



ОБЩЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВЕННОЕ ДВИЖЕНИЕ
В ЗАЩИТУ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ОБЪЕДИНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ

РЕЙТИНГ-2023

СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО УРОВНЮ ЗАЩИЩЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

МЕТОДИКА

ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ за 2021-2022г.г.



МОСКВА - 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Цель Рейтинга	3
Задачи Рейтинга	3
Метод исследования	4
Источники информации	4
Критерии рейтинга-2023	4
Период исследования	5
Подведение итогов	5
Определение уровня защищенности потребителей	5
Формы представления результатов	6
Срок опубликования итогов	6
Критерий 1: Правовое просвещение потребителей	7
Параметр 1.1 Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ	7
Параметр 1.2 Консультационный центр для потребителей в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора в субъекте РФ	9
Параметр 1.3 Орган исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей	10
Параметр 1.4 Орган исполнительной власти субъекта РФ по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг	12
Параметр 1.5 Органы местного самоуправления	13
Параметр 1.6 Общественные приемные по вопросам защиты прав потребителей	14
Параметр 1.7 Региональный интернет-ресурс по защите прав потребителей	15
Параметр 1.8 Мероприятия, направленные на повышение потребительской грамотности	17
Критерий 2: Информирование потребителей о качестве товаров	18
Параметр 2.1 Региональная система контроля качества пищевой продукции	18
Параметр 2.2 Механизмы определения лучших региональных товаров (товаропроизводителей) и информирования о них потребителей	19
Критерий 3: Взаимодействие участников региональной системы защиты прав потребителей	20
Параметр 3.1 Координационно-совещательный орган по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ	20
Параметр 3.2 Конференции участников региональной системы защиты прав потребителей	21
Параметр 3.3 Региональные программы по обеспечению (защите) прав потребителей	21
Параметр 3.4 Муниципальные программы по обеспечению (защите) прав потребителей	22
Параметр 3.5 Общественный (консультативный) совет при Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ	23
Параметр 3.6 Общественный совет при органе исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте РФ	24
Параметр 3.7 Общественный совет при органе государственного жилищного надзора в субъекте РФ	24
Критерий 4: Поддержка участников региональной системы защиты прав потребителей	25
Параметр 4.1 Меры поддержки органов местного самоуправления	25
Параметр 4.2 Меры поддержки общественных организаций потребителей	26
Критерий 5: Развитие механизмов защиты прав и интересов потребителей	27
Параметр 5.1 Наличие в субъекте РФ института (должности) уполномоченного по правам потребителей	27
Параметр 5.2 Создание института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей	28

ВВЕДЕНИЕ

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 – на основании ею же разработанной Методики.

Рейтинг-2023 – седьмой по счету рейтинг защищенности потребителей. Методика Рейтинга-2023 утверждена Центральным Советом Объединения потребителей России 27.02.2023г.

Итоги предыдущих рейтингов доступны по ссылке <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145>.

ЦЕЛЬ РЕЙТИНГА

Представить общественную оценку эффективности функционирования национальной системы защиты прав потребителей на её региональном уровне – исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей.

ЗАДАЧИ РЕЙТИНГА

- Выявить лучшие практики функционирования региональной системы защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации.
- Сформировать общественную оценку деятельности исполнительных органов государственной власти в субъектах Российской Федерации, уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в создании региональной системы защиты прав потребителей, в формировании системы и механизмов правового просвещения и информирования граждан на региональном уровне.
- Разработать рекомендации для органов власти субъектов Российской Федерации по повышению эффективности системы защиты прав потребителей, продуктивности их действий по информированию и просвещению граждан по вопросам защиты потребителей.
- Привлечь всеобщее внимание – органов власти и местного самоуправления, политиков, журналистов, всего общества – к сфере защиты прав потребителей, инициировать диалог об уровне развития этой сферы, призвать к широкому обсуждению имеющихся проблем.
- Дать общественным потребительским организациям механизм общественного контроля и канал общественно-государственных коммуникаций с органами власти в субъектах Российской Федерации для «вскрытия» и решения проблем в сфере защиты прав потребителей на региональном уровне.

МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ

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

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИЯ

- Сведения (документы, материалы), опубликованные на официальных сайтах органов исполнительной власти и местного самоуправления, сайтах территориальных органов (управлений) федеральных органов власти в субъектах Российской Федерации.
- Данные, полученные непосредственно от субъектов Российской Федерации при проведении общественного опроса (в форме анкетирования¹).
- Информация, опубликованная на заслуживающих доверия региональных интернет-ресурсах.
- Данные, включенные в Государственные доклады: «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году», «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году».

Эксперты полагаются на достоверность данных, полученных от субъекта Российской Федерации, но вправе осуществить их проверку любым доступным способом.

Данные из разрозненных источников анализируются в совокупности с учетом их достоверности и развития.

КРИТЕРИИ РЕЙТИНГА - 2023

Рейтинг имеет 5 критериев. Каждый критерий включает в себя определенное число параметров, которые в свою очередь рассчитываются на основании данных нескольких показателей.

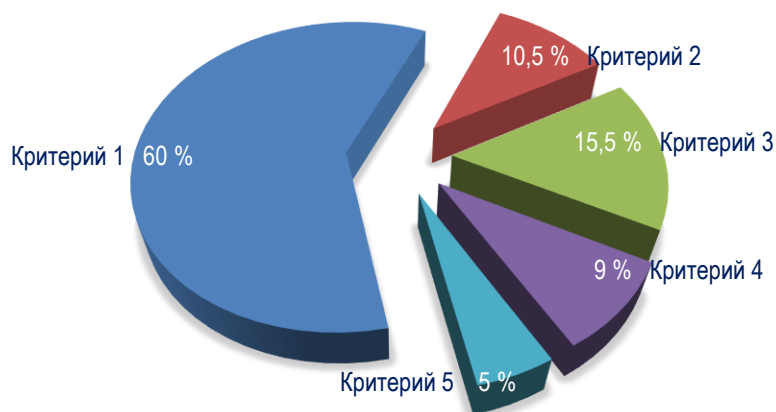
		Кол-во параметров	Кол-во показателей	Мак кол-во баллов
КРИТЕРИЙ 1	Правовое просвещение потребителей	8	93	886
КРИТЕРИЙ 2	Информирования потребителей о качестве товаров	2	14	156
КРИТЕРИЙ 3	Взаимодействие участников региональной системы защиты прав потребителей	7	49	230
КРИТЕРИЙ 4	Поддержка участников региональной системы защиты прав потребителей	2	12	135
КРИТЕРИЙ 5	Развитие механизмов защиты прав и интересов потребителей	2	5	75
		21	173	1482

Исследованию подлежат сведения, характеризующие каждый² субъект Российской Федерации по 173 показателям. Баллы, полученные по каждому показателю, отражают результат исследования и/или мнение эксперта, которые действительны исключительно на момент проведения анализа соответствующего показателя.

¹ Анкета – перечень вопросов, ответы на которые даются либо в виде гиперссылки на интернет-ресурсы, на которых размещена подтверждающая информация (документы, сведения) либо в произвольной (текстовой, цифровой) форме. Текст Анкеты направляется в субъекты РФ в электронном виде вместе с обращением на имя главы субъекта РФ не позднее 10 марта 2023 года. Текст Анкеты доступен для скачивания по ссылке <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145>

² Донецкая Народная Республика (ДНР), Луганская Народная Республика (ЛНР), Запорожская и Херсонская области не подлежат исследованию в рамках рейтинга-2023.

Удельный вес каждого критерия приведен на диаграмме:



ПЕРИОД ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследованию подлежит информация, относящаяся к периоду 2021-2022³ годов.
Экспертное исследование проводится в период с 20 мая по 20 сентября 2023 года.

