет средств бюджета субъекта РФ.

3.5. Существует ли специализированное печатное¹⁰ СМИ		
	<i>Да, существует</i>	10
	<i>Нет</i>	0
3.6. Периодичность выхода номеров специализированного печатного СМИ		
	<i>Ежедневно/еженедельно</i>	6
	<i>Ежемесячно/ежеквартально</i>	2
	<i>Нет системности выхода номеров (не указана, не известна)</i>	0
3.7. Существует ли ТВ и радио программы¹¹ (передача, цикл передач)		
	<i>Да, существует</i>	15
	<i>Нет</i>	0
3.8. Периодичность выхода ТВ и радио программы		
	<i>Ежедневно/еженедельно</i>	6
	<i>Ежемесячно/ежеквартально</i>	2
	<i>Нет системности выхода номеров (не указана, не известна)</i>	0
3.9. Проводятся ли в субъекте РФ конкурсы, викторины и т.п. на знание гражданами своих потребительских прав		
	<i>Да, проводятся</i>	12
	<i>Нет, не проводятся или сведения о них отсутствуют</i>	0
3.10. Внедрены ли в образовательных учреждениях субъекта РФ обучающие программы по защите прав потребителей		
	<i>Да, внедрены</i>	15
	<i>Проводятся отдельные образовательные мероприятия</i>	5
	<i>Нет, не внедрены или сведения отсутствуют</i>	0

Критерий 4.

ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ В СУБЪЕКТЕ РФ КООРДИНАЦИОННЫХ И СОВЕЩАТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максимальное кол-во баллов по критерию 4

75

Параметр 4.1.

Координационно-совещательный орган¹² по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 4.1

30

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (макс)</i>
4.1.1. Создан ли координационно-совещательный орган	
	<i>Да, создан</i> 10
	<i>Нет, не создан</i> 0
4.1.2. Опубликован ли в открытом доступе персональный состав координационно-совещательного органа	
	<i>Да, опубликован</i> 5
	<i>Нет, не опубликован</i> 0
4.1.3. Опубликован ли в открытом доступе план работы координационно-совещательного органа	
	<i>Да, опубликован</i> 5

¹⁰ Если в субъекте РФ несколько специализированных печатных СМИ, исследованию подлежит каждое из них.

¹¹ Если в субъекте РФ несколько специализированных ТВ и/или радио- программ, исследованию подлежит каждая из них.

¹² Созданный в соответствии с пунктом 7 Поручений Президента РФ, данных по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей (утв. Президентом РФ 25 мая 2017 г. N Пр-1004ГС).

	<i>Нет, не опубликован</i>	0
4.1.4. Включены ли в состав координационно-совещательного органа представители общественных объединений потребителей		
	<i>Да, включены</i>	5
	<i>Нет, отсутствуют</i>	0
4.1.5. Опубликованы ли в открытом доступе сведения о заседаниях координационно-совещательного органа		
	<i>Да, опубликованы протоколы</i>	5
	<i>Опубликованы отдельные сведения о его работе</i>	2
	<i>Нет, не опубликованы</i>	0

Параметр 4.2.

Межведомственный орган по вопросам защиты прав потребителей при высших исполнительных органах власти субъектов РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 4.2

30

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (маж)</i>
4.2.1. Создан ли межведомственный орган	
	<i>Да, создан</i> 10
	<i>Нет, не создан</i> 0
4.2.2. Опубликован ли в открытом доступе персональный состав межведомственного органа	
	<i>Да, опубликован</i> 5
	<i>Нет, не опубликован</i> 0
4.2.3. Опубликован ли в открытом доступе план работы межведомственного органа	
	<i>Да, опубликован</i> 5
	<i>Нет, не опубликован</i> 0
4.2.4. Включены ли в состав межведомственного органа представители общественных объединений потребителей	
	<i>Да, включены</i> 5
	<i>Нет, отсутствуют</i> 0
4.2.5. Опубликованы ли в открытом доступе сведения о заседаниях межведомственного органа	
	<i>Да, опубликованы протоколы</i> 5
	<i>Опубликованы отдельные сведения о его работе</i> 2
	<i>Нет, не опубликованы</i> 0

Параметр 4.3.

