ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54885— 2011

РУКОВОДСТВО ПО ВЫБОРУ ПОКАЗАТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫХ ОРГАНОВ НА СТАДИИ ОБРАЩЕНИЯ ПРОДУКЦИИ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» (АНО «РИПИ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1657-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Июнь 2020 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2013, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Выбор показателей результативности 2
5 Направления использования показателей результативности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции для совершенствования его деятельности . . . 5
6 Рекомендации по организации информационного обеспечения расчета показателей объективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции 5
7 Рекомендации по выбору показателей объективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции 7
8 Рекомендации по выбору процедур оценки субъективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции 8
Приложение А (рекомендуемое) Форма жалобы потребителя (в случае личного обращения в Единое окно жалоб) 10
Приложение Б (рекомендуемое) Форма жалобы потребителя (в случае обращения в Единое окно жалоб по телефону) 12
Приложение В (рекомендуемое) Форма жалобы потребителя (в случае обращения на сайт Единого окна жалоб через Интернет) 14
Библиография 16

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ВЫБОРУ ПОКАЗАТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫХ ОРГАНОВ НА СТАДИИ ОБРАЩЕНИЯ ПРОДУКЦИИ

Guidelines for selection of indicators of activity effectiveness for control and supervising bodies on stage of circulation of production

Дата введения — 2013—01—01

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт распространяется на деятельность региональных контрольно-надзорных органов на стадии обращения продукции в части планирования и организации их деятельности, повышения ее результативности, а также организации взаимодействия с независимыми организациями, выступающими в роли субъекта оценки и выражающими общественные интересы.

1.2 Настоящий стандарт может применяться для оценки результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов на стадии обращения продукции и планирования мероприятий по ее повышению. Региональные контрольно-надзорные органы выступают при этом в роли объекта оценки.

1.3 Настоящий стандарт устанавливает свод процедур и правил, позволяющих оценить результативность деятельности региональных контрольно-надзорных органов на стадии обращения продукции, рекомендуемые показатели, выражающие разные стороны оценки результативности, а также организационные меры, необходимые для создания информационной базы расчета рекомендуемых показателей.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001—2008[1)] Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р 54884 Добросовестная практика в области защиты прав потребителей. Термины и определения

ГОСТ Р 54886 Руководство по добросовестной практике для контрольно-надзорных органов

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

[1)] Действует ГОСТ Р ИСО 9001—2015.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р 54884, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **результативность:** Степень достижения запланированных результатов.

3.2 **результат деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции:** Уровень безопасности товаров (работ, услуг) на региональном рынке, быстрота прекращения обращения опасных товаров (работ, услуг) и своевременность информирования потенциальных потребителей об опасных товарах (работах, услугах).

3.3 **объективный показатель результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции:** Измеримая характеристика результата деятельности.

3.4 **субъективный показатель результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции:** Степень удовлетворенности потребителей и их объединений состоянием безопасности продукции, обращающейся на рынке.

4 Выбор показателей результативности

4.1 Оценка результативности деятельности контрольно-надзорного органа вышестоящей организацией и самим этим органом должна включать в себя как объективные, так и субъективные показатели результативности.

4.1.1 В качестве рынков, на основе которых производится оценка, должны выбираться проблемные рынки: привлекающие общественное внимание в текущем году и проблемные в последние два года.

4.1.2 В качестве объективного показателя результативности деятельности необходимо использовать число случаев выявления опасной продукции в течение года, а также ее долю в общем объеме товаров соответствующего рынка.

4.1.3 Объем рынка и доля опасной продукции должны рассчитываться не в стоимостных, а в натуральных показателях.

4.1.4 В качестве объективного показателя результативности деятельности используется промежуток времени между получением контрольно-надзорным органом первых сведений о наличии опасной продукции на рынке и последующим исполнением им всех требований законодательства по прекращению оборота опасной продукции и информированию потребителей о наличии опасности. При этом соответствующий контрольно-надзорный орган обязан в полноте исполнять требования указанного законодательства.

4.1.5 В качестве субъективного показателя результативности деятельности должны использоваться результаты опроса независимых от производителей (исполнителей) некоммерческих организаций, в сферу интересов которых входят рынок соответствующей продукции или защита прав потребителей на соответствующем рынке.