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ

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

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

Рейтинг субъекта Российской Федерации (место в рейтинге) рассчитывается как сумма баллов, набранных им по каждому критерию.

Первое место рейтинга занимает субъект Российской Федерации, набравший наибольшее количество баллов. Остальные субъекты занимают рейтинговые места в порядке убывания количества набранных ими баллов.

Место субъекта в рейтинге – это оценка эффективности деятельности региональной системы защиты прав потребителей в масштабе всей страны.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЯ ЗАЩИЩЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В соответствии с набранными баллами субъекты Российской Федерации распределяются по трем основным группам. Цвет каждой группы условно символизирует определенный уровень защищенности потребителей.

Уровень защищенности
потребителей (рейтинг):

низкий

средний

высокий

Цвет группы:

красный

синий

зелёный

Количество набранных баллов:

370

580

³ по отдельным показателям исследуются данные, относящиеся к 2023 году.

В «красную» группу попадают субъекты Российской Федерации, которые по итогам рейтингового исследования не смогли набрать более 370 баллов. Уровень защищенности потребителей в этих субъектах считается низким.

«Синяя» группа объединяет субъекты Российской Федерации, которые по итогам рейтингового исследования набрали от 371 до 580 баллов. Уровень защищенности потребителей в этих субъектах считается средним.

В «зеленую» группу включаются субъекты Российской Федерации, набравшие по итогам рейтингового исследования 581 и более баллов. Уровень защищенности потребителей в этих субъектах считается высоким.

Такая цветовая градация позволяет из года в год отслеживать динамику защищенности потребителей.

В зависимости от нахождения в определенной цветовой группе – зеленой, синей или красной – каждому субъекту Российской Федерации присваивается определенный рейтинг – высокий, средний или низкий.

Субъект Российской Федерации подтверждает свой рейтинг, если количество набранных баллов по итогам очередных рейтинговых исследований позволяет ему оставаться в группе с тем же уровнем защищенности потребителей, в которой субъект находился в предыдущем рейтинге.

Субъект Российской Федерации понижает свой рейтинг, если по количеству набранных баллов он переходит в группу с более низким уровнем защищенности потребителей по сравнению с предыдущими рейтинговыми исследованиями.

Субъект Российской Федерации повышает свой рейтинг, если по количеству набранных баллов он переходит в группу с более высоким уровнем защищенности.

Итоги предыдущих рейтингов доступны по ссылке <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145>.

ФОРМЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

Основные формы:

- Рейтинговая таблица, в которой субъекты Российской Федерации ранжированы по итоговым (суммарным) баллам, приведены количественные значения итоговых баллов.
- Сравнительная таблица итогов рейтинга-2023 с указанием динамики изменения рейтинговой оценки субъектов Российской Федерации по сравнению с рейтингом 2021 года.
- Аналитический отчет.

Дополнительные материалы:

- Итоговая таблица, в которой субъекты Российской Федерации расположены в алфавитном порядке, приведены количественные результаты, полученные субъектом Российской Федерации по каждому критерию.
- Региональная таблица⁴, в которую включены количественные значения баллов, полученных субъектом Российской Федерации по результатам экспертной оценки каждого показателя.

СРОК ОПУБЛИКОВАНИЯ ИТОГОВ

Ноябрь 2023 года.

⁴ Сведения доступны для субъекта Российской Федерации по специальному запросу, направленному на электронный адрес rating-opr@yandex.ru



КРИТЕРИЙ 1

ПРАВОВОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максимальное кол-во баллов по критерию 1

886

Параметр 1.1

Управление⁵ Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.1

185

Оценочные показатели		Оценочный балл (max)
1.1.1. Новостные и(или) информационные материалы, отражающие деятельность управления в сфере защиты прав потребителей		
<i>Опубликованы</i>		10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>		0
1.1.2. На сайте создан раздел «Защита прав потребителей»		
<i>Раздел создан</i>		4
<i>Раздел отсутствует или труднодоступен для поиска</i>		0
1.1.3. Структура раздела		
<i>Раздел состоит из нескольких тематических подразделов</i>		5
<i>Раздел не имеет тематических подразделов</i>		0
1.1.4. Материалы по информированию потребителей об их правах, о механизмах защиты этих прав		
<i>Опубликованы</i>		15
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>		0
1.1.5. Образцы претензий, исковых заявлений		
<i>Опубликованы</i>		10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>		0
1.1.6. Информация о проведении тематических «горячих» линий для потребителей (работающих ограниченное количество дней)		
<i>Опубликована</i>		6
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>		0
1.1.7. Информация о консультационном центре для потребителей на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора в субъекте РФ		
<i>Опубликована</i>		8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>		0
1.1.8. Информация о едином консультационном центре Роспотребнадзора (телефон 8-800-555-49-43)		
<i>Опубликована</i>		8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>		0
1.1.9. Информация о Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (zpp.rospotrebnadzor.ru)		
<i>Опубликована</i>		8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>		0
1.1.10. Информация о проекте Роспотребнадзора «Интернет приемная для потребителей финансовых услуг» (sdv.rospotrebnadzor.ru)		
<i>Опубликована</i>		8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>		0
1.1.11. Информация о проекте Роспотребнадзора «Здоровое питание» (здоровое-питание.рф)		
<i>Опубликована</i>		8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>		0

⁵ Исследованию подлежит информация, опубликованная на официальном интернет-ресурсе Управления.

1.1.12. Тексты⁶ Закона РФ «О защите прав потребителей», основных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере защиты прав потребителей		
	<i>Опубликованы</i>	10
	<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.1.13. Сведения о обращениях⁷ в суд с заявлениями:		
1.1.13.1. в защиту прав отдельных потребителей		
	<i>Заявления в суд подавались</i>	15
	<i>Заявления в суд не подавались или сведения отсутствуют</i>	0
1.1.13.2. в защиту прав и законных интересов групп потребителей		
	<i>Заявления в суд подавались</i>	15
	<i>Заявления в суд не подавались или сведения отсутствуют</i>	0
1.1.13.3. в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей		
	<i>Заявления в суд подавались</i>	15
	<i>Заявления в суд не подавались или сведения отсутствуют</i>	0
1.1.14. Сведения о выданных заключениях⁷ по гражданским делам в целях защиты прав потребителей		
	<i>Заключения выдавались</i>	15
	<i>Заключения не выдавались или сведения отсутствуют</i>	0
1.1.15. Информация о способах обращения в Управление, доступных для граждан		
1.1.15.1. Личный прием		
	<i>Опубликована</i>	3
	<i>Не опубликована или способ не доступен</i>	0
1.1.15.2. Интернет приемная		
	<i>Опубликована</i>	3
	<i>Не опубликована или способ не доступен</i>	0
1.1.15.3. По «горячей» телефонной линии		
	<i>Опубликована</i>	3
	<i>Не опубликована или способ не доступен</i>	0
1.1.15.4. По электронной почте		
	<i>Опубликована</i>	3
	<i>Не опубликована или способ не доступен</i>	0
1.1.15.5. Дистанционно, с использованием видеоконференцсвязи и интернет-технологий (в т.ч. через аккаунты в социальных сетях)		
	<i>Опубликована</i>	4
	<i>Не опубликована или способ не доступен</i>	0
1.1.16. Обзоры обращений⁸ граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, включающие обобщенную информацию о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятых по ним мерах		
	<i>Опубликованы</i>	5
	<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.1.17. Информация об официальном аккаунте в социальных сетях⁹		
	<i>Опубликована</i>	4
	<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0

⁶ Допускается активная гиперссылка на тексты, размещенные на информационно-правовом портале garant.ru или consultant.ru или ином аналогичном.