Межведомственный координационный (коллегиальный) орган по вопросам торговли (потребительского рынка) и качества товаров/услуг

Максимальное кол-во баллов по параметру 4.3

15

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (маж)</i>
4.3.1. Создан ли межведомственный орган	
	<i>Да, создан</i> 4
	<i>Нет, не создан</i> 0
4.3.2. Опубликован ли в открытом доступе персональный состав межведомственного органа	
	<i>Да, опубликован</i> 2
	<i>Нет, не опубликован</i> 0
4.3.3. Опубликован ли в открытом доступе план работы межведомственного	

органа		
	<i>Да, опубликован</i>	4
	<i>Нет, не опубликован</i>	0
4.3.4. Включены ли в состав межведомственного органа представители общественных объединений потребителей		
	<i>Да, включены</i>	2
	<i>Нет, отсутствуют</i>	0
4.3.5. Опубликованы ли в открытом доступе сведения о заседаниях межведомственного органа		
	<i>Да, опубликованы протоколы</i>	3
	<i>Опубликованы отдельные сведения о его работе</i>	1
	<i>Нет, не опубликованы</i>	0

Критерий 5.

ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ В СУБЪЕКТЕ РФ

Максимальное кол-во баллов по критерию 5

40

Параметр 5.1.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 5.1

20

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (маж)</i>
5.1.1. Создан ли общественный совет	
<i>Да, создан</i>	3
<i>Нет, не создан (или сведения о его создании не найдены в открытом доступе)</i>	0
5.1.2. Опубликован ли персональный состав общественного совета	
<i>Да, опубликован</i>	2
<i>Нет, не опубликован (или сведения не найдены в открытом доступе)</i>	0
5.1.3. Опубликован ли план работы общественного совета	
<i>Да, опубликован</i>	1
<i>Нет, не опубликован (или сведения не найдены в открытом доступе)</i>	0
5.1.4. Включены ли в состав общественного совета представители общественных объединений потребителей	
<i>Да, включены</i>	2
<i>Нет, отсутствуют (или сведения не найдены в открытом доступе)</i>	0
5.1.5. Опубликованы ли сведения о заседаниях общественного совета	
<i>Да, опубликованы протоколы</i>	2
<i>Опубликованы отдельные сведения о его работе</i>	1
<i>Нет, не опубликованы (или сведения не найдены в открытом доступе)</i>	0
5.1.6. Создан ли консультативный совет	
<i>Да, создан</i>	3
<i>Нет, не создан (или сведения не найдены в открытом доступе)</i>	0
5.1.7. Опубликован ли персональный состав консультативного совета	
<i>Да, опубликован</i>	2
<i>Нет, не опубликован (или сведения не найдены в открытом доступе)</i>	0
5.1.8. Опубликован ли план работы Консультативного совета	
<i>Да, опубликован</i>	1
<i>Нет, не опубликован (или сведения не найдены в открытом доступе)</i>	0
5.1.9. Включены ли в состав консультативного совета представители общественных объединений потребителей	
<i>Да, включены</i>	2
<i>Нет, отсутствуют (или сведения не найдены в открытом доступе)</i>	0
5.1.10. Опубликованы ли сведения о заседаниях консультативного совета	
<i>Да, опубликованы протоколы</i>	2
<i>Опубликованы отдельные сведения о его работе</i>	1

Нет, не опубликованы (или сведения не найдены в открытом доступе)

0

Параметр 5.2.

