Приложение

к приказу департамента

потребительского рынка

Ростовской области

 от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2020 №\_\_\_\_

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в приказ

департамента потребительского рынка Ростовской области

от 20.06.2014 № 19

1. В приложении № 1 раздел 4 методики проведения рейтинговой оценки деятельности органов местного самоуправления по обеспечению защиты прав потребителей в Ростовской области изложить в редакции:

**«4. Подведение итогов рейтинговой оценки**

 Рейтинговая оценка определяется по каждому муниципальному образованию в соответствии с критериями оценки. Оценка результатов проводится путем суммирования количества полученных баллов по каждому критерию. Итоги рейтинговой оценки подводятся один раз в полугодие. Результаты направляются в органы местного самоуправления.

 В случае необходимости департаментом могут запрашиваться в муниципальных образованиях дополнительные сведения, материалы и документы для проведения рейтинговой оценки, формироваться рабочие группы.

 Критерии рейтинговой оценки могут пересматриваться с учетом изменений условий социально-экономического развития региона, опыта и особенностей работы в муниципальных образованиях.

 Максимальный показатель рейтинговой оценки – 260 баллов.

 Итоги рейтинговой оценки представляют собой таблицу, ранжированную на 3 группы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группы рейтинговой оценки** | **Количество набранных баллов в соответствии с критериями оценки** | **Оценка деятельности****органов местного самоуправления по обеспечению защиты прав потребителей** |
| 1 группа | 176-260 | «эффективная» |
| 2 группа | 116-175 | «удовлетворительная» |
| 3 группа |  0-115 | «неэффективная» |

2. Приложение № 2 изложить в редакции:

**«**Приложение № 2
к приказу департамента потребительского рынка Ростовской области

от 20.06.2014 № 19

**Критерии проведения рейтинговой оценки деятельности**

**органов местного самоуправления по обеспечению**

**защиты прав потребителей в Ростовской области**

| **№ п/п** | **Критерии оценки** | **Баллы** |
| --- | --- | --- |
| **1. Наличие утвержденного документа (плана, приказа, распоряжения, постановления, программы и пр.) органа местного самоуправления, определяющего деятельность по защите прав потребителей** |
| **1.1** | Отсутствие утвержденного документа органа местного самоуправления, определяющего деятельность по защите прав потребителей | **0 баллов** |
| **1.2** | Наличие утвержденного документа органа местного самоуправления, определяющего деятельность по защите прав потребителей (кроме программы) | **3 балла** |
| **1.3** | Наличие утвержденной программы по защите прав потребителей, не предусматривающей финансирование из местного бюджета | **5 баллов** |
| **1.4** | Наличие утвержденной программы по защите прав потребителей, предусматривающей финансирование из местного бюджета | **20 баллов** |
| **2. Организация работы межведомственной комиссии (координационного совета) по вопросам защиты прав потребителей** |
| **2.1** | Межведомственная комиссия (координационный совет) не создана и не работает | **0 баллов** |
| **2.2** | Вопросы ЗПП рассматриваются в рамках иных комиссий | **5 баллов** |
| **2.3** | Межведомственная комиссия (координационный совет) создана и работает | **10 баллов** |
| **3. Количество рассмотренных вопросов на заседаниях межведомственной комиссии (координационного совета)** **по защите прав потребителей за полугодие/год** |
| **3.1** | Вопросы не рассматривались | **0 баллов** |
| **3.2** | Количество рассмотренных вопросов | **3 балла** |
| полугодие | год |
| от 1 до 3 | от 4 до 6 |
| **3.3** | Количество рассмотренных вопросов | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 4 до 8 | от 5 до 10 |
| **3.4** | Количество рассмотренных вопросов | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| свыше 9 | свыше 10 |
| **4. Организация работы по защите прав потребителей в муниципальном образовании** |
| **4.1** | Отсутствует специалист, на которого возложены обязанности по защите прав потребителей | **0 баллов** |
| **4.2** | Работает специалист в составе отдела, на которого возложены обязанности по защите прав потребителей | **3 балла** |
| **4.3** | Работает 2 и более специалистов, в обязанности которых входят вопросы по защите прав потребителей | **5 баллов** |
| **5. Наличие телефона «горячей линии» в органе местного самоуправления для консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей** |
| **5.1** | Телефон «горячей линии» для консультирования потребителей по вопросам защиты потребителей не работает | **0 баллов** |
| **5.2** | Телефон «горячей линии» для консультирования потребителей по вопросам защиты потребителей работает в установленные дни и часы приема | **5 баллов** |
| **6. Общее количество данных консультаций, рассмотренных жалоб, обращений по вопросам защиты прав потребителей**  |
| **6.1** | Количество консультаций, жалоб, обращений: | **0 ба**л**лов** |
| полугодие | год |
| по городским округам до 15муниципальным районам до 10 | по городским округам до 30муниципальным районам до 20 |
| **6.2** | Количество консультаций, жалоб, обращений: | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| по городским округамот 15 до 100муниципальным районам от 10 до 50 | по городским округамот 30 до 200муниципальным районам от 15 до 100 |
| **6.3** | Количество консультаций, жалоб, обращений: | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| по городским округамболее 100муниципальным районам более 50 | по городским округамболее 200муниципальным районам более 100 |
| **7. Показатель итогов результатов рассмотрений по письменным жалобам, обращениям по вопросам защиты прав потребителей** |
| **7.1.1** | Даны разъяснения по менее 50 % обращений от общего числа рассмотренных жалоб, обращений  | **0 баллов** |
| **7.1.2** | Даны разъяснения по более 50 % обращений от общего числа рассмотренных жалоб, обращений | **5 баллов** |
| **7.2.1** | Предложено обратиться в суд в защиту прав потребителей по менее 10 % жалоб, обращений | **0 баллов** |
| **7.2.2** | Предложено обратиться в суд в защиту прав потребителей по более 10 % жалоб, обращений | **5 баллов** |
| **7.3.1** | Потребительские споры, урегулированные во внесудебном порядке, по письменным обращениям, жалобам менее 20 % от общего числа рассмотренных жалоб, обращений | **0 баллов** |
| **7.3.2** | Потребительские споры, урегулированные во внесудебном порядке, по письменным обращениям, жалобам более 20 % от общего числа рассмотренных жалоб, обращений | **5 баллов** |
| **8. Показатель количества составленных претензий потребителям в защиту их прав**  |