⁷ За период 2021-2023 годов, на основании ст. 40 Закона «О защите прав потребителей».

⁸ В соответствии со ст. 13 Федерального закона "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (ред. от 14.07.2022).

⁹ Здесь и далее - в социальных сетях ВКонтакте и/или Одноклассники, в соответствии с. Распоряжением Правительства РФ от 2.09.2022 г. № 2523-р.

Параметр 1.2

Консультационный центр¹⁰ для потребителей в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.2

138

Оценочные показатели		Оценочный балл (max)
1.2.1. На сайте создан раздел ¹¹ «Защита прав потребителей»	Раздел создан	4
	Раздел отсутствует или труднодоступен для поиска	0
1.2.2. Структура раздела	Раздел состоит из нескольких тематических подразделов	5
	Раздел не имеет тематических подразделов	0
1.2.3. Материалы по информированию потребителей об их правах, о механизмах защиты этих прав	Опубликованы	15
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.2.4. Образцы претензий, исковых заявлений	Опубликованы	10
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.2.5. Тексты ¹² Закона РФ «О защите прав потребителей», основных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере защиты прав потребителей	Опубликованы	10
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.2.6. Информация о графике приема граждан в консультационном центре (режиме работы)	Опубликована	4
	Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.2.7. Сведения о консультационных пунктах, функционирующих в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии»	Опубликованы	5
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.2.8. Перечень услуг, предоставляемых в консультационном центре (пунктах), с указанием их стоимости (при наличии)	Опубликован	5
	Не опубликован или труднодоступен для поиска	0
1.2.9. Консультационные услуги на безвозмездной основе предоставляются	Всем гражданам	10
	Только льготным (социально уязвимым) категориям граждан	8
	Не предоставляются или информация отсутствует	0
1.2.10. Услуги по подготовке документов (претензий, исковых заявлений) на безвозмездной основе предоставляются	Всем гражданам	10
	Только льготным (социально уязвимым) категориям граждан	8
	Не предоставляются или информация отсутствует	0
1.2.11. Информация о способах обращения в консультационный пункт, доступных для граждан		
	1.2.11.1. Личный прием	
	Опубликована	3
	Не опубликована или способ не доступен	0

¹⁰ Исследованию подлежит информация, опубликованная на официальном интернет-ресурсе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора в субъекте РФ.

¹¹ Допускается иное название раздела, к примеру: «консультационный центр для потребителей» или иное (по аналогии).

¹² Допускается активная гиперссылка на текст, размещенный на информационно-правовом портале garant.ru или consultant.ru или ином аналогичном.



1.2.11.2. По телефону	
Опубликована	3
Не опубликована или способ не доступен	0
1.2.11.3. По электронной почте (в том числе через специальную интернет форму)	
Опубликована	3
Не опубликована или способ не доступен	0
1.2.11.4. Дистанционно, с использованием видеоконференцсвязи и интернет-технологий (в т.ч. через аккаунты в социальных сетях)	
Опубликована	4
Не опубликована или способ не доступен	0
1.2.12. Информация о едином консультационном центре Роспотребнадзора (телефон 8-800-555-49-43)	
Опубликована	8
Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.2.13. Информация о Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (zpp.rospotrebnadzor.ru)	
Опубликована	8
Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.2.14. Информация о проекте Роспотребнадзора «Интернет приемная для потребителей финансовых услуг» (sdv.rospotrebnadzor.ru)	
Опубликована	8
Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.2.15. Информация о проекте Роспотребнадзора «Здоровое питание» (здоровое-питание.рф)	
Опубликована	8
Не опубликована или труднодоступна для поиска	0
1.2.16. Методические материалы (памятки, инструкции и т.п.) для распространения среди граждан специалистами консультационного центра	
Готовятся	15
Не готовятся	0

Параметр 1.3

Орган¹³ исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.3

95

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
1.3.1. В субъекте РФ решение вопросов по защите прав потребителей на орган исполнительной власти	
Возложено	5
Не возложено	0
1.3.2. На сайте создан раздел ¹⁴ «Защита прав потребителей»	
Раздел создан	4
Раздел отсутствует или труднодоступен для поиска	0
1.3.3. Структура раздела	
Раздел состоит из нескольких тематических подразделов	5
Раздел не имеет тематических подразделов	0
1.3.4. Материалы по информированию потребителей об их правах, о механизмах защиты этих прав	
Опубликованы	15
Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0

¹³ министерство, департамент, комитет, др.. Исследованию подлежит информация, опубликованная на официальном интернет-ресурсе органа.

¹⁴ Допускается иное название раздела, к примеру: «для потребителей» или иное (по аналогии).

1.3.5. Информация о едином консультационном центре Роспотребнадзора (телефон 8-800-555-49-43)		
<i>Опубликована</i>		8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>		0
1.3.6. Информация о региональном интернет-ресурсе¹⁵ по защите прав потребителей		
<i>Опубликована</i>		8
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>		0
1.3.7. Сведения¹⁶ о способах получения правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей, доступных для граждан на региональном уровне		
<i>Опубликованы</i>		12
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>		0
1.3.8. Сведения об интернет-ресурсах¹⁷ общероссийских проектов, на которых опубликована информация, способствующая развитию навыков рационального потребительского поведения		
<i>Опубликованы</i>		10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>		0
1.3.9. Сведения¹⁸ о региональных и муниципальных программах по обеспечению (защите) прав потребителей		
<i>Опубликованы</i>		4
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>		0
1.3.10. Сведения¹⁹ о деятельности координационно-совещательного органа по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ		
<i>Опубликованы</i>		4
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>		0
1.3.11. Информация о способах обращения в орган, доступных для граждан		
1.3.11.1. Личный прием		
<i>Опубликована</i>		3
<i>Не опубликована или способ не доступен</i>		0
1.3.11.2. Интернет приемная		
<i>Опубликована</i>		3
<i>Не опубликована или способ не доступен</i>		0
1.3.11.3. По телефону (в т.ч. по «горячей» телефонной линии)		
<i>Опубликована</i>		3
<i>Не опубликована или способ не доступен</i>		0
1.3.11.4. По электронной почте		
<i>Опубликована</i>		3
<i>Не опубликована или способ не доступен</i>		0
1.3.11.5. Дистанционно, с использованием видеоконференцсвязи и интернет-технологий (в т.ч. через аккаунты в социальных сетях)		
<i>Опубликована</i>		4
<i>Не опубликована или способ не доступен</i>		0
1.3.12. Информация об официальном аккаунте в социальных сетях		
<i>Опубликована</i>		4
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>		0

¹⁵ При его функционировании (подробнее о нем см. параметр 1.7).

¹⁶ Региональные «горячие» линии по вопросам защиты прав потребителей; правовое консультирование граждан в консультационном центре (в пунктах) по защите прав потребителей в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора, в общественных приемных, в том числе в МФЦ, в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, в общественных организациях по защите прав потребителей и т.п.

¹⁷ К примеру: zpp.rosпотребнадзор.ru, sdv.rosпотребнадзор.ru, roskachestvo.gov.ru, моифинансы.рф, здоровое-питание.рф, объясняем.рф.

¹⁸ Допускается ссылка на интернет-ресурс, на котором размещена информация о программах.

¹⁹ Сведения рекомендуется публиковать в объеме, представленном в параметре 3.1, или размещать ссылку на интернет-ресурс, на котором представлена такая информация.