4.1.6 Показатели результативности деятельности должны приводиться в динамике по годам, а также по месяцам, если спрос на соответствующем рынке имеет сезонный характер.

4.1.7 Показатели результативности деятельности по рынкам разной продукции могут усредняться, но в этом случае должны приводиться отдельно худшие и лучшие результаты на отдельных рынках.

4.1.8 При наличии ИСПП в качестве субъективного показателя результативности деятельности должно использоваться число жалоб потребителей, относящихся к соответствующему рынку.

4.1.9 При наличии ИСПП в качестве объективного показателя результативности деятельности должна использоваться доля подтвердившихся жалоб потребителей, относящихся к соответствующему рынку, из общего числа всех жалоб.

4.1.10 Оценка деятельности контрольно-надзорного органа региона должна включать в себя сравнение с показателями деятельности соседних регионов, а также лучших и худших регионов России.

4.1.11 В качестве субъективного показателя деятельности могут использоваться результаты опроса потребителей на рынке соответствующей продукции.

4.1.12 В качестве субъективного показателя деятельности могут использоваться результаты мониторинга публикаций средств массовой информации.

4.2 Оценка деятельности контрольно-надзорного органа третьими лицами может состоять только из субъективных показателей и касаться только одного рынка или даже одного аспекта безопасности (электрическая, бактериальная и пр.).

4.2.1 Оценка должна охватывать период не менее одного года.

4.2.2 Оценка должна проводиться организациями и лицами, не связанными с производителями (исполнителями), контрольно-надзорными органами и не имеющими иных мотивов предвзятой оценки.

4.3 Первым условием применения показателей результативности деятельности для оценки и планирования деятельности региональных контрольно-надзорных органов является их заинтересованность в совершенствовании этой деятельности, улучшении достигаемых результатов. Заинтересованность региональных контрольно-надзорных органов в оценке своей результативности может быть как следствием внутренних стимулов к совершенствованию деятельности органа, так и следствием политики, проводимой федеральным органом контроля (надзора).

4.4 Вторым условием применения показателей результативности деятельности для оценки и планирования деятельности региональных контрольно-надзорных органов является наличие достаточных финансовых средств для организации сбора и получения необходимых исходных данных. Финансовые средства для организации сбора и получения необходимых исходных данных для оценки результативности деятельности могут быть получены как вследствие эффективного бюджетного планирования самого регионального контрольно-надзорного органа, так и выделены органом исполнительной власти, осуществляющим полномочия в области контроля и надзора специально для создания системы сбора и обработки информации для оценки результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов.

4.5 Если оценка результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа осуществляется в связи с решением вышестоящего органа, выбор показателей результативности осуществляется последним.

4.6 Если оценка результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа осуществляется по его инициативе, то региональный контрольно-надзорный орган должен выбрать, какой тип результативности он будет оценивать — объективную результативность, субъективную результативность или оба этих типа результативности, и с помощью каких показателей. Для выбора типа оцениваемой результативности необходимо сопоставить положительные и негативные стороны (выгоды и издержки) использования для совершенствования деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции каждого из указанных типов результативности.

4.7 Положительной стороной использования показателей объективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов является характеристика состояния объекта их деятельности, не зависящая от интересов участников процессов обращения продукции.

Вместе с тем необходимо учитывать, что уровень безопасности продукции на рынке зависит не только от деятельности региональных контрольно-надзорных органов, но и от многих других факторов, воздействие на которые в рамках компетенции региональных контрольно-надзорных органов невозможно. Тем самым негативная (или позитивная) динамика показателей объективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции не может служить основанием для негативной (или позитивной) оценки его деятельности в целом со стороны вышестоящего федерального контрольно-надзорного органа. Такая динамика может выступать только как основание для проведения углубленного анализа факторов, которые ее определили.

В составе таких факторов выделяются:

- изменения в нормативно-правовой сфере ведения хозяйственной деятельности;
- изменения в условиях и результативности деятельности правоохранительных органов;
- изменения в уровне конкурентности экономической сферы в регионе и в экономическом пространстве Российской Федерации, Таможенного союза в целом.