| **8.1** | Количество составленных претензий: | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| по городским округам менее 10муниципальным районам менее 5 | по городским округам менее 20муниципальным районам менее 10 |
| **8.2** | Количество составленных претензий: | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| по городским округам от 10 до 20муниципальным районам от 5 до 10 | по городским округам от 20 до 40муниципальным районам от 10 до 20 |
| **8.3** | Количество составленных претензий: | **15 баллов** |
| полугодие | год |
| по городским округам более 20муниципальным районам более 10 | по городским округам более 40муниципальным районам более 20 |
| **9. Показатель количества составленных исков, поданных в суд в защиту потребителей, в т.ч. неопределенного круга потребителей**  |
| **9.1** | Иски в защиту потребителей не подавались | **0 баллов** |
| **9.2** | Иски в защиту прав потребителей подавались | **5 баллов** |
| **10. Показатель количества исков, подготовленных для потребителей в защиту их прав** |
| **10.1** | Иски в защиту потребителей не подготавливались | **0 баллов** |
| **10.2** | Иски в защиту прав потребителей подготавливались | **5 баллов** |
| **11. Показатель количества судебных решений в пользу потребителей, принятых по исковым заявлениям, подготовленным органами местного самоуправления области** |
| **11.1** | Судебные решения в пользу потребителей отсутствуют | **0 баллов** |
| **11.2** | Имеются судебные решения в пользу потребителей  | **5 баллов** |
| **12.** **Общее количество выступлений (публикаций) в т.ч. в печатных, видео-, аудио-, интернет средствах массовой информации, подготовленных муниципальными образованиями области по вопросу защиты прав потребителей** |
| **12.1** | Выступлений в СМИ не было | **0 баллов** |
| **12.2** | Подготовлено выступлений (публикаций) | **3 балла** |
| полугодие | год |
| от 1 до 7  | от 7 до 15  |
| **12.3** | Подготовлено выступлений (публикаций) | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 7 до 15  | от 15 до 25  |
| **12.4** | Подготовлено выступлений (публикаций) | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| более 15 | более 25 |
| **13. Показатель количества олимпиад, конкурсов, акций, викторин по вопросам защиты прав потребителей проведенных муниципальными образованиями, в т.ч. совместно с другими организациями потребителей** |
| **13.1** | Мероприятия по вопросам защиты прав потребителей не проводились | **0 баллов** |
| **13.2** | Проведено 1 мероприятие по вопросам защиты прав потребителей | **3 балла** |
| **13.3** | Проведено мероприятий | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 2 до 4 | от 4 до 8 |
| **13.4** | Проведено мероприятий | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| более 4 | более 8 |
| **14. Количество семинаров, проведенных для хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей** |
| **14.1** | Семинары не проводились | **0 баллов** |
| **14.2** | Проведен 1 семинар | **3 балла** |
| **14.3** | Проведено семинаров | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 2 до 4 | от 4 до 8 |
| **14.4** | Проведено семинаров | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| более 4 | более 8 |
| **15.** **Показатель количества специалистов и руководителей хозяйствующих субъектов, прослушавших семинары по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей** |
| **15.1** | Количество участников семинаров | **3 балла** |
| полугодие | год |
| менее 30 | менее 50 |
| **15.2** | Количество участников семинаров | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 30 до 60 | от 50 до 100 |
| **15.3** | Количество участников семинаров | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| свыше 60 | свыше 100 |
| **16. Количество семинаров, проведенных для потребителей по вопросам защиты прав потребителей** |
| **16.1** | Семинары не проводились | **0 баллов** |
| **16.2** | Проведен 1 семинар | **3 балла** |
| **16.2** | Проведено семинаров | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 2 до 4 | от 4 до 8 |
| **16.3** | Проведено семинаров | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| более 4 | более 8 |
| **17. Количество потребителей, прослушавших семинары по вопросам защиты прав потребителей** |
| **17.1** | Количество участников семинаров | **3 балла** |
| полугодие | год |
| менее 30 | менее 50 |
| **17.2** | Количество участников семинаров | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 30 до 60 | от 50 до 100 |
| **17.3** | Количество участников семинаров | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| свыше 60 | свыше 100 |
| **18. Количество занятий по основам законодательства о защите прав потребителей, проведенных для учащихся образовательных учреждений области** |
| **18.1** | Занятия по основам законодательства по защите прав потребителей не проводились | **0 баллов** |
| **18.2** | Проведено занятий | **3 балла** |