Параметр 1.4

Орган²⁰ исполнительной власти субъекта РФ по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.4

80

Оценочные показатели		Оценочный Балл (max)
1.4.1. Новостные и(или) информационные материалы, отражающие деятельность органа государственного жилищного надзора		
	Опубликованы	10
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.4.2. На сайте создан раздел ²¹ для потребителей жилищно-коммунальных услуг		
	Раздел создан	4
	Раздел отсутствует или труднодоступен для поиска	0
1.4.3. Структура раздела		
	Раздел состоит из нескольких тематических подразделов	5
	Раздел не имеет тематических подразделов	1
1.4.4. Материалы по информированию граждан по вопросам прав граждан в сфере ЖКХ и способах защиты		
	Опубликованы	15
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.4.5. Тексты ²² основных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере защиты прав потребителей		
	Опубликованы	5
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.4.6. Информация о Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) dom.gosuslugi.ru		
	Размещена в виде баннера (с гиперссылкой)	8
	Не размещена или труднодоступна для поиска	0
1.4.7. Информация об общероссийских проектах ²³ , на которых опубликованы полезные для потребителей материалы о сфере ЖКХ		
	Размещена	8
	Не размещена или труднодоступна для поиска	0
1.4.8. Информация о способах обращения в орган государственного жилищного надзора, доступных для граждан		
1.4.8.1. Личный прием		
	Опубликована	3
	Не опубликована или способ не доступен	0
1.4.8.2. Интернет приемная		
	Опубликована	3
	Не опубликована или способ не доступен	0
1.4.8.3. По телефону «горячей» линии		
	Опубликована	3
	Не опубликована или способ не доступен	0
1.4.8.4. По электронной почте (или через интернет-форму)		
	Опубликована	3
	Не опубликована или способ не доступен	0
1.4.8.5. Дистанционно, с использованием видеоконференцсвязи и интернет-технологий (в т.ч. через аккаунты в социальных сетях)		
	Опубликована	4
	Не опубликована или способ не доступен	0

²⁰ Далее - орган государственного жилищного надзора. Исследованию подлежит информация, опубликованная на официальном интернет-ресурсе органа.

²¹ Допускается иное название раздела, к примеру: «для граждан» или иное (по аналогии).

²² Допускается активная гиперссылка на текст, размещенный на информационно-правовом портале garant.ru или consultant.ru или ином аналогичном.

²³ Например, проект Школа грамотного потребителя (проектshgp.pf), информационный портал Росквартал (roskvartal.ru)

1.4.9. 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>	5
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.4.10. Информация об официальном аккаунте в социальных сетях	
<i>Опубликована</i>	4
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0

Параметр 1.5 Органы местного самоуправления²⁴ (далее – ОМСУ)

Максимальное кол-во баллов²⁵ по параметру 1.5

80

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
1.5.1. Функции рассмотрения обращений²⁶ потребителей и их консультирования возложены:	
1.5.1.1. на структурные подразделения (отделы) по защите прав потребителей	
<i>Во всех²⁷ муниципальных образованиях</i>	25
<i>В части²⁸ муниципальных образований</i>	12
<i>Функции не возложены</i>	0
1.5.1.2. 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
1.5.1.3. на комплексные отделы²⁹ (управления)	
<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	10
<i>В части муниципальных образований</i>	5
<i>Функции не возложены</i>	0
1.5.1.4. 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
1.5.2. Сведения о порядке обращения граждан к специалистам ОМСУ по вопросам защиты прав потребителей	
<i>Размещаются на сайтах всех муниципальных образований</i>	5
<i>Размещаются на сайтах части муниципальных образований</i>	3
<i>Не размещаются</i>	0
1.5.3. Специалисты ОМСУ проводят правовое консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей	
<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	6
<i>В части муниципальных образований</i>	4
<i>Не оказывают</i>	0
1.5.4. Специалисты ОМСУ оказывают помощь гражданам в составлении письменных претензий, проектов исковых заявлений с целью восстановления нарушенных потребительских прав	
<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	8
<i>В части муниципальных образований</i>	4

²⁴ далее – ОМСУ.

²⁵ Максимальный суммарный балл по показателям 1.5.1.1. – 1.5.1.4. не может превышать 25.

²⁶ В соответствии со ст. 44 Закона «О защите прав потребителей»

²⁷ Оценка по графе «Во всех муниципальных образованиях» возможна только в одном из показателей 1.5.1.1. – 1.5.1.4.

²⁸ Оценка по графе «В части муниципальных образований» возможна в каждом из показателей 1.5.1.1. – 1.5.1.4.

²⁹ К примеру: отдел потребительского рынка и услуг, отдел торговли и защиты прав потребителей.

	<i>Не оказывают</i>	0
1.5.5. Специалисты ОМСУ проводят тематические занятия (уроки) в образовательных учреждениях с целью информирования учащихся о правах потребителей		
	<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	8
	<i>В части муниципальных образований</i>	4
	<i>Не производят</i>	0
1.5.6. Специалисты ОМСУ направляли³⁰ иски в суд в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)		
	<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	10
	<i>В части муниципальных образований</i>	5
	<i>Не направляли</i>	0
1.5.7. Специалисты ОМСУ направляли²⁹ извещения в территориальное Управление Роспотребнадзора о фактах ненадлежащего качества товаров (работ, услуг), выявленных по жалобам потребителей		
	<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	8
	<i>В части муниципальных образований</i>	4
	<i>Не направляли</i>	0
1.5.8. Материалы для информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей на официальных интернет-ресурсах ОМСУ размещаются		
	<i>Во всех муниципальных образованиях</i>	10
	<i>В части муниципальных образований</i>	5
	<i>Не размещаются</i>	0

Параметр 1.6

Общественные приемные по вопросам защиты прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.6

36

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (макс)</i>
1.6.1. Общественные приемные³¹ в муниципальных образованиях	
1.6.1.1. В сельских поселениях	
	<i>Действуют во всех</i> 6
	<i>Действуют в части</i> 3
	<i>Не действуют или информация отсутствует</i> 0
1.6.1.2. В городских поселениях	
	<i>Действуют во всех</i> 6
	<i>Действуют в части</i> 3
	<i>Не действуют или информация отсутствует</i> 0
1.6.1.3. В иных муниципальных образованиях	
	<i>Действуют во всех</i> 6
	<i>Действуют в части</i> 3
	<i>Не действуют или информация отсутствует</i> 0
1.6.2. Услуги³², доступные гражданам в общественных приемных на базе МФЦ³³	
1.6.2.1. Прием обращений	
	<i>Во всех МФЦ</i> 6
	<i>В части МФЦ</i> 3
	<i>Не осуществляется или информация отсутствует</i> 0
1.6.2.2. Правовое консультирование	
	<i>Во всех МФЦ</i> 6
	<i>В части МФЦ</i> 3

³⁰ В период 2021-2023 г.г. на основании статьи 44 Закона «О защите прав потребителей».

³¹ Действующие на базе ОСМУ, библиотек и т.п. за счет средств регионального (муниципального) бюджета, в т.ч. за счет субсидий и грантов

³² на основании соглашений о взаимодействии между МФЦ и Роспотребнадзором, органами исполнительной власти, ОМСУ

³³ многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.