4.8 Издержки расчета показателей объективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов зависят от того, на каком этапе находится создание федеральной ИСПП, необходимость создания которой отражена в ГОСТ Р 54886, аккумулирующей данные о нарушениях норм технического регулирования на региональном и федеральном уровнях.

При условии, что выбор показателей результативности деятельности осуществляется региональным контрольно-надзорным органом в отсутствие федеральной ИСПП, его издержки состоят из единовременных затрат на создание региональной подсистемы этой системы и текущих затрат ее эксплуатации.

При условии, что выбор показателей результативности осуществляется региональным контрольно-надзорным органом в рамках уже созданной федеральной ИСПП, его издержки состоят только из текущих затрат ее эксплуатации.

4.9 Положительной стороной использования показателей субъективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов являются характеристика состояния объекта их деятельности с точки зрения конечных потребителей продукции, которая определяется как объективная безопасность потребляемой и используемой продукции, а также восприятие информации из различных источников об относительной безопасности обращающейся на рынке продукции и восприятие информации о действиях региональных контрольно-надзорных органов. Кроме того, показатели субъективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов зависят также от уровней благосостояния конечных потребителей продукции, в соответствии с которыми потребители приобретают продукцию одного функционального назначения, но из разных ценовых сегментов рынка.

Таким образом, показатели субъективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов несут в себе более разнообразную информацию, чем показатели объективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов, и могут быть использованы для совершенствования деятельности региональных контрольно-надзорных органов по значительно большему числу направлений.

4.10 Издержки использования показателей субъективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов на стадии обращения продукции обусловлены необходимостью проведения систематических социологических обследований, а также других мероприятий, требующих значительных расходов. К негативной стороне использования показателей субъективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов следует отнести также неполную сопоставимость данных, получаемых в различных субъектах Российской Федерации. Отсутствие такой сопоставимости затрудняет их применение в процессах управления на федеральном уровне для улучшения координации деятельности региональных контрольно-надзорных органов.

4.11 Выбор показателей результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов осуществляется на основе сопоставления выгод и издержек показателей объективной и субъективной результативности. В условиях ограниченности бюджетных средств, которые могут быть израсходованы на сбор и обработку данных, необходимых для расчета показателей объективной и субъективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов, результаты сопоставления выгод и издержек показателей объективной и субъективной результативности будут зависеть от наличия федеральной ИСПП.

Если ИСПП создана и функционирует, для регионального контрольно-надзорного органа рекомендуется выбор показателей объективной результативности его деятельности, а также показателей субъективной результативности, описываемых в разделе 8 настоящего стандарта.

Если ИСПП в регионе не действует, а бюджетных средств для ее создания недостаточно, рекомендуется выбор показателей субъективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа.

Если ИСПП в регионе не действует, но бюджетных средств для ее создания достаточно, рекомендуется выбор показателей объективной результативности, формируемых на базе создания региональной подсистемы ИСПП.

Ситуации выбора и рекомендации представлены в таблице 1.

Таблица 1 — Рекомендации по выбору типа показателей результативности региональных контрольно-надзорных органов

Наличие/отсутствие ИСПП	Наличие/отсутствие достаточных бюджетных средств	Рекомендации региональному контрольно-надзорному органу
ИСПП действует	Бюджетных средств достаточно	Использовать показатели объективной и субъективной результативности
	Бюджетных средств недостаточно	Использовать показатели объективной результативности
ИСПП отсутствует	Бюджетных средств достаточно	Создать региональную ИСПП
	Бюджетных средств недостаточно	Использовать показатели субъективной результативности

5 Направления использования показателей результативности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции для совершенствования его деятельности

5.1 Показатели результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа, характеризующие уровень безопасности продукции, обращающейся на тех или иных товарных рынках, являющихся объектом его деятельности, могут использоваться как минимум на следующих направлениях совершенствования этой деятельности.

5.2 Планирование приоритетных областей (товарных рынков) контрольно-надзорной деятельности: в плановом периоде приоритет следует отдавать тем рынкам, для которых в отчетном периоде имело место снижение (ухудшение) значений показателей результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа.