Орган государственного жилищного надзора в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 5.2

10

Оценочные показатели	Оценочный Балл (маж)
5.2.1. Создан ли общественный совет	
Да, создан	3
Нет, не создан (или сведения не найдены в открытом доступе)	0
5.2.2. Опубликован ли персональный состав общественного совета	
Да, опубликован	2
Нет, не опубликован (или сведения не найдены в открытом доступе)	0
5.2.3. Опубликован ли план работы общественного совета	
Да, опубликован	1
Нет, не опубликован (или сведения не найдены в открытом доступе)	0
5.2.4. Включены ли в состав общественного совета представители общественных объединений потребителей	
Да, включены	2
Нет, отсутствуют (или сведения не найдены в открытом доступе)	0
5.2.5. Опубликованы ли сведения о заседаниях общественного совета	
Да, опубликованы протоколы	2
Опубликованы отдельные сведения о его работе	1
Нет, не опубликованы (или сведения не найдены в открытом доступе)	0

Параметр 5.3.

Орган исполнительной власти субъекта РФ (министерство, департамент, др.), на который возложено решение вопросов в сфере защиты прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 5.3

10

Оценочные показатели	Оценочный Балл (маж)
5.3.1. Создан ли общественный совет	
Да, создан	3
Нет, не создан (или сведения не найдены в открытом доступе)	0
5.3.2. Опубликован ли персональный состав общественного совета	
Да, опубликован	2
Нет, не опубликован (или сведения не найдены в открытом доступе)	0
5.3.3. Опубликован ли план работы общественного совета	
Да, опубликован	1
Нет, не опубликован (или сведения не найдены в открытом доступе)	0
5.3.4. Включены ли в состав общественного совета представители общественных объединений потребителей	
Да, включены	2
Нет, отсутствуют (или сведения не найдены в открытом доступе)	0
5.3.5. Опубликованы ли сведения о заседаниях общественного совета	
Да, опубликованы протоколы	2
Опубликованы отдельные сведения о его работе	1
Нет, не опубликованы (или сведения не найдены в открытом доступе)	0

Критерий 6.

Параметр 6.1.
Программа¹³ по защите прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 6.1

52

Оценочные показатели	Оценочный Балл (маж)
6.1.1. Реализовывалась ли программа в 2016 году	
<i>Да, реализовывалась</i>	5
<i>Нет, не реализовывалась</i>	0
6.1.2. Было ли предусмотрено финансирование программы в 2016 году	
<i>Да, финансирование было предусмотрено</i>	10
<i>Нет, финансирование не было предусмотрено</i>	0
6.1.3. Опубликован ли текст программы 2016 года в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, опубликован</i>	4
<i>Нет, не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
6.1.4. Опубликован ли отчет об итогах реализации программы за 2016 год в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, опубликован подробный отчет</i>	6
<i>Опубликован формальный отчет без детализации проведенных мероприятий</i>	1
<i>Нет, не опубликован (или труднодоступен для поиска)</i>	0
6.1.5. Реализовывалась ли программа в 2017 году	
<i>Да, реализовывалась</i>	5
<i>Нет, не реализовывалась</i>	0
6.1.6. Было предусмотрено ли финансирование программы в 2017 году	
<i>Да, финансирование было предусмотрено</i>	10
<i>Нет, финансирование не было предусмотрено</i>	0
6.1.7. Опубликован ли текст программы 2017 года в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, опубликован</i>	4
<i>Нет, не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
6.1.8. Опубликован ли отчет об итогах реализации программы за 2017 год в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, опубликован подробный отчет</i>	6
<i>Опубликован формальный отчет без детализации проведенных мероприятий</i>	1
<i>Нет, не опубликован (или труднодоступен для поиска)</i>	0
6.1.9. Разработана (скорректирована) ли региональная программа, направленная на создание условий для реализации потребителями своих прав с учетом поручений¹⁴ Президента Российской Федерации	
<i>Да, разработана</i>	2
<i>Такая программа уже существует, нет необходимости в ее разработке или корректировке</i>	1
<i>Такая программа уже существует, и была скорректирована</i>	1
<i>Нет, не разработана</i>	0

Параметр 6.2.