	<i>Не осуществляется или информация отсутствует</i>	0
1.6.2.3. Правовая помощь в составлении претензий и/или подготовке проектов исковых заявлений		
	<i>Во всех МФЦ</i>	6
	<i>В части МФЦ</i>	3
	<i>Не осуществляется или информация отсутствует</i>	0

Параметр 1.7

Региональный интернет-ресурс по защите прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.7

162

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (max)</i>
1.7.1. Интернет-ресурс³⁴ по защите прав потребителей	
<i>Существует</i>	5
<i>Не существует</i>	0
1.7.2. Методические и обучающие материалы³⁵, направленные на повышение правовой грамотности граждан и хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	
<i>Опубликованы</i>	15
<i>Не опубликованы</i>	0
1.7.3. Сведения об интернет-ресурсах³⁶ общероссийских проектов, на которых опубликована полезная информация, способствующая развитию навыков рационального потребительского поведения	
<i>Опубликованы</i>	10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.7.4. Закон РФ «О защите прав потребителей», основные правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей	
<i>Опубликованы³⁷</i>	10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.7.5. Информация о порядке/правилах подготовки текста претензии	
<i>Опубликована</i>	5
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0
1.7.6. Образцы претензий о защите прав потребителя	
<i>Опубликованы</i>	10
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
1.7.7. Онлайн сервис для подготовки текста претензии к продавцу (исполнителю услуг)	
<i>Используется</i>	10
<i>Не используется</i>	0
1.7.8. Онлайн сервис по типу «жалобной книги», в том числе для досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей	
<i>Используется</i>	10
<i>Не используется</i>	0
1.7.9. Информация о порядке/правилах подготовки и подачи в суд иска о защите прав потребителя	
<i>Опубликована</i>	5
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0

³⁴ созданный органами государственной власти субъекта РФ и функционирующий за счет средств бюджета субъекта РФ или за счет внебюджетных источников. Примеры интернет-ресурсов по защите прав потребителей: <https://portalzpp02.ru/>; <https://www.tatzpp.ru/>; <https://zppdon.ru/>

³⁵ статьи, онлайн-курсы, мастер-классы, онлайн-уроки по основам потребительских знаний для учащихся и т.п.

³⁶ к примеру: zpp.rospotrebnadzor.ru, roskachestvo.gov.ru, fincult.info, moiфинансы.рф, здоровое-питание.рф, объясняем.рф.

³⁷ допускается активная гиперссылка на тексты, размещенные на информационно-правовом портале garant.ru или consultant.ru или ином аналогичном.

1.7.10. Образцы исковых заявлений о защите прав потребителя	Опубликованы	10
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.7.11. Онлайн сервис для подготовки текста искового заявления	Используется	10
	Не используется	0
1.7.12. Расписание ³⁸ онлайн и офлайн обучающих мероприятий, которые проводятся для потребителей и хозяйствующих субъектов	Опубликовано	5
	Не опубликовано или труднодоступно для поиска	0
1.7.13. Сведения ³⁹ о способах получения правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей, доступных для граждан на региональном уровне	Опубликованы	12
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.7.14. Сведения о возможности получения бесплатной правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей для социально уязвимых категорий граждан	Опубликованы	12
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.7.15. Сведения ⁴⁰ о выявленных в субъекте РФ нарушениях к качеству и безопасности товаров ⁴¹	Опубликованы	10
	Не опубликованы или труднодоступны для поиска	0
1.7.16. Сведения о региональных и муниципальных программах по обеспечению (защите) прав потребителей, действующих в субъекте РФ	Опубликованы либо приведены гиперссылки на интернет-ресурсы с подробной информацией о них	4
	Не опубликованы	0
1.7.17. Сведения о деятельности координационно-совещательного органа по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ	Опубликованы либо приведена гиперссылка на интернет-ресурс с подробной информацией о его деятельности	4
	Не опубликованы	0
1.7.18. Информация об уполномоченном ⁴² по правам потребителей в субъекте РФ - как, когда, куда и зачем обращаться	Опубликована	5
	Не опубликована	0
1.7.19. Информация о Службе ⁴³ защиты прав потребителей финансовых услуг Центрального банка РФ – как, когда, куда и зачем обращаться	Опубликована	5
	Не опубликована	0
1.7.20. Информация о Финансовом уполномоченном ⁴⁴ – как, когда, куда и зачем обращаться	Опубликована	5
	Не опубликована	0

³⁸ Дата проведения, место и время, информация о том, как можно попасть на мероприятие и т.п.

³⁹ Региональные «горячие» линии по вопросам защиты прав потребителей; правовое консультирование граждан в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, в общественных организациях потребителей; в консультационных центрах (пунктах) по защите прав потребителей в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора, в общественных приемных, в том числе в МФЦ и т.п.

⁴⁰ Допускается размещение активной гиперссылки на отдельный региональный интернет-ресурс, на котором публикуется такая информация.

⁴¹ В том числе о результатах лабораторных исследований пищевых продуктов, реализуемых на региональном рынке.

⁴² Если такая должность введена в субъекте РФ.

⁴³ Информация доступна по ссылке: https://cbr.ru/protection_rights/

⁴⁴ Ссылка на официальный сайт <https://finombudsman.ru/>

Параметр 1.8

Мероприятия, направленные на повышение потребительской грамотности

Максимальное кол-во баллов по параметру 1.8

110

Оценочные показатели		Оценочный Балл (max)
1.8.1. Открытые уроки по разъяснению потребительских прав в общеобразовательных организациях, колледжах	<i>Проводятся</i>	15
	<i>Не проводятся</i>	0
1.8.2. Олимпиады (конкурсы, викторины) по теме защиты прав потребителей среди учащихся общеобразовательных организаций, колледжей, ВУЗов	<i>Проводятся</i>	15
	<i>Не проводятся</i>	0
1.8.3. Просветительские и обучающие мероприятия для потребителей	<i>Проводятся</i>	15
	<i>Не проводятся</i>	0
1.8.4. Просветительские и обучающие мероприятия по вопросам соблюдения прав потребителей для хозяйствующих субъектов, работающих на региональном потребительском рынке	<i>Проводятся</i>	15
	<i>Не проводятся</i>	0
1.8.5. Методические печатные материалы (буклеты, памятки), разъясняющие вопросы прав потребителей в различных сферах	<i>Распространяются</i>	10
	<i>Не распространяются</i>	0
1.8.6. Выступления, публикации⁴⁵ в СМИ, направленные на повышение потребительской грамотности	<i>Размещаются</i>	15
	<i>Не размещаются</i>	0
1.8.7. Социальная реклама, направленная на повышение потребительской грамотности (наружная реклама, реклама в СМИ, местах продажи товаров и т.п.)	<i>Размещается</i>	10
	<i>Не размещается</i>	0
1.8.8. Конкурс региональных СМИ на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей	<i>Проводится</i>	15
	<i>Не проводится</i>	0

⁴⁵ Авторами которых, среди прочих, являются представители органов исполнительной власти, Управления Роспотребнадзора, обществ по защите прав потребителей и т.п.



КРИТЕРИЙ 2

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ ТОВАРОВ

Максимальное кол-во баллов по критерию 2

156

Параметр 2.1

Региональная система контроля качества пищевой продукции

Максимальное кол-во баллов по параметру 2.1

96

Оценочные показатели		Оценочный Балл (max)
2.1.1. Региональная программа ⁴⁶ по контролю качества ⁴⁷ пищевой продукции потребительского рынка субъекта РФ (далее – региональная программа)	Существует	10
	Не существует	0
2.1.2. К реализации региональной программы в качестве участников (исполнителей, соисполнителей)		
2.1.2.1. Органы местного самоуправления (ОМСУ)	Привлекаются	5
	Не привлекаются	0
2.1.2.2. Учреждения социальной сферы (школы, детсады, больницы)	Привлекаются	5
	Не привлекаются	0
2.1.2.3. Общественные организации потребителей ⁴⁸	Привлекаются	5
	Не привлекаются	0
2.1.3. Обеспечение ⁴⁹ (оснащение) участников региональной программы специальными техническими средствами измерения для проведения ⁵⁰ экспресс-анализа качества пищевой продукции	Предусмотрено	10
	Не предусмотрено	0
2.1.4. Проведение в рамках реализации региональной программы экспресс-анализа ⁵¹ качества пищевой продукции		
2.1.4.1. В учреждениях социальной сферы	Предусмотрено	8
	Не предусмотрено	0
2.1.4.2. В торговых точках, на рынках и т.п.	Предусмотрено	8
	Не предусмотрено	0
2.1.5. Лабораторный центр ⁵² для проведения исследований качества пищевой продукции потребительского рынка субъекта РФ	Функционирует	10
	Не функционирует или информация отсутствует	0

⁴⁶ Реализация программы проводится за счет средств бюджета субъекта РФ.