Реализация такого приоритета для выявленного товарного рынка (рынков) должна осуществляться как посредством планирования собственных усилий регионального контрольно-надзорного органа, так и путем интенсификации его взаимодействия с заинтересованными лицами в сфере производства и обращения продукции (производителями, поставщиками и продавцами продукции), а также общественными организациями, осуществляющими деятельность по защите прав потребителей. Во всех названных областях деятельности необходимо планирование как собственно контрольно-надзорных мероприятий, так и мероприятий профилактического характера, имеющих целью предотвратить попадание в сферу обращения продукции, вызывающей снижение показателей результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа.

Реализация выявленных приоритетов в плановом периоде может также предполагать перераспределение сотрудников регионального контрольно-надзорного органа между различными секторами сферы обращения продукции, если внутри регионального контрольно-надзорного органа установлена специализация сотрудников на определенных рынках (группах рынков).

5.3 Оценка деятельности сотрудников регионального контрольно-надзорного органа: улучшение (ухудшение) показателей субъективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа по некоторому рынку (рынкам), находящемуся в сфере ответственности определенного подразделения или сотрудника регионального контрольно-надзорного органа, может служить основанием для поощрения (наказания) соответствующего подразделения или сотрудника. Вместе с тем улучшение (ухудшение) показателей объективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа по некоторому рынку (рынкам), находящемуся в сфере ответственности определенного подразделения или сотрудника регионального контрольно-надзорного органа, таким основанием служить не может, поскольку на изменение таких показателей могут влиять факторы, на которые соответствующее подразделение или сотрудник воздействовать не могут.

6 Рекомендации по организации информационного обеспечения расчета показателей объективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции

6.1 Показатели объективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции в соответствии с положениями ГОСТ Р ИСО 9001 должны рассчитываться на основе первичных данных (результатов измерений), обладающих свойством объективности. Объективность данных, характеризующих результаты деятельности органов исполнительной власти, к которым относятся и региональные контрольно-надзорные органы, может быть обеспечена в том случае, если сбор и обработка этих данных осуществляются при отсутствии конфликта интересов [1, ст.19].

6.2 Объективность измерений на основе исключения конфликта интересов в сфере оценки результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов на стадии обращения продукции может быть обеспечена путем передачи функции измерения ИСПП.

6.3 Если федеральная ИСПП отсутствует, в регионе целесообразно создать региональную подсистему ИСПП в форме Единого окна жалоб (ЕОЖ).

ЕОЖ целесообразно формировать на базе региональных обществ по защите прав потребителей, придавая им организационно-правовую форму автономных некоммерческих организаций, финансируемых за счет региональных контрольно-надзорных органов в части оплаты текущих расходов на фикса-

цию и обработку сигналов граждан и организаций и за счет бюджетов субъектов Российской Федерации в части оплаты аренды за помещение и коммунальных платежей.

ЕОЖ целесообразно размещать в легкодоступных местах на территории административных центров субъектов Российской Федерации, с организацией филиалов в крупных городах и районных центрах субъектов Российской Федерации. Головное ЕОЖ и его филиалы должны быть соединены надежными каналами передачи данных.

6.4 Об открытии (создании) ЕОЖ должны быть всеми доступными способами проинформированы жители субъекта Российской Федерации. В сообщениях об открытии (создании) ЕОЖ должны быть указаны: функции ЕОЖ, адрес ЕОЖ, дни и часы личного приема граждан, дни и часы приема обращений по телефону и контактный телефон, адрес интернет-сайта ЕОЖ.

6.5 В помещениях всех торговых организаций региона на информационном стенде целесообразно указывать: функции ЕОЖ, адрес ЕОЖ, дни и часы личного приема граждан, дни и часы приема обращений по телефону и контактный телефон, адрес интернет-сайта ЕОЖ.

6.6 Функциями ЕОЖ являются:

1) фиксация жалоб, получаемых дистанционно (по телефону, в электронной форме через сеть Интернет), а также лично от заявителей, относительно понесенных ущербов или выявленных угроз безопасности их жизни, здоровью или имуществу в связи с использованием (потреблением) приобретенной продукции;

2) классификация источников ущербов или угроз в соответствии с классификацией товарных групп по [3];

3) передача сведений о предмете жалобы в региональный контрольно-надзорный орган для принятия необходимых мер;

4) хранение и обобщение информации о поступивших жалобах;

5) регулярный расчет показателей состояния товарных рынков с точки зрения безопасности обращающихся на них товаров (показателей объективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов на стадии обращения продукции).