| полугодие | год |
| от 1 до 6 | от 6 до 12 |
| **18.3** | Проведено занятий | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 6 до 10 | от 12 до 20 |
| **18.4** | Проведено занятий | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| свыше 10 | свыше 20 |
| **19. Наличие соглашений о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей с различными службами и ведомствами** |
| **19.1** | Соглашения о взаимодействии не заключены | **0 баллов** |
| **19.2** | Заключено до 3 соглашений о взаимодействии со службами и ведомствами | **5 баллов** |
| **19.3** | Заключено более 3 соглашений о взаимодействии со службами и ведомствами | **10 баллов** |
| **20.** **Количество извещений, направленных в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)**  |
| **20.1** | Извещения не направлялись | **0 баллов** |
| **20.2** | Подготовлено и направлено извещений | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 1 до 5 | от 5 до10 |
| **20.3** | Подготовлено и направлено извещений |  **10 баллов** |
| полугодие | год |
| свыше 5 | свыше 10 |
| **21.** **Количество материалов по обеспечению защиты прав потребителей, размещенных муниципальными образованиями на сайте** [**www.zppdon.ru**](http://www.zppdon.ru) |
| **21.1** | Материалы для размещения на сайте не направлялись | **0 баллов** |
| **21.2** | Подготовлено и направлено материалов | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 1до 6 | от 6 до 12 |
| **21.3** | Подготовлено и направлено материалов | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| свыше 6 | свыше 12 |
| **22. Количество комментариев муниципальных образований области к материалам, размещенным на сайте** [**www.zppdon.ru**](http://www.zppdon.ru) |
| **22.1** | Комментарии не размещались | **0 баллов** |
| **22.2** | Размещено комментариев | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 1до 12 | от 12 до 24 |
| **22.3** | Размещено комментариев | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| свыше 12 | свыше 24 |
| **23. Своевременность предоставления информации, выполнение поручений по протоколам заседаний межведомственной комиссии по защите прав потребителей** |
| **23.1** | Предоставление информации, выполнение поручений с нарушением сроков, указанных в протоколе межведомственной комиссии | **0 баллов** |
| **23.2** | Предоставление информации, выполнение поручений в соответствии со сроками, указанными в протоколе межведомственной комиссии | **5 баллов** |
| **24. Количество подготовленных материалов в СМИ по вопросам популяризации системы добровольной сертификации «Сделано на Дону»** |
| **24.1** | Материалы в СМИ не размещались | **0 баллов** |
| **24.2** | Подготовлено материалов (публикаций) | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 1до 6 | от 6 до 12 |
| **24.3** | Подготовлено материалов (публикаций) | **10 баллов** |
| полугодие | год |
| свыше 6 | свыше 12 |
| **25. Количество предприятий, имеющих сертификаты соответствия системе добровольной сертификации «Сделано на Дону», зарегистрированных на территории муниципального образования** |
| **25.1** | Нет предприятий, прошедших сертификацию | **0 баллов** |
| **25.2** | Количество предприятий, прошедших сертификацию от 1 до 5  | **5 баллов** |
| **25.3** | Количество предприятий, прошедших сертификацию свыше 5 | **10 баллов** |
| **26. Количество проводимых мероприятий по популяризации системы добровольной сертификации «Сделано на Дону» (семинаров, круглых столов и т.п.).** |
| **26.1** | Мероприятия по популяризации системы добровольной сертификации «Сделано на Дону» не проводились | **0 баллов** |
| **26.2** | Количество мероприятий: | **3 балла** |
| полугодие | год |
| от 1до 3 | от 3 до 6 |
| **26.3** | Количество мероприятий: | **5 баллов** |
| полугодие | год |
| от 3 до 6 | от 6 до 12 |
| **26.4** | Количество мероприятий: | **10 баллов** |
| полугодие | полугодие |
| свыше 6 | свыше 12 |
| **27. Количество заключенных пользовательских соглашений предприятиями торговли в соответствии с Постановлением Правительства Ростовской области от 06.09.2017 № 620 «Об утверждении Порядка использования знака соответствия системы добровольной сертификации «Сделано на Дону» (в % от общего количества объектов розничной торговли)** |
| **27.1** | Количество предприятий-участников пользовательского соглашения составляет менее 30 % от общего количества объектов розничной торговли | **0 баллов** |
| **27.2** | Количество предприятий-участников пользовательского соглашения составляет от 30 % до 50% от общего количества объектов розничной торговли | **3 балла** |
| **27.3** | Количество предприятий-участников пользовательского соглашения составляет от 50 % до 70% от общего количества объектов розничной торговли | **5 баллов** |
| **27.4** | Количество предприятий-участников пользовательского соглашения составляет свыше 70% от общего количества объектов розничной торговли | **10 баллов** |