⁴⁷ Для выявления товаров, несоответствующих обязательным требованиям.

⁴⁸ Общественные (некоммерческие) организации, созданные с целью защиты прав и интересов потребителей (что должно быть закреплено Уставом таких организаций).

⁴⁹ Участники программы получают оборудование на безвозмездной основе.

⁵⁰ В учреждениях социальной сферы (школах, детских садах, больницах), магазинах, торговых точках, на рынках.

⁵¹ Проводится специальными техническими средствами измерения, которые передаются участникам региональной программы на безвозмездной основе

⁵² Созданный и функционирующий как в рамках региональной программы по контролю качества пищевой продукции, так самостоятельно за счет бюджетных средств региона, имеет соответствующую аккредитацию.

2.1.6. В лабораторном центре исследования качества пищевой продукции проводятся на безвозмездной основе		
2.1.6.1. По заявкам органов местного самоуправления		
	<i>Проводятся</i>	5
	<i>Не проводятся или информация отсутствует</i>	0
2.1.6.2. По заявкам учреждений социальной сферы		
	<i>Проводятся</i>	5
	<i>Не проводятся или информация отсутствует</i>	0
2.1.6.3. По заявкам общественных организаций потребителей		
	<i>Проводятся</i>	5
	<i>Не проводятся или информация отсутствует</i>	0
2.1.6.4. По заявкам социально уязвимых категорий граждан		
	<i>Проводятся</i>	5
	<i>Не проводятся или информация отсутствует</i>	0
2.1.7. Интернет-ресурс⁵³, содержащий информацию о результатах лабораторных исследований пищевой продукции, реализуемой на региональном рынке		
	<i>Существует</i>	15
	<i>Не существует</i>	0

Параметр 2.2

Механизмы определения лучших региональных товаров (товаропроизводителей) и информирования о них потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 2.2

60

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (макс)</i>
2.2.1. Региональная система добровольного подтверждения соответствия товаров, реализуемых на потребительском рынке субъекта РФ	
	<i>Существует</i> 10
	<i>Не существует или сведения отсутствуют</i> 0
2.2.2. Региональная система добровольного подтверждения соответствия товаров имеет специальный знак (логотип) для использования товаропроизводители для нанесения на товары	
	<i>Имеет</i> 5
	<i>Не имеет или сведения отсутствуют</i> 0
2.2.3. Реестр товаров (товаропроизводителей), имеющих право использовать специальный знак добровольного подтверждения соответствия товаров	
	<i>Существует</i> 10
	<i>Не существует или сведения отсутствуют</i> 0
2.2.4. Бренд⁵⁴ региональных товаров в субъекте РФ	
	<i>Существует</i> 10
	<i>Не существует или сведения отсутствуют</i> 0
2.2.5. Конкурс(ы) лучших региональных товаров (товаропроизводителей)	
	<i>Проводится</i> 10
	<i>Не проводится или сведения отсутствуют</i> 0
2.2.6. Конкурс(ы) собственный логотип для использования лауреатами	
	<i>Имеет</i> 5
	<i>Не имеет или сведения отсутствуют</i> 0
2.2.7. Сведения о лауреатах и(или) о лучших товарах в открытом доступе в сети интернет	
	<i>Размещены</i> 10
	<i>Не размещены или труднодоступны для поиска</i> 0

⁵³ Создан и функционирует за счет средств регионального бюджета (по типу сайта Роскачество).

⁵⁴ Зарегистрированный либо как "географическое указание", либо как «наименование места происхождения товара».



КРИТЕРИЙ 3

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максимальное кол-во баллов по критерию 3

230

Параметр 3.1

Координационно-совещательный орган⁵⁵ по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ (далее – совещательный орган)

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.1

32

3.1.1. Совещательный орган сформирован	
<i>Подтверждается официально опубликованным правовым актом о его создании</i>	2
<i>Не сформирован или сведения отсутствуют</i>	0
3.1.2. Публичность деятельности совещательного органа обеспечивается	
<i>Путем размещения информации на официальном интернет-ресурсе субъекта РФ</i>	3
<i>Информация отсутствует</i>	0
3.1.3. Положение о совещательном органе	
<i>Опубликовано⁵⁶</i>	2
<i>Не опубликовано или труднодоступно для поиска</i>	0
3.1.4. Состав членов совещательного органа с указанием ФИО и принадлежности к органу (организации) который представляют	
<i>Опубликован</i>	2
<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
3.1.5. В состав членов совещательного органа представители общественных организаций потребителей⁵⁷	
<i>Включены</i>	3
<i>Не включены или сведения отсутствуют</i>	0
3.1.6. Планы работы совещательного органа	
<i>Опубликованы</i>	4
<i>Не опубликованы или сведения отсутствуют</i>	0
3.1.7. Отчеты об исполнении планов работы совещательного органа	
<i>Опубликованы</i>	4
<i>Не опубликованы или сведения отсутствуют</i>	0
3.1.8. Протоколы заседаний совещательного органа	
<i>Опубликованы</i>	6
<i>Не опубликованы или сведения отсутствуют</i>	0
3.1.9. Заседания совещательного органа проводятся	
<i>Не реже периодичности, установленной Положением о совещательном органе</i>	4
<i>Информация отсутствует</i>	0
3.1.10. Информация о способах коммуникации совещательного органа (его членов) с гражданами, организациями, СМИ и т.п.	
<i>Опубликована</i>	2
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0

⁵⁵ или межведомственный орган по вопросам защиты прав потребителей при высших исполнительных органах власти субъекта РФ.

⁵⁶ Здесь и далее: информация опубликована – размещена в открытом доступе в сети интернет.

⁵⁷ Общественных (некоммерческих) организаций, созданных с целью защиты прав и интересов потребителей (что должно быть закреплено Уставом таких организаций).

Параметр 3.2

Конференции участников⁵⁸ региональной системы защиты прав потребителей (форумы⁵⁹, совещания)

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.2

21

Оценочные показатели		Оценочный Балл (max)
3.2.1. Сведения о конференции 2021 года		
3.2.1.1. Конференция проводилась		
	Проводилась	5
	Не проводилась	0
3.2.1.2. Резолюция (принятые решения), иная информация о событии		
	Опубликована	2
	Не опубликована	0
3.2.2. Сведения о конференции 2022 года		
3.2.2.1. Конференция проводилась		
	Проводилась	5
	Не проводилась	0
3.2.2.2. Резолюция (принятые решения), иная информация о событии		
	Опубликована	2
	Не опубликована	0
3.2.3. Сведения о конференции 2023 года		
3.2.3.1. Конференция проводилась		
	Проводилась	5
	Проведение планируется до конца года	2
	Проведение не планируется	0
3.2.3.2. Резолюция (принятые решения), иная информация о событии		
	Опубликована	2
	Не опубликована	0

Параметр 3.3

Региональные программы по обеспечению (защите) прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.3

41

Оценочные показатели		Оценочный Балл (max)
3.3.1. Региональная программа⁶⁰ в период 2021-2022 г.г.		
	Действовала	10
	Вопросы обеспечения прав потребителей были включены в иные региональные программы	8
	Отсутствовала	0
3.3.2. Текст программы		
	Опубликован	3
	Не опубликован или труднодоступен для поиска	0
3.3.3. Финансовое обеспечение программы		
3.3.3.1. на организацию выпуска периодических печатных материалов, методической литературы в целях повышения потребительской грамотности граждан		

⁵⁸ Представителей органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей, экспертов, СМИ и т.п.

⁵⁹ 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 https://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/Forum_porrebitelei_16_11_2020.pdf

⁶⁰ или подпрограмма по обеспечению прав потребителей



	<i>Предусмотрено</i>	5
	<i>Не предусмотрено</i>	0
3.3.3.2. на организацию и проведение мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности учащихся образовательных организаций (открытые уроки, олимпиады, конкурсы)		
	<i>Предусмотрено</i>	5
	<i>Не предусмотрено</i>	0
3.3.3.3. на организацию и проведение мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан в сфере защиты прав потребителей («круглые столы», лекции, семинары, консультирование и т.п.)		
	<i>Предусмотрено</i>	5
	<i>Не предусмотрено</i>	0
3.3.3.4. на оказание на безвозмездной основе правовой помощи социально уязвимым категориям⁶¹ граждан по вопросам защиты их потребительских прав		
	<i>Предусмотрено</i>	8
	<i>Не предусмотрено</i>	0
3.3.4. Отчет об итогах реализации региональной программы		
	<i>Опубликован</i>	5
	<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0

Параметр 3.4

Муниципальные программы по обеспечению (защите) прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.4

40

<i>Оценочные показатели</i>		<i>Оценочный Балл (max)</i>
3.4.1. Муниципальные программы в период 2021-2022 г.г.		
3.4.1.1. в сельских поселениях		
	<i>Действовали во всех</i>	10
	<i>Действовали более чем в 50 %</i>	6
	<i>Действовали менее чем в 50 %</i>	3
	<i>Не действовали (не утверждались)</i>	0
3.4.1.2. в городских поселениях		
	<i>Действовали во всех</i>	10
	<i>Действовали более чем в 50 %</i>	6
	<i>Действовали менее чем в 50 %</i>	3
	<i>Не действовали (не утверждались)</i>	0
3.4.1.3. в иных муниципальных образованиях (муниципальных районах, муниципальных и городских округах)		
	<i>Действовали во всех</i>	10
	<i>Действовали более чем в 50 %</i>	6
	<i>Действовали менее чем в 50 %</i>	3
	<i>Не действовали (не утверждались)</i>	0
3.4.2. Финансовое обеспечение муниципальных программ		
	<i>Предусмотрено во всех муниципальных образованиях</i>	10
	<i>Предусмотрено в части муниципальных образований</i>	6
	<i>Не предусмотрено</i>	0

⁶¹ в том числе пенсионерам, инвалидам, многодетным семьям, членам семей лиц, призванным на военную службу по мобилизации в вооруженные силы РФ, лицам, принимавшим участие в специальной военной операции и т.д.

Параметр 3.5

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

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.5

32

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
3.5.1. Общественный совет сформирован	
<i>Подтверждается официально опубликованным правовым актом о его создании</i>	2
<i>Подтверждается сведениями, полученными из иных источников⁶²</i>	1
<i>Не сформирован или сведения отсутствуют</i>	0
3.5.2. Публичность деятельности общественного совета обеспечивается	
<i>Путем размещения информации на официальном интернет-ресурсе Управления Роспотребнадзора</i>	3
<i>Информация отсутствует</i>	0
3.5.3. Положение об общественном совете	
<i>Опубликовано</i>	2
<i>Не опубликовано или труднодоступно для поиска</i>	0
3.5.4. Состав членов общественного совета с указанием ФИО и принадлежности к организации, которую представляют	
<i>Опубликован</i>	2
<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
3.5.5. В состав членов общественного совета представители общественных организаций потребителей⁶³	
<i>Включены</i>	3
<i>Не включены или сведения отсутствуют</i>	0
3.5.6. Планы работы общественного совета	
<i>Опубликованы</i>	4
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
3.5.7. Отчеты об исполнении планов работы общественного совета	
<i>Опубликованы</i>	4
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
3.5.8. Протоколы заседаний общественного совета	
<i>Опубликованы за один год</i>	6
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
3.5.9. Заседания общественного совета проводятся	
<i>Не реже периодичности, установленной Положением об общественном совете</i>	4
<i>Информация отсутствует</i>	0
3.5.10. Информация о способах коммуникации общественного совета (его членов) с гражданами, организациями, СМИ и т.п.	
<i>Опубликована</i>	2
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0

⁶² В том числе сведениями из Гос. докладов о защите прав потребителей в РФ, публикациями на публичных интернет-ресурсах, заслуживающих доверия, в СМИ и т.п.

⁶³ Общественных (некоммерческих) организаций, созданных с целью защиты прав и интересов потребителей (что должно быть закреплено Уставом таких организаций).

Параметр 3.6

Общественный совет при органе⁶⁴ исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.6

32

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
3.6.1. Общественный совет сформирован	
<i>Подтверждается официально опубликованным правовым актом о его создании</i>	2
<i>Не сформирован или сведения отсутствуют</i>	0
3.6.2. Публичность деятельности общественного совета обеспечивается	
<i>Путем размещения информации на официальном интернет-ресурсе органа исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте РФ</i>	3
<i>Информация отсутствует</i>	0
3.6.3. Положение об общественном совете	
<i>Опубликовано</i>	2
<i>Не опубликовано или труднодоступно для поиска</i>	0
3.6.4. Состав членов общественного совета с указанием ФИО и принадлежности к организации, которую представляют	
<i>Опубликован</i>	2
<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
3.6.5. В состав членов общественного совета представители общественных организаций потребителей	
<i>Включены</i>	3
<i>Не включены или сведения отсутствуют</i>	0
3.6.6. Планы работы общественного совета	
<i>Опубликованы</i>	4
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
3.6.7. Отчеты об исполнении планов работы общественного совета	
<i>Опубликованы</i>	4
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
3.6.8. Протоколы заседаний общественного совета	
<i>Опубликованы</i>	6
<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
3.6.9. Заседания общественного совета проводятся	
<i>Не реже периодичности, установленной Положением об общественном совете</i>	4
<i>Информация отсутствует</i>	0
3.6.10. Информация о способах коммуникации общественного совета (его членов) с гражданами, организациями, СМИ и т.п.	
<i>Опубликована</i>	2
<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0

Параметр 3.7

Общественный совет при органе государственного жилищного надзора в субъекте РФ

Максимальное кол-во баллов по параметру 3.7

32

Оценочные показатели	Оценочный Балл (max)
3.7.1. Общественный совет сформирован	
<i>Подтверждается официально опубликованным правовым актом о его создании</i>	2
<i>Не сформирован или сведения отсутствуют</i>	0
3.7.2. Публичность деятельности общественного совета обеспечивается	
<i>Путем размещения информации на официальном интернет-ресурсе органа государственного жилищного надзора</i>	3

⁶⁴ министерство, департамент, комитет, др.