В функции ЕОЖ может быть также включено получение от регионального контрольно-надзорного органа сведений о мероприятиях, предпринятых в связи с поступившими жалобами, для передачи этих сведений заявителям. Региональный контрольно-надзорный орган может также выполнять эту функцию самостоятельно.

6.7 Рекомендуемые формы жалоб приведены в приложениях А, Б и В.

6.8 Дни и часы личного приема заявлений граждан должны предоставлять возможность личного обращения граждан в ЕОЖ в нерабочее в данном регионе время (преимущественно вечернее время и выходные дни).

6.9 Дни и часы приема заявлений граждан по телефону должны предоставлять возможность личного обращения граждан в ЕОЖ в нерабочее в данном регионе время (преимущественно вечернее время и выходные дни).

6.10 Сотрудники ЕОЖ, принимающие жалобы (заявления) граждан по телефону, должны приглашать заявителей лично посетить ЕОЖ в удобное для заявителей время для предоставления документов, подтверждающих содержание сделанной жалобы (в соответствии с требованиями форм жалоб, приведенных в приложениях А, Б и В).

6.11 Отсутствие документальных подтверждений, полученных в рамках личного посещения заявителем ЕОЖ, в случае принятия жалобы по телефону или через сеть Интернет не может служить основанием для непередачи жалобы в региональный контрольно-надзорный орган и для исключения жалобы из расчетов показателей результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов на стадии обращения продукции.

6.12 Требования к ЕОЖ, приведенные в пунктах 6.3—6.11, относятся к инициативному созданию региональной подсистемы ИСПП. Независимая организация, выполняющая функции ЕОЖ, должна быть отобрана на конкурсной основе для выполнения государственного заказа на осуществление функции мониторинга деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции в соответствии с требованиями [2].

7 Рекомендации по выбору показателей объективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции

В данном разделе приводятся рекомендуемые расчетные показатели, характеризующие результативность деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции через состояние рынков с точки зрения безопасности продукции. Рекомендуемые расчетные показатели имеют форму индексов, которые определяются как отношение показателей последующего года к предыдущему и учитывают как изменения числа выявленных нарушений, так и изменения объема товарооборота рынка соответствующего вида продукции.

7.1 В качестве основного показателя объективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции рекомендуется использовать индекс изменения (рост или снижение) доли опасных товаров в рамках соответствующей товарной группы (далее — индекс), определяемой в соответствии с [5], и уровень детализированности, определяемый запросом регионального контрольно-надзорного органа.

7.2 Изменение (снижение) доли опасных товаров в целом по потребительскому рынку и по основным товарным группам может быть представлено следующим индексом:

$$Д_{от} = A_{ф} \times O_{ср}/A_{ср} \times O_{ф},$$

где $Д_{от}$ — доля опасных товаров;

$A_{ф}$ — количество учитываемых событий по видам (несчастные случаи со смертельным исходом, случаи нанесения вреда здоровью, случаи нанесения вреда имуществу, случаи выявления опасных товаров, объемы выявленных партий опасных товаров и т. п.);

$A_{ср}$ — среднее за последние 5 лет количество учитываемых событий по видам;

$O_{ф}$ — фактический товарооборот на потребительском рынке и/или на основных товарных рынках;

$O_{ср}$ — средний за последние 5 лет товарооборот на соответствующих рынках.

Данный индекс характеризует изменения в числе проявлений (через несчастные случаи и т. п.) опасных товаров на рынке, соотнесенных с объемом товарооборота. Если в году t показатель $Д_{от}$ меньше 1, то это означает, что состояние рынка улучшилось, если он равен 1, то ситуация не изменилась, если же он оказался больше 1, то ситуация ухудшилась.