¹³ и/или Комплексного плана по защите прав потребителей и/или подпрограмм по вопросам защиты прав потребителей, включенных в программы социально-экономического развития региона или иное.

¹⁴ Пункт 7 Поручений Президента РФ, данных по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей (утв. Президентом РФ 25 мая 2017 г. N Пр-1004ГС).

Программа по повышению уровня финансовой грамотности населения

Максимальное кол-во баллов по параметру 6.2

28

Оценочные показатели	Оценочный Балл (маж)
6.2.1. Реализовывалась ли программа в 2016 году	
<i>Да, реализовывалась</i>	4
<i>Нет, не реализовывалась</i>	0
6.2.2. Опубликован ли текст программы 2016 года в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, опубликован</i>	4
<i>Нет, не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
6.2.3. Опубликован ли отчет об итогах реализации программы за 2016 год в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, опубликован подробный отчет</i>	6
<i>Опубликована краткая информация об отдельных мероприятиях или формальный отчет без детализации проведенных мероприятий</i>	1
<i>Нет, не опубликован (или труднодоступен для поиска)</i>	0
6.2.4. Реализовывалась ли программа в 2017 году	
<i>Да, реализовывалась</i>	4
<i>Нет, не реализовывалась</i>	0
6.2.5. Опубликован ли текст программы 2017 года в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, опубликован</i>	4
<i>Нет, не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
6.2.6. Опубликован ли отчет об итогах реализации программы за 2017 год в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, опубликован подробный отчет</i>	6
<i>Опубликована краткая информация об отдельных мероприятиях или формальный отчет без детализации проведенных мероприятий</i>	1
<i>Нет, не опубликован (или труднодоступен для поиска)</i>	0

Критерий 7.

ВВЕДЕНИЕ В СУБЪЕКТЕ РФ ИНСТИТУТА¹⁵ (ДОЛЖНОСТИ) УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максимальное кол-во баллов по критерию 7

40

Параметры:	Оценочный Балл (маж)
7.1. Введена ли в субъекте РФ должность уполномоченного по правам потребителей	
<i>Да, введена</i>	25
<i>Нет, не введена</i>	0
7.2. Опубликованы ли сведения о его деятельности в открытом доступе	
<i>Да, опубликованы</i>	15
<i>Нет, не опубликованы</i>	0

Критерий 8.

СПОСОБЫ И МЕТОДЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, СУЩЕСТВУЮЩИЕ В СУБЪЕКТЕ РФ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

¹⁵ Созданного в соответствии с Методическими рекомендация Роспотребнадзора по разработке и реализации региональных государственных программ по обеспечению прав потребителей от 22.09.2017.

Параметры:	Оценочный Балл (max)
8.1. Реализовывались ли муниципальные целевые программы¹⁶ по защите прав потребителей в 2016 и/или 2017 годах	
<i>Да, реализовывалась во всех муниципальных образованиях</i>	10
<i>Да, реализовывалась, но лишь в части муниципальных образований</i>	5
<i>Нет, не реализовывалась</i>	0
8.2. Сведения о реализуемых муниципальных программах доступны для изучения в сети интернет	
<i>Да, доступны</i>	5
<i>Нет, не доступны</i>	0
8.3. Было ли предусмотрено финансирование муниципальных программ	
<i>Да, финансирование было предусмотрено</i>	5
<i>Нет, финансирование не было предусмотрено</i>	0
8.4. Функционируют ли районные (сельские) советы по защите прав потребителей	
<i>Да, функционируют во всех муниципальных образованиях</i>	10
<i>Да, функционируют в отдельных муниципальных образованиях</i>	5
<i>Нет, не функционируют</i>	0
8.5. Сведения о деятельности районных (сельских) советов по защите прав потребителей доступны для изучения в сети интернет	
<i>Да, доступны</i>	5
<i>Нет, не доступны</i>	0
8.6. Существуют ли в органах местного самоуправления отделы по защите прав потребителей, или специалисты, на которых возложены обязанности по оказанию бесплатные консультационных услуг по защите прав потребителей	
<i>Да, существуют во всех муниципальных образованиях</i>	10
<i>Да, существуют в части муниципальных образований</i>	5
<i>Нет, не существуют</i>	0
8.7. Сведения об отделах по защите прав потребителей или специалистах, на которых возложены обязанности по оказанию бесплатные консультационных услуг по защите прав потребителей, размещены в сети интернет	
<i>Да, размещены</i>	6
<i>Размещены сведения о некоторых отделах/специалистах</i>	2
<i>Нет, не размещены</i>	0
8.8. Существуют ли в муниципальных образованияа приемные по защите прав потребителей, (в т.ч. общественных, функционирующих за счет грантов и субсидий)	
<i>Да, существуют во всех муниципальных образованиях</i>	8
<i>Да, существуют в части муниципальных образований</i>	4
<i>Нет, не существуют</i>	0
8.9. Сведения о таких приемных размещены в сети интернет	
<i>Да, размещены</i>	5
<i>Размещены о некоторых приемных</i>	2
<i>Нет, не размещены</i>	0
8.10. Организован ли прием жалоб потребителей через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг	
<i>Да, организован</i>	6
<i>Организовано в части муниципальных образований</i>	3
<i>Нет, не организован</i>	0
8.11. Организовано ли консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг	
<i>Да, организовано</i>	10
<i>Организовано в части муниципальных образований</i>	5
<i>Нет, не организовано</i>	0

¹⁶ и/или Комплексного плана по защите прав потребителей и/или подпрограмм по вопросам защиты прав потребителей или иное используемое наименование

МЕРОПРИЯТИЯ¹⁷, НАПРАВЛЕННЫЕ НА СТИМУЛИРОВАНИЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ) ДОБРОСОВЕСТНЫХ УЧАСТНИКОВ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

Максимальное кол-во баллов по критерию 9

40

Параметры:	Оценочный Балл (маx)
9.1. Проводится ли в субъекте РФ конкурс(ы) лучших региональных товаров	
<i>Проводится более одного конкурса</i>	10
<i>Проводится один конкурс</i>	6
<i>Не проводится</i>	0
9.2. Размещена ли информация о конкурсе(ах), в том числе об условиях участия, в открытом доступе в сети интернет	
<i>Размещена информация о конкурсе (обо всех конкурсах)</i>	5
<i>Размещена информация об отдельных конкурсах</i>	3
<i>Размещены отдельные, малоинформативные сведения</i>	2
<i>Не размещена или труднодоступна для поиска</i>	0
9.3. Размещены ли сведения о лауреатах конкурса(ов) 2016 года в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, размещены сведения о лауреатах конкурса (о лауреатах всех конкурсов)</i>	5
<i>Размещена информация о лауреатах отдельных конкурсов</i>	3
<i>Размещены отдельные, малоинформативные сведения</i>	2
<i>Нет, не размещены или труднодоступны для поиска</i>	0
9.4. Размещены ли сведения о лауреатах конкурса(ов) 2017 года в открытом доступе в сети интернет	
<i>Да, размещены сведения о лауреатах конкурса (о лауреатах всех конкурсов)</i>	5
<i>Размещена информация о лауреатах отдельных конкурсов</i>	3
<i>Размещены отдельные, малоинформативные сведения</i>	2
<i>Нет, не размещены или труднодоступны для поиска</i>	0
9.5. Имеет ли конкурс (или хотя бы один из конкурсов) специально разработанный логотип	
<i>Да, имеет</i>	5
<i>Нет, не имеет</i>	0
9.6. Существует ли в субъекте РФ бренд региональных товаров	
<i>Да, существует</i>	10
<i>Нет, не существует</i>	0

¹⁷ Организатором таких мероприятий выступают органы исполнительной власти субъекта РФ или мероприятия проводятся при их официальной поддержке, финансирование - за счет бюджетных средств.