	<i>Информация отсутствует</i>	0
3.7.3. Положение об общественном совете	<i>Опубликовано</i>	2
	<i>Не опубликовано или труднодоступно для поиска</i>	0
3.7.4. Состав членов общественного совета с указанием ФИО и принадлежности к организации, которую представляют	<i>Опубликован</i>	2
	<i>Не опубликован или труднодоступен для поиска</i>	0
3.7.5. В состав членов общественного совета представители некоммерческих организаций граждан (жителей), общественных объединений потребителей	<i>Включены</i>	3
	<i>Не включены или сведения отсутствуют</i>	0
3.7.6. Планы работы общественного совета	<i>Опубликованы</i>	4
	<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
3.7.7. Отчеты об исполнении планов работы общественного совета	<i>Опубликованы</i>	4
	<i>Не опубликованы или труднодоступны для поиска</i>	0
3.7.8. Протоколы заседаний общественного совета	<i>Опубликованы</i>	6
	<i>Нет или труднодоступны для поиска</i>	0
3.7.9. Заседания общественного совета проводятся	<i>Не реже периодичности, установленной Положением</i>	4
	<i>Информация отсутствует</i>	0
3.7.10. Информация о способах коммуникации общественного совета (его членов) с гражданами, организациями, СМИ и т.п.	<i>Опубликована</i>	2
	<i>Не опубликована или труднодоступна для поиска</i>	0



КРИТЕРИЙ 4

ПОДДЕРЖКА УЧАСТНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максимальное кол-во баллов по критерию 4

135



Параметр 4.1

Меры поддержки органов местного самоуправления (ОМСУ)

Максимальное кол-во баллов по параметру 4.1

35

<i>Оценочные показатели</i>	<i>Оценочный Балл (max)</i>
4.1.1. Субсидии ⁶⁵ для ОМСУ на организацию и проведение обучающих мероприятий (семинаров, лекций) для потребителей и предпринимателей	
<i>Выделяются</i>	5
<i>Не выделяются</i>	0
4.1.2. Обучение, повышение квалификации специалистов ОМСУ по вопросам защиты прав потребителей	
<i>Проводится</i>	10
<i>Не проводится</i>	0

⁶⁵ Из средств регионального бюджета.

4.1.3. Отдельный «канал ⁶⁶ связи» для правовой поддержки специалистов ОМСУ, на которых возложены обязанности по рассмотрению обращений потребителей		
4.1.3.1. В Управлении Роспотребнадзора в субъекте РФ		
	Существует	5
	Не существует	0
4.1.3.2. В органе исполнительной власти, на который возложено решение вопросов защиты прав потребителей		
	Существует	5
	Не существует	0
4.1.4. ОМСУ в реализации региональных программах по обеспечению (защите) прав потребителей		
	Принимают участие (привлекаются)	5
	Не принимают участие (не привлекаются)	0
4.1.5. ОМСУ в региональных конференциях (форумах, совещаниях) по защите прав потребителей		
	Принимают участие (приглашаются)	5
	Не принимают участие (не приглашаются)	0

Параметр 4.2

Меры поддержки общественных организаций потребителей⁶⁷

Максимальное кол-во баллов по параметру 4.2

100

Оценочные показатели		Оценочный Балл (max)
4.2.1.	Общественные организации потребителей в перечень социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО)	
	Включены	5
	Не включены	0
4.2.2.	Соглашения о взаимодействии (сотрудничестве) между общественными организациями потребителей и управлением Роспотребнадзора	
	Заключены	10
	Не заключены	0
4.2.3.	Обучение, направленное на повышение квалификации представителей общественных организаций потребителей	
	Проводится	10
	Не проводится	0
4.2.4.	Субсидии ⁶⁶ общественным организациям потребителей на мероприятия:	
	4.2.4.1. Оказание всем категориям граждан правовой помощи ⁶⁸ по вопросам защиты их потребительских прав на безвозмездной основе	
	Выделяются	10
	Не выделяются	0
	4.2.4.2. Оказание социально уязвимым категориям ⁶⁹ граждан правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей на безвозмездной основе	
	Выделяются	10
	Не выделяются	0
	4.2.4.3. Проведение обучающих мероприятий (семинаров, лекций) для потребителей и предпринимателей	
	Выделяются	5
	Не выделяются	0

⁶⁶ Куратор, специалист и т.п.

⁶⁷ Общественных объединений потребителей, обществ по защите прав потребителей и иных общественных (некоммерческих) организаций, созданных с целью защиты прав и интересов потребителей (что должно быть закреплено Уставом таких организаций).

⁶⁸ В том числе на базе общественных приемных в муниципальных образованиях.

⁶⁹ В том числе пенсионерам, инвалидам, многодетным семьям, членам семей лиц, призванным на военную службу по мобилизации в вооруженные силы РФ, лицам, принимавшим участие в специальной военной операции и т.д.

4.2.4.4. Проведение олимпиад, конкурсов по защите прав⁷⁰ потребителей для учащихся общеобразовательных организаций, колледжей		
	<i>Выделяются</i>	5
	<i>Не выделяются</i>	0
4.2.4.5. Проведение мероприятий общественного контроля за соблюдением прав потребителей при реализации товаров на региональном потребительском рынке		
	<i>Выделяются</i>	5
	<i>Не выделяются</i>	0
4.2.4.6. Проведение мониторинга качества и безопасности продовольственных товаров (пищевой продукции) на региональном потребительском рынке		
	<i>Выделяются</i>	5
	<i>Не выделяются</i>	0
4.2.4.7. проведение мероприятий общественного контроля за соблюдением финансовыми организациями прав потребителей финансовых услуг		
	<i>Выделяются</i>	5
	<i>Не выделяются</i>	0
4.2.4.8. проведение иных мероприятий		
	<i>Выделяются</i>	5
	<i>Не выделяются</i>	0
4.2.5. Конкурс на лучшую общественную организацию потребителей и/или лучший социально ориентированный проект в сфере прав потребителей		
	<i>Проводится</i>	15
	<i>Не проводится</i>	0
4.2.6. Общественные организации потребителей в региональных конференциях (форумах, совещаниях) по защите прав потребителей		
	<i>Принимают участие (приглашаются)</i>	5
	<i>Не приглашаются</i>	0
4.2.7. Общественные организации потребителей в реализации региональных программ по обеспечению (защите) прав потребителей		
	<i>Принимают участие (привлекаются)</i>	5
	<i>Не привлекаются</i>	0



КРИТЕРИЙ 5

РАЗВИТИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максимальное кол-во баллов по критерию 5

75

Параметр 5.1

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

Максимальное кол-во баллов по параметру 5.1

50

<i>Оценочные показатели</i>		<i>Оценочный Балл (max)</i>
5.1.1. Должность Уполномоченного⁷¹ по правам потребителей в субъекте РФ		
	<i>Введена</i>	25

⁷⁰ В том числе по защите прав потребителей финансовых услуг.

⁷¹ В соответствии с п. 3 решения Рабочей группы по законодательному обеспечению развития Национальной системы защиты прав потребителей при Комитете Совета Федерации по Регламенту и организации парламентской деятельности от 18-11-2021, протокол заседания доступен по ссылке https://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/protokol%20zasedaniya_%2018-11-2021.pdf

В соответствии с Методическими рекомендация 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

<i>Вопрос введения должности уполномоченного находится на стадии подготовки</i>		5
<i>Не введена</i>		0
5.1.2. Сведения о деятельности Уполномоченного в открытом доступе		
<i>Опубликованы</i>		15
<i>Не опубликованы</i>		0
5.1.3. Информация о способах обращения к Уполномоченному, доступных для граждан		
<i>Опубликована</i>		10
<i>Не опубликована</i>		0



Параметр 5.2

Создание института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей

Максимальное кол-во баллов по параметру 5.2

25

<i>Оценочные показатели</i>		<i>Оценочный Балл (max)</i>
5.2.1. Институт досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей на уровне субъекта РФ		
<i>Создан</i>		15
<i>Не создан</i>		0
5.2.2. Сведения о функционировании института досудебного урегулирования		
<i>Опубликованы</i>		10
<i>Не опубликованы</i>		0