7.3 Индекс не может быть рассчитан ранее, чем через два года после начала фиксации событий по товарам, учитываемых по [3]. В этом случае в формуле пункта 7.2 показатель $O_{ср}$ будет обозначать фактический товарооборот на потребительском рынке в целом и/или на основных товарных рынках за первый год учета, а показатель $A_{ср}$ — фактическое количество учитываемых событий (в том числе по видам) за первый год учета. На третий год учета показатель $O_{ср}$ будет обозначать средний товарооборот за три года учета, а показатель $A_{ср}$ — среднее за последние три года количество учитываемых событий (в том числе по видам) и так далее, вплоть до шестого года с момента начала учета.

7.4 Индекс может рассчитываться не только по основным товарным группам, но и по видам учитываемых событий. В этом случае по его значениям можно делать выводы о том, стали ли продаваемые товары в соответствующей товарной группе более опасными или менее опасными.

7.5 Индексы могут быть рассчитаны как для отдельных товаров и товарных групп различной степени обобщенности, так и для розничного товарооборота субъекта Российской Федерации в целом. Тем самым они могут характеризовать результативность деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции с той степенью детальности, которая признается необходимой для успешного решения его задач.

7.6 На основе сведений, получаемых ИСПП (ЕОЖ) от регионального контрольно-надзорного органа, могут формироваться и другие показатели, отражающие более частные аспекты объективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции:

1) показатель оперативности реагирования регионального контрольно-надзорного органа на поступившую жалобу и

2) индексы охвата товарных рынков добровольной сертификацией своей продукции производителями.

7.7 Показатель оперативности реагирования регионального контрольно-надзорного органа на поступившую жалобу характеризует результативность регионального контрольно-надзорного органа с точки зрения организации его внутренней деятельности и рассчитывается по формуле

$$И_р = T_{ср}/T_н,$$

где $И_р$ — индекс реагирования;

$T_{ср}$ — среднее за год время реагирования (предоставление ответа на жалобу или обращение гражданина) в расчете на одно заявление;

$T_н$ — нормативное (в соответствии с действующим законодательством) время реагирования на жалобу или обращение гражданина.

7.8 Оперативность реагирования регионального контрольно-надзорного органа на поступившие жалобы может также оцениваться посредством расчета индекса сравнительной оперативности $И_{р\ срав}$, рассчитываемого по формуле

$$И_{р\ срав} = T_{ср}(t)/T_{ср}(t - 1),$$

где $T_{ср}(t)$ — среднее за год время реагирования (предоставление ответа на жалобу или обращение гражданина) в расчете на одно заявление в отчетном году;

$T_{ср}(t - 1)$ — среднее за год время реагирования (предоставление ответа на жалобу или обращение гражданина) в расчете на одно заявление в предыдущем году.

Индекс $И_{р\ срав}$ показывает, улучшилась или ухудшилась оперативность в реагировании контрольно-надзорного органа по сравнению с предыдущим годом.

7.9 Индексы охвата товарных рынков добровольной сертификацией своей продукции производителями характеризуют результативность деятельности регионального контрольно-надзорного органа с точки зрения его профилактических действий, направленных на производителей продукции в регионе и на поставщиков продукции из других регионов или из других стран.

Индексы охвата товарных рынков добровольной сертификацией своей продукции производителями рассчитываются по формуле

$$Д_{серт} = C_ф \times O_{ср}/C_{ср} \times O_ф,$$

где $C_ф$ — фактическая доля добровольно сертифицированной продукции рассматриваемой товарной группы в регионе;

$C_{ср}$ — средняя доля добровольно сертифицированной продукции рассматриваемой товарной группы в регионе за последние 5 лет;

$O_ф$ — фактический товарооборот рассматриваемой товарной группы в регионе;

$O_{ср}$ — средний за последние 5 лет товарооборот рассматриваемой товарной группы в регионе.

При расчете показателя $Д_{серт}$ внутри периода меньшего шести лет с начала фиксации показателей $C_ф$ применяются положения пункта 7.3 настоящего стандарта.

8 Рекомендации по выбору процедур оценки субъективной результативности деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции

8.1 В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001—2008, пункт 5.6.2, показатели обратной связи с потребителями являются неотъемлемой составной частью анализа результативности деятельности любой организации, в том числе регионального контрольно-надзорного органа. В составе показателей обратной связи с потребителями согласно ГОСТ Р ИСО 9001—2008, пункт 8.2.1, значимыми являются характеристики удовлетворенности потребителей.

8.2 Характеристики удовлетворенности потребителей результатами деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции отражают восприятие этих результатов потребителями продукции. Восприятие потребителями (покупателями) продукции указанных результатов включает в себя как восприятие уровня безопасности приобретаемых, потребляемых и используемых товаров, так и восприятие процессов взаимодействия граждан с представителями регионального контрольно-надзорного органа.

8.3 Удовлетворенность граждан как потребителей результатов деятельности регионального контрольно-надзорного органа на стадии обращения продукции может быть выявлена и оценена посредством проведения социологических опросов (обследований).

Предметом опроса может быть:

- субъективная оценка динамики (увеличение или уменьшение) доли опасных товаров на рынке за определенный период;
- определение степени доступности информации, связанной с системой защиты прав потребителей, о качественном и безопасном товаре;
- определение степени компетентности сотрудников региональных контрольно-надзорных органов.

8.4 Субъективная оценка динамики (увеличение или уменьшение) доли опасных товаров на рынке может быть получена при проведении опросов покупателей соответствующих товаров.

Для товаров массового повседневного спроса целесообразно проведение репрезентативных социологических обследований граждан по территориальным выборкам (по месту жительства, методом прямого или телефонного опросов).

Для товаров, на которые предъявляется спрос иного характера (например, для бытовой техники, обычно приобретаемой один раз в несколько лет), целесообразно проведение опросов покупателей такого рода товаров в местах их приобретения.

Во всех случаях проведения такого рода опросов должны на конкурсной основе привлекаться специализированные организации, на практике зарекомендовавшие себя как независимые квалифицированные исполнители маркетинговых исследований.

8.5 Определение степени доступности информации, связанной с системой защиты прав потребителей на качественный и безопасный товар, может быть осуществлено посредством анализа полноты такой информации на интернет-сайте регионального контрольно-надзорного органа, на бумажных и других неэлектронных носителях информации, специально предназначенных для ознакомления с ними граждан (социальная реклама в средствах массовой информации и т. п.).

Определение степени доступности информации, связанной с системой защиты прав потребителей на качественный и безопасный товар, необходимо осуществлять не только в административном центре субъекта Российской Федерации, где располагается региональный контрольно-надзорный орган, но и в других населенных пунктах субъекта Российской Федерации. Наличие существенных несоответствий (разрывов) в уровнях доступности информации между населенными пунктами субъекта Российской Федерации является фактором, снижающим общим уровень доступности такой информации.

Определение степени доступности информации, связанной с системой защиты прав потребителей на качественный и безопасный товар, целесообразно осуществлять с помощью общественных некоммерческих организаций по защите прав потребителей.

8.6 Степень компетентности сотрудников региональных контрольно-надзорных органов, проявляющаяся в форме и содержании их ответов на жалобы и заявления граждан как в устном, так и в письменном виде, выступает значимой характеристикой субъективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов.

Определение степени компетентности сотрудников региональных контрольно-надзорных органов может осуществляться одним из двух способов:

1) путем опроса граждан, вступавших во взаимодействие с сотрудниками региональных контрольно-надзорных органов;

2) путем проведения контрольных взаимодействий с сотрудниками региональных контрольно-надзорных органов, осуществляемых представителями общественных организаций по защите прав потребителей, которые в порядке эксперимента задают вопросы информационного характера.

8.7 Оценки субъективной результативности деятельности региональных контрольно-надзорных органов, перечисленные в пунктах 8.4, 8.5 и 8.6 настоящего стандарта, могут использоваться для постоянного улучшения деятельности региональных контрольно-надзорных органов, осуществления корректирующих действий, направленных на формы и методы деятельности сотрудников региональных контрольно-надзорных органов, оценку их деятельности, а также на улучшение планирования будущей деятельности региональных контрольно-надзорных органов на стадии обращения продукции.

Приложение А
(рекомендуемое)

Форма жалобы потребителя (в случае личного обращения в Единое окно жалоб)

(заполняется в двух экземплярах, один из которых выдается заявителю)

1 Идентификационный номер жалобы

2 Дата принятия жалобы

3 Заявитель

Фамилия, имя, отчество

Дата рождения

Паспорт (серия, номер, кем и когда выдан)

Место проживания

Контактные данные

Контактный телефон

Электронная почта

Почтовый адрес

4 Содержание жалобы

Приобретенная продукция (вид товара, наименование)

Код продукции по [3]

Дата покупки

Место покупки

Описание претензии (ущерб здоровью или имуществу)

Обращение в медицинское учреждение вследствие пользования опасным (некачественным) товаром

Дата обращения

Медицинское заключение

Подтверждающие документы (справка/заключение из медучреждения)

Обращение в органы МЧС или иные организации в связи с ущербом имуществу

5 Сопроводительные документы

Образец

Чек

Упаковочный материал

Иные материалы

6 Данные сотрудника ЕОЖ, принявшего жалобу

Фамилия, имя, отчество

Подпись

7 Подпись заявителя

Приложение Б
(рекомендуемое)

Форма жалобы потребителя (в случае обращения в Единое окно жалоб по телефону)

(заполняется в двух экземплярах, один из которых выдается заявителю в случае его последующего личного обращения в Единое окно жалоб)

1 Идентификационный номер жалобы

2 Дата принятия жалобы

3 Заявитель*

Фамилия, имя, отчество

Дата рождения

Паспорт (серия, номер, кем и когда выдан)

Место проживания

Контактные данные

Контактный телефон

Электронная почта

Почтовый адрес

4 Содержание жалобы

Приобретенная продукция (вид товара, наименование)

Код продукции по [3] (заполняется сотрудником ЕОЖ после принятия телефонной жалобы)

Дата покупки

Место покупки

Описание претензии (ущерб здоровью или имуществу)

Обращение в медицинское учреждение вследствие пользования опасным (некачественным) товаром

Дата обращения

Медицинское заключение

Подтверждающие документы (справка/заключение из медучреждения)**

Обращение в органы МЧС или иные организации в связи с ущербом имуществу

---

* Заполняется в случае, если заявитель отвечает на соответствующие вопросы.

** Заполняется в случае последующего личного обращения заявителя.

5 Сопроводительные документы*

Образец

Чек

Упаковочный материал

Иные материалы

6 Данные сотрудника ЕОЖ, принявшего жалобу

Фамилия, имя, отчество

Подпись

* Заполняется в случае последующего личного обращения заявителя.

Приложение В
(рекомендуемое)

Форма жалобы потребителя (в случае обращения на сайт Единого окна жалоб через Интернет)

1 Идентификационный номер жалобы (генерируется автоматически программным обеспечением сайта)

2 Дата принятия жалобы (генерируется автоматически программным обеспечением сайта)

3 Заявитель

Фамилия, имя, отчество

Дата рождения

Паспорт (серия, номер, кем и когда выдан)

Место проживания

Контактные данные

Контактный телефон

Электронная почта

Почтовый адрес

4 Содержание жалобы

Приобретенная продукция (вид товара, наименование)

Код продукции по [3] (генерируется автоматически программным обеспечением сайта)

Дата покупки

Место покупки

Описание претензии (ущерб здоровью или имуществу)

Обращение в медицинское учреждение вследствие пользования опасным (некачественным) товаром

да/нет *(нужное подчеркнуть)*

Дата обращения

Медицинское заключение

Подтверждающие документы (справка/заключение из медучреждения)*

да/нет *(нужное подчеркнуть)*

Обращение в органы МЧС или иные организации в связи с ущербом имуществу

да/нет *(нужное подчеркнуть)*

---

* Заполняется в случае последующего личного обращения заявителя.

5 Сопроводительные документы*

Образец

Чек

имеется/отсутствует *(нужное подчеркнуть)*

Упаковочный материал

имеется/отсутствует *(нужное подчеркнуть)*

Иные материалы

* Прилагаются к жалобе, распечатанной на бумажном носителе, в случае последующего личного обращения заявителя.

Библиография

[1] Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»

[2] Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2005 г. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»

[3] ОК 004—93 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП) (с изменениями № 1—4)

УДК 006.85:006.354 ОКС 03.100.01

Ключевые слова: показатели результативности, контрольно-надзорные органы, обращение продукции, информационная система претензий потребителей, оценка, региональные контрольно-надзорные органы, Единое окно жалоб, жалоба потребителя

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 08.06.2020. Подписано в печать 07.09.2020. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,86.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru