



ОБЩЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВЕННОЕ ДВИЖЕНИЕ
В ЗАЩИТУ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ОБЪЕДИНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ

РЕЙТИНГ-2021

СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО УРОВНЮ ЗАЩИЩЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ИТОГИ, АНАЛИТИКА, ВЫВОДЫ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ 2019-2021г.г.



МОСКВА - 2021



ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Цель Рейтинга	5
Задачи Рейтинга	5
Методика	6
Общие итоги Рейтинга-2021.....	9
Итоги исследований по критерию 1 рейтинга: «Достаточность и доступность сведений для информирования и консультирования потребителей на официальных сайтах органов исполнительной власти субъекта РФ и сайтах территориальных органов федеральных органов власти»	15
Итоги исследований по критерию 2 рейтинга: «Способы и методы формирования навыков рационального потребительского поведения, повышения информированности граждан в вопросах защиты прав потребителей»	18
Итоги исследований по критерию 3 рейтинга: «Открытость информации о деятельности координационных (совещательных) органов и общественных советов»	20
Итоги исследований по критерию 4 рейтинга: «Программы по обеспечению прав потребителей»	23
Итоги исследований по критерию 5 рейтинга: «Ресурсы для консультирования и информирования граждан по вопросам соблюдения прав потребителей в муниципальных образованиях»	25
Итоги исследований по критерию 6 рейтинга: «Информирование потребителей о качестве продукции (услуг), о производителях товаров (услуг)»	27
Итоги исследований по критерию 7 рейтинга: «Совершенствование механизмов защиты прав потребителей»	29
Обобщенные выводы	30
Информирование от итогах рейтинга	33
Приложение 1: Динамика изменения рейтинга субъектов Российской Федерации по сравнению с Рейтингом-2018 ..	34
Приложение 2: Результаты субъектов Российской Федерации по каждому критерию Рейтинга-2021	36

ВВЕДЕНИЕ

Объединение потребителей России единственная общественная организация, составляющая рейтинги на базе исследований эффективности защиты прав потребителей в Российской Федерации. Начиная с 2010 года, было подготовлено шесть¹ рейтингов, отображающих степень потребительской защищенности граждан.

Главный из них - Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, который составляется каждые два года. Ранее уже было опубликовано пять таких рейтингов - в 2010, 2012, 2014, 2016, 2018 годах.

В 2020 году из-за пандемии коронавируса рейтинговые исследования были перенесены на 2021 год.

Итоги рейтинга 2021 года были официально представлены 18 октября 2021 года в Совете Федерации на заседании Рабочей группы по законодательному обеспечению развития Национальной системы защиты прав потребителей под руководством Вячеслава Степановича Тимченко - председателя Комитета Совета Федерации по Регламенту и организации парламентской деятельности, председателя Центрального Совета Объединения потребителей России.

Почему Объединение потребителей России в 2010 году приняло решение о регулярной публикации рейтингов по уровню защищенности потребителей?

Участники Объединения потребителей России одним из приоритетов своей деятельности считают непосредственно - через защиту прав потребителей - участие в решении общенациональной задачи повышения качества и уровня жизни граждан нашей страны.

В этом свете защита прав потребителей, в том числе общественная защита, рассматривается Объединением потребителей России, как важнейшая составляющая всей государственной социально-экономической политики.

Защита потребительских прав граждан реализуется в Российской Федерации через Национальную систему защиты прав потребителей, в которую включены все государственные и общественные институты и организации, деятельность которых так или иначе связана и направлена на защиту потребительских прав и интересов граждан.

Национальная система защиты прав потребителей имеет свой региональный уровень, на который возлагается основная ответственность за реализацию политики в области защиты прав потребителей в субъекте Российской Федерации.

Региональная система защиты прав потребителей состоит из исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей. Обеспечить максимальную потребительскую безопасность и соблюдение прав и интересов потребителей такая региональная система сможет

¹ Пять Рейтингов субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей и Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню социальной защищенности потребителей, который был опубликован в 2014 году.

только при эффективном взаимодействии всех её участников, включая общественные объединения потребителей.

Многолетние исследования Объединения потребителей России показывают, что органы власти во многих регионах не уделяют сфере защиты прав потребителей должного внимания в целом, и вопросам правового обучения, просвещения и информирования потребителей в частности. В большинстве субъектов не налажены действенные механизмы взаимодействия всех участников региональной системы защиты прав потребителей, что негативно отражается на общем уровне защищенности потребителей и не может оставаться без внимания общественности.

Вместе с тем, в ряде субъектов Российской Федерации региональная политика по обеспечению прав потребителей реализуется системно и целенаправленно. Такой опыт, безусловно, заслуживает внимания, изучения, популяризации и распространения.

Эту задачу взяло на себя Объединение потребителей России, приняв в 2010 году решение о формировании Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, предполагающего проведение специальных исследований для оценки эффективности деятельности органов власти в области защиты прав потребителей в регионах.

Позже важность и легитимность рейтинговых исследований Объединения потребителей России были подтверждены в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года:

” Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, - это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке. ”



В чем особенность Рейтинга?

Рейтинг Объединения потребителей России уникальный, его особенность заключается в ряде факторов:

- это единственный в нашей стране рейтинг субъектов Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей;
- рейтинг готовится общественной организацией по специально разработанной ею же методике;
- рейтинг полностью независимый;
- рейтинг многокритериальный и многоуровневый, каждый субъект Российской Федерации исследуется по 161 показателю².

² В соответствии с Методикой Рейтинга-2021.

ЦЕЛЬ РЕЙТИНГА

Представить обществу и государственным органам власти общественную оценку эффективности деятельности участников 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.

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.

МЕТОДИКА

Рейтинговые исследования проводятся по Методике³, которая разработана Объединением потребителей России. От рейтинга к рейтингу методика совершенствуется, но её базовые показатели всегда остаются неизменными и это дает возможность получать объективную оценку и отслеживать тенденции. Методика и итоги рейтинговых исследований утверждаются председателем Движения и Центральным Советом.

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

Исследованию подлежат сведения, характеризующие каждый из 85 субъектов Российской Федерации по 161 показателю.

Общее количество исследованных в рамках Рейтинга-2021 показателей – 13 685.



Критерии Рейтинга-2021

Критерий 1

Достаточность и доступность сведений для информирования и консультирования потребителей на официальных сайтах органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и сайтах территориальных органов федеральных органов власти

Критерий 2

Способы и методы формирования навыков рационального потребительского поведения, повышения информированности граждан в вопросах защиты прав потребителей

³ В виду значительного объема Методики здесь ее текст не приводится. Ознакомиться с Методикой можно на официальном сайте Объединения потребителей России <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145>



Критерий 3	Открытость информации о деятельности координационных (совещательных) органов и общественных советов
Критерий 4	Региональные и муниципальные программы по обеспечению прав потребителей
Критерий 5	Ресурсы для консультирования и информирования граждан по вопросам соблюдения прав потребителей в муниципальных образованиях
Критерий 6	Информирование потребителей о качестве продукции (услуг), о производителях товаров (услуг)
Критерий 7	Совершенствование механизмов защиты прав потребителей

Источники информации

- Данные, полученные Объединением потребителей России непосредственно от субъектов⁴ Российской Федерации при проведении общественного опроса (в форме анкетирования⁵).
- Открытые сведения (документы, материалы), опубликованные на официальных сайтах органов исполнительной власти и местного самоуправления, сайтах территориальных органов федеральных органов власти в субъектах Российской Федерации.
- Информация, опубликованная на заслуживающих доверия интернет-ресурсах.
- Данные, включенные в Государственные доклады Роспотребнадзора.

Период исследования

Анализировалась информация, относящаяся к периоду 2019-2021 годов. Эксперты проводили исследования по критериям рейтинга в период с 1 июня по 31 августа 2021 года.

Система подсчета результатов

Баллы, полученные субъектом Российской Федерации по каждому параметру, определяются суммированием баллов⁶ всех его показателей.

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

⁴ Используя данные, предоставленные субъектами Российской Федерации, эксперты полностью полагаются на их достоверность и объективность.

⁵ Анкета – перечень вопросов, ответы «да» на которые даются либо в виде гиперссылки на интернет-ресурсы, на которых размещена подтверждающая информация (документы, сведения), либо в произвольной (текстовой, цифровой) форме.

⁶ Баллы, полученные по каждому показателю, отражают результат исследования и/или мнение эксперта, которые действительны исключительно на момент проведения анализа соответствующего показателя.



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.

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

В «зеленую» группу включаются субъекты Российской Федерации, набравшие по итогам рейтингового исследования более 520 баллов. Уровень защищенности потребителей в этих субъектах считается высоким.

«Синяя» группа объединяет субъекты Российской Федерации, которые по итогам рейтингового исследования набрали от 330 до 519 баллов. Уровень защищенности потребителей в этих субъектах считается средним.

В «красную» группу попадают субъекты Российской Федерации, которые по итогам рейтингового исследования смогли набрать не более 329 баллов. Уровень защищенности потребителей в этих субъектах считается низким.

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.

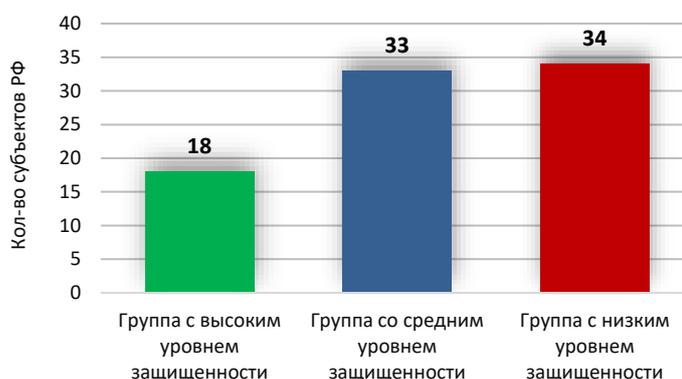
Субъект Российской Федерации подтверждает свой рейтинг, если количество набранных баллов по итогам очередных рейтинговых исследований позволяет ему оставаться в группе с тем же уровнем защищенности потребителей, в которой субъект находился в предыдущем рейтинге.

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.

ОБЩИЕ ИТОГИ РЕЙТИНГА-2021

Рейтинг-2021 показал, что 60 % российских регионов смогли добиться высокого или среднего уровня защищенности потребителей.



Из них 18 регионов (или 21%) – в группе с высоким уровнем защищенности, 33 (или 39%) – в группе со средним уровнем.

34 субъекта (что соответствует 40%) имеют низкий уровень защищенности потребителей.

Существенного изменения в количестве регионов, находящихся в соответствующих цветовых группах не произошло. Последние четыре года субъекты Российской Федерации распределяются по группам защищенности потребителей следующим образом:





По сравнению с Рейтингом-2018 подтвердить свой рейтинг смогли 47 регионов (в 2018 – 57), 17 - повысили, 21 регион понизил.



Перечень субъектов Российской Федерации с указанием динамики изменения их рейтинга по сравнению с Рейтингом-2018 приведен в приложении 1 (стр. 34).

ТОП-10 РЕЙТИНГА

Рейтинг-2021 возглавляют субъекты, которые и в рейтинге-2018 были в тройке лидеров.

Первое место Рейтинга-2021 у Республики Башкортостан, которая набрала 944 балла – безусловный максимум. В 2018 году регион был вторым.

Ростовская область занимает второе место с 838 баллами, поднявшись с третьего места в предыдущем рейтинге.

Республика Татарстан - лидер Рейтинга-2018 - занимает третье место, имея в активе 825 баллов.

Место субъекта в рейтинге-2021	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов в рейтинге-2021	Место субъекта в рейтинге			
			2018	2016	2014	2012
1	Республика Башкортостан	944	2	6	7	3
2	Ростовская область	838	3	4	3	12
3	Республика Татарстан	825	1	3	4	15
4	Ульяновская область	726	x	x	x	10
5	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	665	11	x	x	x
6	Белгородская область	662	5	2	2	1
7	Смоленская область	627	x	x	x	x
8	Ленинградская область	625	6	1	1	4
9	Саратовская область	607	7	x	x	28
10	Чувашская Республика	605	9	7	x	11

Пять регионов из ТОП-10 Рейтинга-2021 - Белгородская область, Ленинградская область, Республика Башкортостан, Республика Татарстан и Ростовская область - стабильно являются сильнейшими в рейтингах - входят в группу с высоким уровнем защищенности потребителей, начиная с 2012 года, меняется только их рейтинговое место.



Серьезных успехов добились органы власти Ульяновской области и Ханты-Мансийского автономного округа-Югра – они вошли в пятерку лучших Рейтинга-2021, потеснив признанных лидеров.

Итоговая таблица РЕЙТИНГА-2021

Группа субъектов Российской Федерации с высоким уровнем защищенности потребителей («зеленая» группа):

Место в рейтинге-2021	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов	Место в рейтинге-2021	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов
1	Республика Башкортостан	944	10	Чувашская Республика	605
2	Ростовская область	838	11	гор. Санкт-Петербург	601
3	Республика Татарстан	825	12	Свердловская область	598
4	Ульяновская область	726	13	Красноярский край	597
5	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	665	14	Волгоградская область	587
6	Белгородская область	662	15	Калужская область	553
7	Смоленская область	627	16	Вологодская область	533
8	Ленинградская область	625	17	Новгородская область	532
9	Саратовская область	607	18	Новосибирская область	520

Группа субъектов Российской Федерации со средним уровнем защищенности потребителей («синяя» группа):

Место в рейтинге-2021	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов	Место в рейтинге-2021	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов
19	Республика Саха (Якутия)	467	36	Магаданская область	390
20	Омская область	466	37	Нижегородская область	387
21	Тамбовская область	466	38	Республика Карелия	380
22	Тюменская область	455	39	Республика Марий Эл	379
23	Московская область	446	40	Воронежская область	377
24	Ставропольский край	444	41	Томская область	373
25	Оренбургская область	439	42	Орловская область	366
26	Алтайский край	435	43	Ямало-Ненецкий автономный округ	366
27	Кировская область	435	44	Липецкая область	364
28	Хабаровский край	433	45	Ярославская область	356
29	Краснодарский край	431	46	Сахалинская область	355
30	Мурманская область	426	47	Республика Дагестан	354
31	гор. Москва	420	48	Курская область	341
32	Амурская область	419	49	Калининградская область	332
33	Иркутская область	409	50	Ивановская область	331
34	Рязанская область	392	51	Пензенская область	330
35	Челябинская область	392			

Группа субъектов Российской Федерации с низким уровнем защищенности потребителей («красная» группа):

Место в рейтинге-2021	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов	Место в рейтинге-2021	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов
52	Республика Чечня	311	69	Курганская область	253
53	Республика Удмуртия	308	70	Республика Мордовия	247
54	Камчатский край	304	71	Астраханская область	239
55	Владимирская область	295	72	Костромская область	234
56	Тульская область	294	73	Кемеровская область - Кузбасс	229
57	Приморский край	291	74	Республика Северная Осетия-Алания	221
58	Тверская область	291	75	Республика Алтай	220
59	Пермский край	284	76	Еврейская автономная область	213
60	Самарская область	283	77	Кабардино-Балкарская Республика	212
61	Республика Адыгея (Адыгея)	280	78	Псковская область	212
62	Республика Коми	273	79	Республика Калмыкия	166
63	Республика Крым	270	80	Республика Бурятия	165
64	Брянская область	267	81	Карачаево-Черкесская Республика	152
65	Республика Хакасия	256	82	Республика Тыва	98
66	Архангельская область	255	83	Республика Ингушетия	95
67	гор. Севастополь	254	84	Ненецкий автономный округ	86
68	Забайкальский край	253	85	Чукотский автономный округ	62



ПРОРЫВ – 2021

В группу с высоким уровнем защищенности потребителей смогли войти несколько регионов, показав прекрасные результаты.



Ульяновская область в Рейтинге-2018 находилась на 47 месте в группе со средним уровнем защищенности. Теперь регион, существенно потеснив фаворитов, занимает 4 рейтинговое место (726 баллов).

В области заработал интернет-ресурс по защите прав потребителей, который сразу вошел в тройку лучших в стране. Улучшилось качество и объем сведений, размещаемых для информирования потребителей на официальных сайтах органов власти и местного самоуправления, значительно возросло количество мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности.

Ульяновская область одна из немногих в Российской Федерации смогла обеспечить финансирование региональной программы по обеспечению прав потребителей, финансово поддерживает общественные объединения потребителей.

Усилен муниципальный уровень поддержки потребителей – регион признан лучшим по этому критерию⁷. Во всех муниципальных образованиях действуют программы по защите прав потребителей, функции информирования и консультирования потребителей возложены либо на отделы по защите прав потребителей, либо на специалистов, занимающихся исключительно этой тематикой.



Смоленская область, занимавшая 61 позицию (красная группа) в предыдущем рейтинге, впервые попала в группу с высоким уровнем защищенности потребителей, заняв 7 место (627 баллов).

Регион вошел в ТОП-3 минирейтинга по критерию 1 – за счет улучшения качества и объема сведений, размещаемых для информирования потребителей на сайтах органов власти.

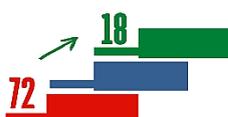
Страница консультационного центра для потребителей на интернет-сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» вошла в тройку лучших в стране, уступив лишь Белгородской области.



Новгородская область, всего два балла уступив Смоленщине, занимает 17 место (625 баллов). В Рейтинге-2018 регион был на 60 позиции и находился в группе с низким уровнем защищенности потребителей.

По качеству и объему сведений, размещаемых для информирования потребителей на официальных сайтах органов власти (критерий 1), регион смог войти в ТОП-10, заняв девятое место (в 2018 году субъект занимал по этому критерию лишь 30 позицию).

Новгородская область признана лучшей по критерию 3 (71 балл из 80 возможных). Информация о создании и функционировании региональных координационных (совещательных) органов и общественных советов является самой открытой в стране.



Новосибирская область в Рейтинге-2018 находилась в аутсайдерах (72 место в красной группе). Теперь регион на 18 месте рейтинга и замыкает группу с высоким уровнем защищенности.

В области заработал интернет-ресурс по защите прав потребителей.

Усилен муниципальный уровень поддержки потребителей – регион занял шестую позицию по параметру 5.1 (информирование и консультирование потребителей специалистами органов местного самоуправления).

Улучшить свои позиции регион смог за счет положительных изменений в качестве и объеме сведений, размещаемых для информирования потребителей на официальных сайтах органов власти (критерий 1), и сделав более открытой

⁷ Критерий 5 - ресурсы для консультирования и информирования граждан по вопросам соблюдения прав потребителей в муниципальных образованиях.



информацию о создании и деятельности региональных координационных (совещательных) органов и общественных советов.

Ряду регионов удалось повысить свой рейтинг, поднявшись с самых низов в рейтинговой таблице-2018 в группу со средним уровнем защищенности:

Субъект Российской Федерации	Место в рейтинге 2021	Место в рейтинге 2018
Республика Саха (Якутия)	19	71
Омская область	20	66
Хабаровский край	28	82
Магаданская область	36	83

УДИВЛЕНИЕ - 2021

Город Санкт-Петербург в Рейтинге-2021 не смог удержаться⁸ в ТОП-10 и занял только 11 место. При этом регион подтвердил свой рейтинг, оставшись в группе с высоким уровнем защищенности потребителей.

РАЗОЧАРОВАНИЕ - 2021

Не смогла подтвердить свой рейтинг **Республика Мордовия**. «Падение» серьезное - с 12 места в зеленой группе в Рейтинге-2018 на 70 позицию в группе с низкой защищенностью потребителей.

Республика ослабила практически все свои рейтинговые позиции.



Снижение качества и объема сведений, размещенных на официальных сайтах органов власти для информирования потребителей (критерий 1) переместило регион с восьмого места в 2018 году на 40 позицию в 2021. Исключением является интернет-сайт ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия». Объем информации, размещенной на странице консультационного центра этого сайта, помог региону стать четвертым по этому параметру.

Среди прочих причин выделим: уменьшение количества и видов мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности (с 13 на 65 место), отсутствие⁹ региональной программы по защите прав потребителей.

Показавшие хорошие результаты в предыдущем рейтинге **Иркутская область** и **Республика Карелия** (8 и 14 место в зеленой группе) снизили свои показатели и опустились на 33 и 38 позиции синей зоны в Рейтинге-2021.

⁸ В 2018 и 2016 годах Санкт-Петербург входил в пятерку лидеров, занимая соответственно четвертую и пятую рейтинговые позиции.

⁹ Программа не принята (отсутствует) или сведения о ней не доступны для изучения.



Иркутская область, в 2018 году находившаяся в ТОП-5 критерия 1¹⁰, опустилась на 18 позицию в минирейтинге этого критерия. Остальные рейтинговые показатели региона также снизились.



Республика Карелия ослабила свои позиции, прежде всего, по качеству и объему сведений, размещенных на официальных сайтах органов власти для информирования потребителей; по степени открытости информации о создании и деятельности региональных координационных (совещательных) органов и общественных советов; снизились показатели муниципального уровня защиты потребителей.

Значительно ослабили свои позиции несколько субъектов Российской Федерации, которые входили в ТОП-30 Рейтинга-2018 и находились в синей группе. Теперь они в группе с низким уровнем защищенности:

Субъект Российской Федерации	Место в рейтинге 2021	Место в рейтинге 2018
Архангельская область	66	21
Республика Бурятия	80	22
Владимирская область	55	27
Самарская область	60	26
Республика Алтай	75	30

ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ 1



Достаточность и доступность сведений для информирования и консультирования потребителей на официальных сайтах органов исполнительной власти субъекта РФ и сайтах территориальных органов федеральных органов власти в субъекте РФ

Сведения для информирования и консультирования потребителей, размещенные на следующих интернет-ресурсах (4 параметра), анализировались в совокупности по 64 показателям:

- Официальный интернет-сайт Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте Российской Федерации (20 показателей).
- Официальный интернет-сайт ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте Российской Федерации (18 показателей).

¹⁰ Критерий 1 - достаточность и доступность сведений для информирования и консультирования потребителей на официальных сайтах органов власти.



- Официальный интернет-сайт органа исполнительной власти (министерство, департамент, комитет, др.), на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте Российской Федерации (15 показателей).
- Официальный интернет-сайт органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг¹¹ (11 показателей).

ЛИДЕРЫ

Наивысшие оценки достаточности и доступности сведений для информирования и консультирования потребителей на официальных сайтах органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и сайтах территориальных органов федеральных органов власти получили:

Место субъекта в миниРейтинге критерия 1	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
	<i>Максимальное кол-во баллов по критерию 1</i>	515
1	Республика Башкортостан	339
2	Белгородская область	335
3	Смоленская область	308
4	Республика Татарстан	291
5	Ростовская область	276
6	Волгоградская область	257
7	Вологодская область	257
8	Саратовская область	252
9	Новгородская область	251
10	Калужская область	247

РЕЗУЛЬТАТЫ

Числовые значения оценок (баллов), полученные субъектом Российской Федерации по критерию 1 в ходе рейтингового исследования, не дают полного понимания ситуации – лучше или хуже стало информирование потребителей в 2021 году по сравнению с Рейтинг-2018.

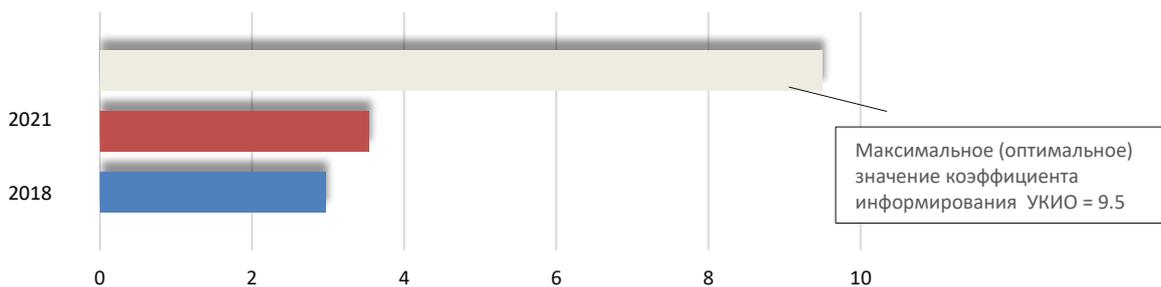
Для оценки ситуации в целом используется усредненный коэффициент информирования, который рассчитывается по определенной формуле на основе значений наиболее важных показателей, полученных в ходе рейтинговых исследований.

Максимальное значение усредненного коэффициента информативности - 9,5. При таком значении коэффициента потребители смогли бы получить условно-оптимальный объем сведений для информирования и консультирования.

Усредненный коэффициент информирования, рассчитанный в 2021 г. для сайтов управлений Роспотребнадзора, составляет 3,54 (в 2018 – 2,97). Рост составил 19 %. Это означает, что

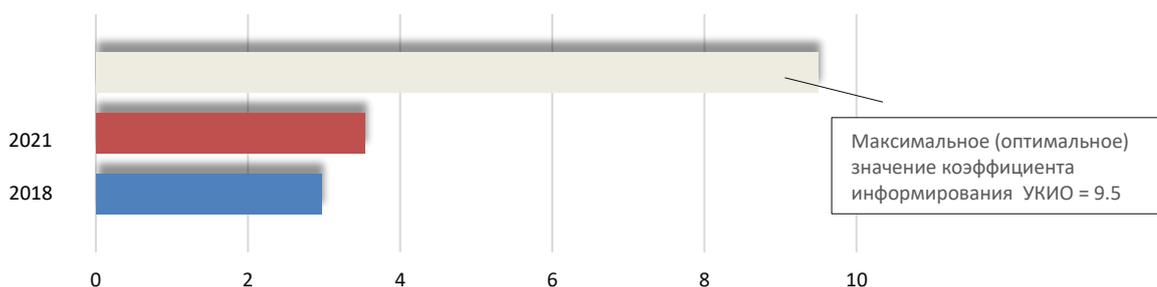
¹¹ орган государственного жилищного надзора

информирование потребителей на сайтах управлений Роспотребнадзора незначительно, но улучшается.



Лучшими по достаточности и доступности сведений для информирования и консультирования потребителей признаны интернет-сайты управлений Роспотребнадзора Республики **Татарстан** (109 баллов из 165 возможных), **Алтайского края** (103 балла), гор. **Санкт-Петербурга** (102 балла), Республики **Башкортостан**, **Саратовской** и **Калининградской** областей (каждый по 101 баллу).

На официальных интернет-сайтах региональных ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» анализу подвергались сведения, размещенные на страницах консультационных центров (отделов консультационных услуг для потребителей). Усредненный коэффициент информирования, рассчитанный для этих страниц в 2021 году вырос и составляет 3,02 (в 2018 – 2,79). Незначительный, но все же рост коэффициента говорит о том, что информирование потребителей на страницах консультационных центров сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» улучшается.



Лучшими по информированию потребителей признаны страницы консультационных центров на интернет-сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в **Белгородской** (143 балла из возможных 165), **Смоленской** (126 баллов) и **Вологодской** (101 балл) областях и в Республике **Мордовия** (100 баллов).

Среди интернет-сайтов органов государственного жилищного надзора наиболее информативными признаны сайты **Рязанской** области (77 баллов из 85 возможных), **Сахалинской** области (72 балла), **Калининградской** и **Челябинской** областей (каждая по 67 баллов).

Усредненный коэффициент информирования, рассчитанный для сайтов органов государственного жилищного надзора, составляет 5,0 (в 2018 – 2,9). По итогам рейтинговых исследований 2021 года рост составил 73 %. Превосходный результат, показывающий, что значительно улучшился объем и качество информации для консультирования и информирования граждан, размещенной на сайтах органов государственного жилищного надзора.

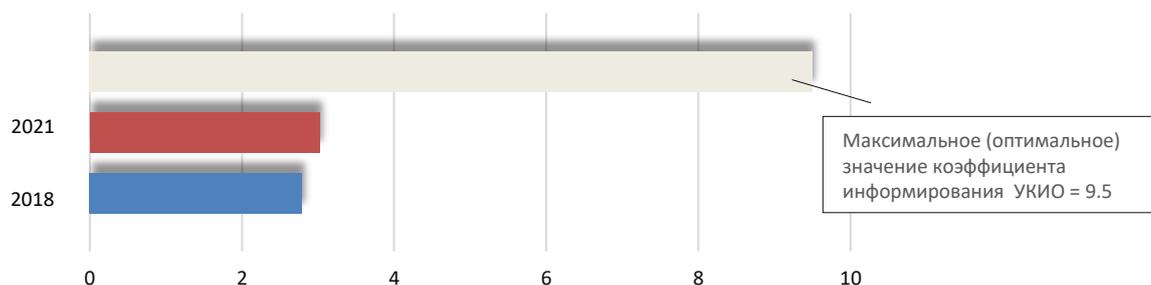
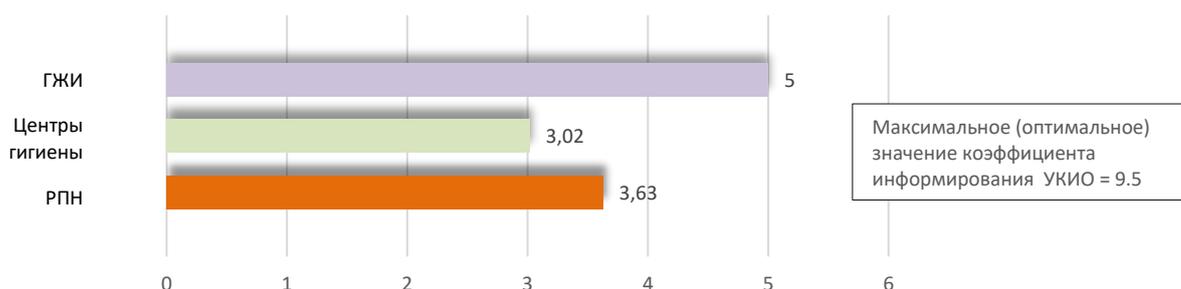


Диаграмма ниже позволяет сравнить значения усредненного коэффициента информирования для сайтов управлений Роспотребнадзора, страниц консультационных центров на сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» и сайтов органов государственного жилищного надзора (ГЖИ):



В 49 регионах решение вопросов по защите прав потребителей возложено на орган исполнительной власти субъекта (министерство, департамент, комитет, др.). Высшую оценку получил раздел по информированию потребителей на интернет-сайте **Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан** (96 баллов из возможных 145).

Усредненный коэффициент информирования для этого параметра не рассчитывался.

ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ 2



Способы и методы формирования навыков рационального потребительского поведения, повышения информированности граждан в вопросах защиты прав потребителей

Параметры критерия позволяют оценить деятельность властей субъектов Российской Федерации по следующим направлениям:

- Создание и качество наполнения специализированного регионального интернет-ресурса (сайта, портала) по защите прав потребителей (10 показателей).

- Объем мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности в регионе (8 показателей).
- Степень поддержки общественных объединений потребителей (3 показателя).

ЛИДЕРЫ

Наивысшие оценки применяемым способам и методам формирования навыков рационального потребительского поведения, повышения информированности граждан в вопросах защиты прав потребителей получили:

Место субъекта в миниРейтинге критерия 2	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
	<i>Максимальное кол-во баллов по критерию 2</i>	<i>285</i>
1	Ростовская область	255
2	Ульяновская область	235
3	Республика Татарстан	230
4	Республика Башкортостан	222
5	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	211

РЕЗУЛЬТАТЫ



В 11 регионах функционируют специализированные интернет-ресурсы, с помощью которых потребители могут получить информацию о своих правах и о способах их защиты. По данным Рейтинга-2018 подобные интернет-ресурсы были созданы в 8 субъектах Российской Федерации.

Показательным признан интернет-портал по защите прав потребителей **Ростовской** области (100 баллов из 115 возможных), среди лучших – сайты **Ульяновской** области и Республики **Татарстан** (каждый по 80 баллов).

По объему проводимых в регионе мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности, лидируют Республики **Башкортостан** и **Татарстан** (каждая по 120 баллов), немного отстает от них **Свердловская** область (110 баллов).

Хуже обстоят дела с поддержкой общественных объединений потребителей.



Только в 23 регионах общественные объединения потребителей внесены в перечень СО НКО¹², а субсидии (гранты) из бюджета субъекта Российской Федерации для реализации проектов в сфере защиты прав потребителей предусмотрены только в 18 регионах.

Поддержку общественных объединений потребителей можно считать показательной в Республике **Башкортостан**, **Ленинградской**, **Орловской** и **Ростовской** областях (каждый по 50 баллов).

¹² Социально-ориентированные некоммерческие организации

ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЙ ПО КРИТЕРИЮ 3



Открытость информации о деятельности координационных (совещательных) органов и общественных советов

Критерий включает в себя четыре параметра, по которым исследовалась информация, характеризующая наличие, функционирование и степень открытости следующих координационно-совещательных органов и общественных советов:

- Координационно-совещательный орган по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации (*7 показателей*).
- Общественный (консультативный) совет при Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте Российской Федерации (*7 показателей*).
- Общественный совет при органе исполнительной власти (министерство, департамент, комитет, др.), на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте Российской Федерации (*7 показателей*).
- Общественный совет при органе государственного жилищного надзора в субъекте Российской Федерации (*7 показателей*).

ЛИДЕРЫ

Место субъекта в миниРейтинге критерия 3	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
	<i>Максимальное кол-во баллов по критерию 3</i>	<i>80</i>
1	Новгородская область	71
2	Чувашская Республика	70
3	Ростовская область	65
4	Республика Татарстан	62
5	Ставропольский край	60

РЕЗУЛЬТАТЫ

Числовые значения оценок (баллов), полученные субъектом Российской Федерации по параметрам критерия 3 в ходе рейтингового исследования, не дают полного понимания ситуации об изменении информационной открытости координационно-совещательных органов и общественных советов – повысилась она или понизилась в 2021 году по сравнению с Рейтингом-2018 - не понятно.

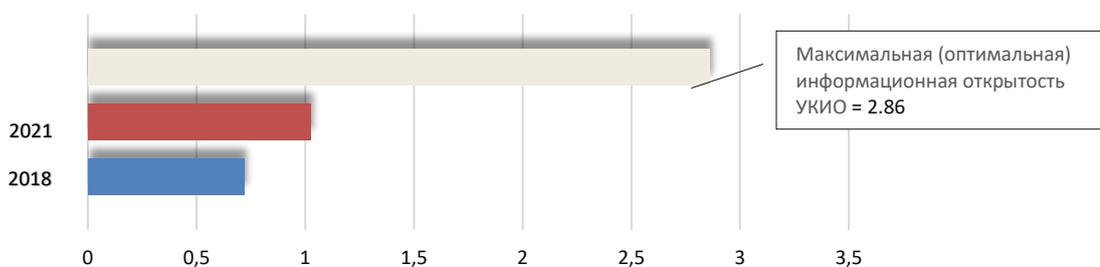
Для оценки ситуации используется усредненный коэффициент информационной открытости, который рассчитывается по определенной формуле на основе значений показателей критерия 3, полученных в ходе рейтинговых исследований. Максимальное его значение = 2,86. При таком значении коэффициента информационная открытость будет считаться максимальной.

Координационно-совещательный орган¹³ по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации создан¹⁴ в 77 регионах (в 2018 году – в 71). Из них: 48 субъектов размещают в открытом доступе сведения об персональном составе координационно-совещательного органа; 14 - анонсируют планы его работы; 20 субъектов публикуют протоколы прошедших заседаний и информируют о принятых решениях; в 23 субъектах информация об органе не найдена.

Таким образом, функционирование координационно-совещательного органа в 57 субъектах вызывает вопросы – либо орган создан, но не действует, либо информация о его заседаниях не публикуется в открытом доступе.

Усредненный коэффициент информационной открытости координационно-совещательных органов по вопросам защиты прав потребителей = 1,025 (*при max 2,86*). По сравнению с Рейтинг-2018 УКИО увеличился, но составляет 35,8 % от оптимального значения.

Динамика изменения усредненного коэффициента информационной открытости (УКИО) приведена на диаграмме:



Лучшими по информационной открытости признаны сведения о функционировании координационно-совещательного органа по вопросам защиты прав потребителей в Республике **Удмуртия**, **Чувашской Республике**, **Приморском** и **Ставропольском** краях, **Тамбовской области** и **Ханты-Мансийском автономном округе-Юрга** (*каждый – по 20 баллов из 20 возможных*).

В управлениях Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации могут формироваться как общественные, так консультативные советы. По итогам исследования интернет-сайтов эксперты зафиксировали наличие сведений о совете¹⁵ на сайтах 48 управлений Роспотребнадзора. Из них только в 31 управлении обнародован персональный состав совета, представители общественных объединений потребителей включены в состав совета только в 17 регионах. В семи управлениях был анонсирован план работы совета, 19 – разместили в открытом доступе подробную информацию о прошедших заседаниях и принятых на них решениях.

¹³ Координационно-совещательный орган субъекта Российской Федерации должен быть создан в соответствии с пунктом 7 Поручений Президента Российской Федерации, сформированных по итогам заседания Президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей (утв. Президентом Российской Федерации 25 мая 2017 г. N Пр-1004ГС).

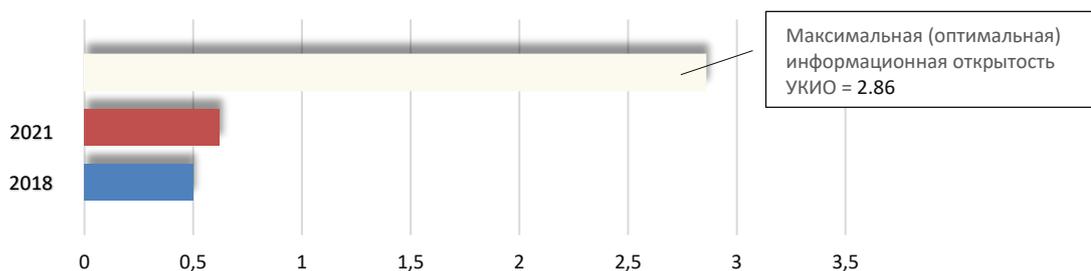
¹⁴ Употребляемый здесь и далее по тексту термин «создан» означает, что эксперты располагали достоверной информацией о создании соответствующего органа (или общественного совета), полученной на официальном сайте субъекта Российской Федерации или на официальном портале правовой информации.

¹⁵ Как правило, это сведения только об одном из советов.

Таким образом в 66 субъектах Российской Федерации деятельность общественных (консультационных) советов при управлениях Роспотребнадзора либо не ведется, либо является не публичной, закрытой для общественности.

Усредненный коэффициент информационной открытости (УКИО) общественных (консультационных) советов при управлениях Роспотребнадзора составляет 0,62 (*при max 2,86*). По сравнению с Рейтингом-2018 УКИО незначительно изменился (с 0,55 до 0,62), тем не менее открытость общественных (консультационных) советов при управлениях Роспотребнадзора по-прежнему остается на низком уровне и составляет 21,6 % от оптимального значения.

Динамика изменения усредненного коэффициента информационной открытости (УКИО) приведена на диаграмме:



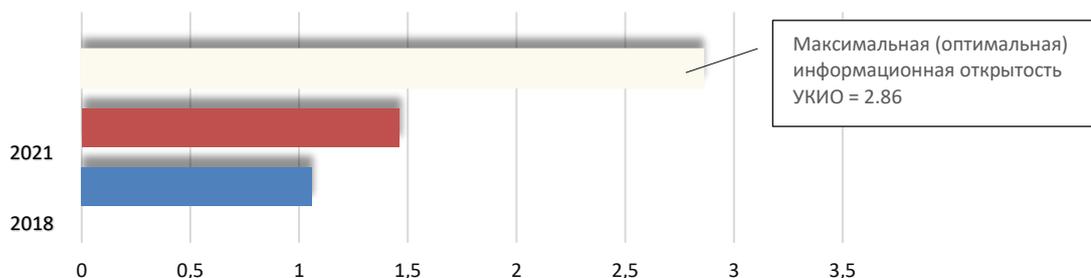
Наиболее открытыми признаны сведения о функционировании общественных (консультационных) советов при управлениях Роспотребнадзора в **Вологодской** и **Новгородской** областях (*каждый по 20 баллов из 20 возможных*), **Хабаровском** крае (*19 баллов*), Республике **Башкортостан** (*18 баллов*) и **Челябинской** области (*17 баллов*).

Общественный совет при органе государственного жилищного надзора создан в 69 субъектах Российской Федерации. 62 совета раскрывают сведения о своем персональном составе, 33 - анонсируют планы работы, 42 совета размещают подробные сведения о прошедших заседаниях и принятых на них решениях.

Усредненный коэффициент информационной открытости (УКИО) общественных советов при органах государственного жилищного надзора - 1,47 (*при max 2,86*), в 2018 - 1,106.

Значение усредненного коэффициента информационной открытости общественных советов при органе государственного жилищного надзора составляет 51 % от его оптимального значения.

Динамика изменения усредненного коэффициента информационной открытости (УКИО) приведена на диаграмме:



Сведения о функционировании общественных советов при органах государственного жилищного надзора признаны наиболее открытыми сразу в 13 регионах - **Волгоградской, Калужской, Омской, Пензенской, Ростовской** областях, Республике **Дагестан**, Республике **Татарстан**, **Кабардино-Балкарской** Республике, Республике **Коми**, **Чувашской** Республике, **Ставропольском** и **Хабаровском** краях, городе **Санкт-Петербурге** (все по 20 баллов из 20 возможных).

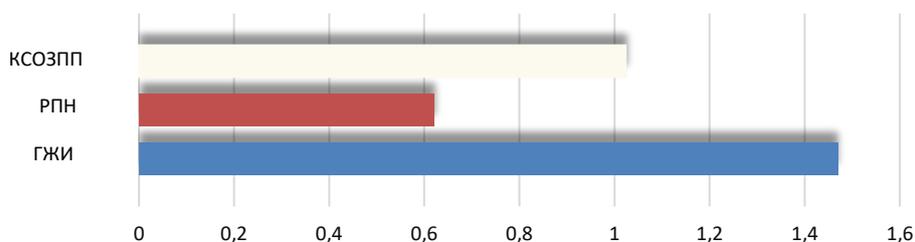


В 49 регионах решение вопросов защиты прав потребителей возложено на органы исполнительной власти, из них в 38 - созданы общественные советы. 36 советов раскрывают сведения о персональном составе; 21 - анонсируют планы своей работы; 30 советов размещают подробные сведения о прошедших заседаниях и принятых на них решениях.

Деятельность общественных советов органов исполнительной власти, на которые возложено решение вопросов защиты прав потребителей, считается наилучшей в **Иркутской, Новосибирской, Ростовской и Смоленской** областях, а также в **Ставропольском** крае (все – по 20 баллов из 20 возможных).

Усредненный коэффициент информационной открытости общественных советов органов исполнительной власти, на которые возложено решение вопросов защиты прав потребителей, не рассчитывался.

Диаграмма ниже позволяет сравнить степень информационной открытости координационно-совещательных органов по вопросам защиты прав потребителей (КСОЗПП) при высшем должностном лице субъекта, общественных (консультативных) советов при управлениях Роспотребнадзора (РПН), и общественных советов при органах государственного жилищного надзора (ГЖИ):



ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЙ ПО КРИТЕРИЮ 4



Региональные и муниципальные программы по обеспечению прав потребителей

По критерию исследовалась информация о принятии и реализации в каждом субъекте Российской Федерации региональной (9 показателей) и муниципальных программ (4 показателя) по обеспечению (защите) прав потребителей, анализировались тексты региональных программ и отчеты об их реализации.

ЛИДЕРЫ

Место субъекта в миниРейтинге критерия 4	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
Максимальное кол-во баллов по критерию 4		80
1	Ленинградская область	72
2	Республика Башкортостан	67
3	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	60

РЕЗУЛЬТАТЫ

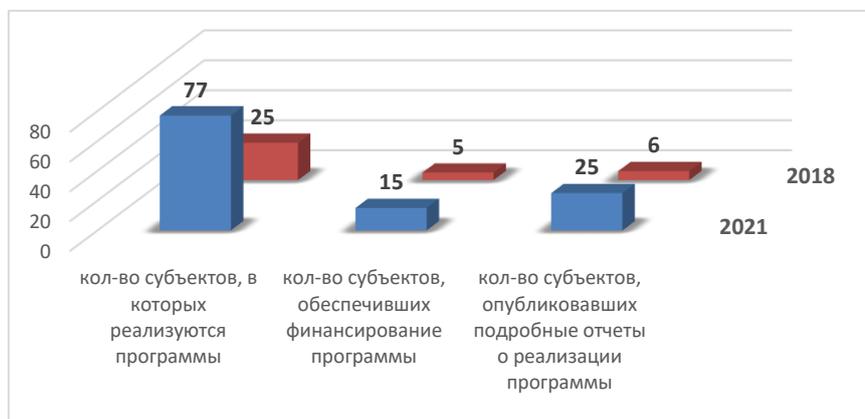
В исследованном временном периоде (2019-2021) региональные программы по обеспечению (защите) прав потребителей были приняты в 77 субъектах Российской Федерации, однако тексты программы эксперты обнаружили в открытом доступе на официальных интернет-ресурсах органов исполнительной власти в 74 регионах.



Только 25 субъектов (из 77) обнародовали подробные отчеты об итогах (в том числе промежуточных) реализации региональных программ, разместив их в открытом доступе на официальных интернет-ресурсах органов исполнительной власти, еще 14 – ограничились краткой справкой.

Финансирование региональных программ было предусмотрено в 15 субъектах Российской Федерации (в 2018 – 5).

Для наглядности сравнительные данные Рейтинга-2018 и Рейтинга-2021 о реализации региональных программ приведены на диаграмме:



В 47 субъектах к реализации мероприятий региональных программ привлекались общественные объединения потребителей (в качестве исполнителей или соисполнителей).

Подавляющее большинство региональных программ – это перечень мероприятий, которые исполнители программ (как правило это – органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации) обязаны проводить в рамках своей текущей деятельности.

Лучшими по реализации региональных программ признаны - Республика **Башкортостан** (40 баллов из 40 возможных), **Ленинградская** область (38 баллов) и **Ханты-Мансийский** автономный округ-Югра (33 балла).

Сведения о муниципальных программах по обеспечению (защите) прав потребителей, действующих в муниципальных образованиях субъектов Российской Федерации, были получены экспертами от регионов в ходе специального предварительного опроса (анкетирования). Эксперты полностью полагались на их достоверность и объективность.



В 39 субъектах действовали муниципальные программы по обеспечению (защите) прав потребителей, при этом в 11 из них – в каждом муниципальном образовании. В 2018 году муниципальные программы действовали в 18 регионах и только в двух – во всех муниципальных образованиях.

15 субъектов Российской Федерации смогли обеспечить финансирование муниципальных программ. В 2018 финансирование таких программ было предусмотрено только в 6 регионах.

Лидером по реализации муниципальных программ признана **Ленинградская область** (34 балла из 40 возможных). Эксперты так же высоко оценили усилия ряда регионов: **Чувашской Республики** (31 балл), Республики **Марий Эл** (30 баллов), **Ростовской области** (29 баллов), **Амурской области** и Республики **Татарстан** (по 28 баллов каждый).

ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ 5



Ресурсы для консультирования и информирования граждан по вопросам соблюдения прав потребителей в муниципальных образованиях

Параметры критерия позволяют оценить деятельность субъектов Российской Федерации по следующим направлениям:

- Информирование и консультирование потребителей специалистами органов местного самоуправления (9 показателей).
- Бесплатная консультативная и юридическая помощь населению в общественных приемных по защите прав потребителей (4 показателя).
- Прием обращений и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в многофункциональных центрах (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг (3 показателя).



ЛИДЕРЫ

Место субъекта в миниРейтинге критерия 5	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
	<i>Максимальное кол-во баллов по критерию 5</i>	145
1	Ульяновская область	127
2	Белгородская область	115
3	Ленинградская область	115
4	Республика Башкортостан	114
5	Тамбовская область	106

РЕЗУЛЬТАТЫ

84 субъекта сообщили, что органы муниципальной власти на их территории включены в решение вопросов защите прав потребителей.

В большинстве регионов, эти функции возложены либо на комплексные отделы (отделы потребительского рынка и услуг, отделы торговли и т.п.), либо на специалистов, занимающихся иными вопросами. В ряде регионов созданы структурные подразделения (отделы) по защите прав потребителей или обязанности возложены на специалистов по защите прав потребителей. Как правило, в каждом субъекте могут использоваться все или несколько перечисленных выше вариантов. Подробности на диаграмме:

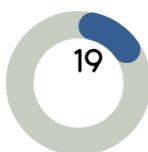


В Рейтинге-2018 отделы по защите прав потребителей функционировали только в 7 регионах, а в 37 - функции по решению вопросов защиты прав потребителей возлагались на специалистов, занимающихся иными вопросами.

81 субъект заявил о том, что потребители могут бесплатно получить необходимые им разъяснения в органах муниципальной власти на личном приеме или по телефону, а в 38 субъектах это можно сделать с использованием интернет-коммуникаций. Сведения о наличии такой возможности размещены на сайтах всех муниципальных образований только в 13 субъектах, еще в 40 – об этом сообщает только часть муниципальных образований.

На официальных сайтах органов местного самоуправления всех муниципальных образований в 40 субъектах Российской Федерации размещаются информационно-справочные материалы, направленные на правовое просвещение жителей в сфере защиты прав потребителей, еще в 17 – такая информация размещается на сайтах части муниципальных образований.

Лидерами по параметру «Информирование и консультирование потребителей специалистами органов местного самоуправления» признаны: **Саратовская область (73 балла из 75 возможных)**, **Тамбовская область (71 балл)**, **Белгородская область (70 баллов)**.



О функционировании на их территории общественных приемных по защите прав потребителей заявили¹⁶ 19 субъектов Российской Федерации, причем в шести из них приемные действуют в каждом муниципальном образовании – в Республике **Башкортостан**, **Ленинградской**, **Ульяновской** и **Белгородской** областях, в **Москве** и **Санкт-Петербурге**.

В Рейтинге-2018 общественные приемные по защите прав потребителей работали в 11 регионах: во всех муниципальных образованиях в 2 субъектах, еще в 9 – в части муниципальных образований.



В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) 49 субъектов Российской Федерации организован прием обращений потребителей по вопросам защиты их прав, из них в 31 регионе прием осуществляется в каждом МФЦ.

По данным Рейтинга-2018 обращения потребителей принимали в МФЦ только в десяти субъектах.

Консультирование потребителей на базе МФЦ смогли организовать в 49 регионах, причем в половине из них консультирование проводится на базе каждого из существующих центров.

По данным Рейтинга-2018 потребители только 19 регионов могли получать консультации в МФЦ.

В 25 субъектах МФЦ успешно используются для проведения мероприятий по информированию и консультированию широкого круга потребителей (семинары, лекции и т.п.).

Опыт использования МФЦ для приема обращений, информирования и консультирования потребителей признан наилучшим в Республике **Татарстан** и **Смоленской** области (по 40 баллов из 40 возможных). Чуть отстают от лидеров Республика **Башкортостан**, Республика **Марий Эл**, **Тамбовская** и **Ульяновская** области и **Москва** (каждый - по 35 баллов).

ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ 6



Информирование потребителей о качестве продукции (услуг), о производителях товаров (услуг)

Параметры критерия позволяют оценить результаты деятельности субъектов Российской Федерации по следующим направлениям:

¹⁶ Сведения получены при проведении предварительного общественного опроса (в форме анкетирования). Используя данные, предоставленные субъектами РФ, эксперты полностью полагались на их достоверность и объективность.

- Система выявления и информирования граждан о добросовестных (недобросовестных) товаропроизводителях (**6 показателей**).
- Лучшие региональные товары, услуги, предприниматели и информирование о них потребителей (**6 показателей**).

ЛИДЕРЫ

Место субъекта в миниРейтинге критерия 6	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
	<i>Максимальное кол-во баллов по критерию 6</i>	<i>105</i>
1	Республика Башкортостан	100
2	Калужская область	81
3	Ростовская область	81
4	Республика Татарстан	80

РЕЗУЛЬТАТЫ

В 36 регионах функционируют региональные системы добровольной маркировки и (или) добровольной сертификации пищевых продуктов, выпускаемых на территории субъекта, но только 22 из них сделало доступной для потребителей информацию реестра, в котором собраны товары или товаропроизводители, которые вправе использовать специальную маркировку.

Потребители могут узнать о недобросовестных производителях из соответствующих реестров только в 9 субъектах.

Бренды региональных товаров зарегистрированы в 53 субъектах Российской Федерации (по данным Рейтинга-2018 - в 41).

По итогам рейтинговой оценки Республика **Башкортостан** признана лучшей по внедрению системы выявления и информирования граждан о добросовестных (недобросовестных) товаропроизводителях (*65 баллов из 65 возможных*). По 55 баллов получили Республика **Татарстан**, **Московская**, **Ростовская** и **Ярославская** области.

68 субъектов Российской Федерации проводят конкурсы лучших региональных товаров (в 2018 – 65).

Вместе с тем только в 48 субъектах такие конкурсы имеют собственный логотип (по данным Рейтинга-2018 – 33). Информацию о лауреатах системно размещают на общедоступных интернет-ресурсах только 12 регионов, в 39 регионах ограничиваются, как правило, отдельными малоинформативными и труднодоступными для поиска публикациями о факте проведения конкурса, зачастую не упоминая лауреатов.

В 34 регионах проводятся конкурсы профессионального мастерства, сведения об их лауреатах размещены в открытом интернет-доступе только в 24 субъектах.

По совокупности рейтинговых оценок, порядок информирования потребителей **Калужской** области о лучших региональных товарах (услугах, предпринимателях) позволил региону набрать 38 баллов (из 40 возможных). По 35 баллов у Республики **Башкортостан**, **Магаданской** области, города **Москвы** и **Ханты-Мансийского** автономного округа.

ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ 7



Совершенствование механизмов защиты прав потребителей

Изучение информации по критерию позволяет получить исчерпывающие сведения по следующим значимым фактам (событиям, мероприятиям):

- Введение института (должности) уполномоченного по правам потребителей в субъекте РФ (2 показателя).
 - Создание (развитие) института¹⁷ досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (2 показателя).
 - Проведение Форумов¹⁸ участников региональной системы защиты прав потребителей (3 показателя).



ЛИДЕРЫ

Должность уполномоченного по правам потребителей в 2021 году введена в одном субъекте Российской Федерации – в Республике **Башкортостан**.

Сведения о создании в субъектах института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей отсутствуют.

Форум участников региональной системы защиты прав потребителей прошел в **Ростовской** области и Республике **Адыгея**, в остальных субъектах из-за пандемии коронавируса форум не проводился.

¹⁷ В том числе институтов медиации

¹⁸ 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. Документа доступен по ссылке <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1671>



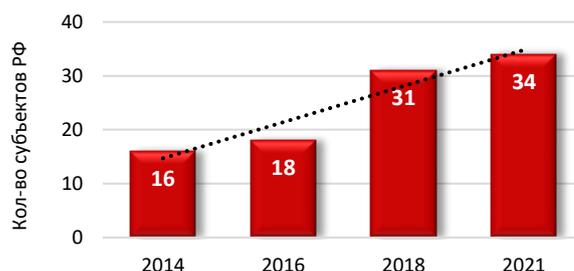
ОБОБЩЕННЫЕ ВЫВОДЫ

Рейтинг-2021 показал, что 60 % российских регионов смогли добиться высокого или среднего уровня защищенности потребителей. Из них 18 регионов (или 21%) – в группе с высоким уровнем защищенности, 33 (или 39%) – в группе со средним уровнем. 34 субъекта (т.е. 40%) имеют низкий уровень защищенности потребителей.

На первый взгляд, результат неплохой, но если проанализировать рейтинги за несколько последних лет, то прослеживаются негативные тенденции.

Количество регионов с низким уровнем защищенности потребителей постоянно увеличивается.

Если в Рейтинге 2014 года таких регионов было 16, то в Рейтинге-2021 уже 34.



Одновременно уменьшается и численность регионов в группе со средним уровнем защищенности потребителей.

В 2014 году в синюю группу входило 58 субъектов, в 2021 - только 33.

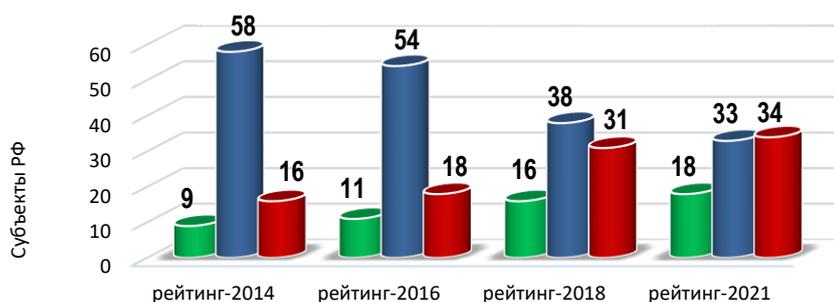


Некоторый оптимизм внушает рост числа субъектов в зеленой группе - группе с высоким уровнем защищенности, но это количество незначительно.

В 2014 году в группе было 9 субъектов, сейчас – 18.



Для наглядности эти данные сведены в общую диаграмму:



Таким образом, по итогам многолетних исследований можно сделать заключение о том, что общий уровень защищенности потребителей в нашей стране постепенно снижается.

Результаты Рейтинга-2021 позволяют утверждать:

1 Система правового информирования и консультирования граждан, как механизма формирования у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке в субъектах Российской Федерации, функционирует на низком уровне.

Объем материалов для информирования и консультирования потребителей, формы и методы их размещения на официальных сайтах органов власти, в целом не способствуют формированию у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке.

Объем сведений, размещенных на сайтах управлений Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации, в среднем составляет 37% от оптимального - позволяющего получить условно-необходимый и достаточный объем сведений для информирования и консультирования.

Объем сведений, размещенных на страницах консультационных центров для потребителей на сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации, в среднем не превышает 32% от оптимального.

Немного лучшие результаты зафиксированы на сайтах органов государственного жилищного надзора. В среднем объем опубликованной информации составляет 52 % от оптимального.

Эти проблемы пытаются исправить власти ряда регионов, в которых функционируют специализированные интернет-ресурсы по защите прав потребителей. По данным Рейтинга-2021 их 11, в предыдущем было 8.

2 В большинстве регионов в системе защиты прав потребителей, как правило, отсутствуют действенные механизмы взаимодействия всех её участников, информационная открытость деятельности (публичность) общественных советов чрезвычайно низкая, что негативно отражается на общем уровне защищенности потребителей в Российской Федерации.

В 57 субъектах Российской Федерации координационно-совещательный орган по обеспечению прав потребителей при высшем должностном лице субъекта либо не создан (8 субъектов), либо деятельность этого органа не является публичной (в 49 субъектах) – информация о его заседаниях и принятых решениях в открытом доступе отсутствует.

В 66 субъектах Российской Федерации деятельность общественных (консультационных) советов при управлениях Роспотребнадзора либо не ведется, либо является не публичной - закрытой для общественности. Усредненный коэффициент информационной открытости (УКИО) общественных (консультационных) советов при управлениях Роспотребнадзора составляет 0,62 (*при max 2,86*).

Общественный совет при органе государственного жилищного надзора создан в 69 субъектах Российской Федерации, из них только 42 совета размещают подробные сведения о прошедших заседаниях и принятых на них решениях. Усредненный коэффициент информационной открытости

(УКИО) общественных советов при органах государственного жилищного надзора - 1,47 (*при тах 2,86*).

Региональные программы, направленные на создание условий для реализации потребителями своих прав, по своей сути часто носят формальный характер и не способствуют консолидированному решению вопросов защиты прав потребителей на всех уровнях власти с привлечением структур гражданского общества.

подавляющее большинство региональных программ, а приняты они в 77 субъектах, – это перечень мероприятий, которые исполнители программ (как правило это – органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации) обязаны проводить в рамках своей текущей деятельности.

Отчеты о реализации программ опубликованы только в 25 субъектах Российской Федерации.

Программы в подавляющем большинстве субъектов не имеют финансирования. Только 15 субъектов смогли обеспечить их финансирование.

3 Практически отсутствует система поддержки общественных объединений потребителей.

Только в 23 субъектах Российской Федерации общественные объединения потребителей, оказывающие населению бесплатную консультативную и юридическую помощь жителям, внесены в перечень социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО). Субсидии (гранты) из бюджета субъекта на такого рода деятельность предусмотрены только в 18 регионах.

Но вместе с тем, на фоне этих общих негативных тенденций, по итогам рейтинга-2021 можно сделать важный **ВЫВОД**:

В Российской Федерации в ряде субъектов система защиты прав потребителей стабильно функционирует на высоком уровне, который обеспечивает государственные гарантии потребительских прав граждан, что достигается за счет целенаправленных и последовательных действий органов исполнительной власти.

Такие лучшие практики создания региональных систем защиты прав потребителей целесообразно использовать в других регионах нашей страны.



ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ИТОГАХ РЕЙТИНГА

Информация о Рейтинге-2021, основных его показателях и выводах, будет направлена главам субъектов Российской Федерации, членам Совета Федерации, депутатам Государственной Думы, в общественные объединения потребителей, в СМИ.

Объединение потребителей России ожидает, что результаты Рейтинга станут стимулом для субъектов Российской Федерации к активизации деятельности в сфере защиты прав потребителей, помогут раскрыть недоработки и упущения. Рейтинг позволит органам власти субъектов Российской Федерации обратить внимание на лучшие практики выстраивания и функционирования региональной системы защиты прав потребителей, существующие в ряде субъектов Российской Федерации.

Рейтинг даст возможность всем участникам национальной системы защиты прав потребителей – потребителям, общественным объединениям потребителей, органам исполнительной власти и органов местного самоуправления получить объективную и всестороннюю общественную оценку деятельности властей в сфере защиты прав потребителей, а Методика Рейтинга - фактические рекомендации по повышению ее эффективности.



ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Динамика изменения рейтинга субъектов Российской Федерации по сравнению с Рейтингом-2018

	Субъект РФ	Место в рейтинге 2021	Место в рейтинге 2018	Изменение рейтинга
Высокий уровень защищенности	Республика Башкортостан	1	2	подтвержден
	Ростовская область	2	3	подтвержден
	Республика Татарстан	3	1	подтвержден
	Ульяновская область	4	47	ПОВЫШЕН
	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	5	11	подтвержден
	Белгородская область	6	5	подтвержден
	Смоленская область	7	61	ПОВЫШЕН
	Ленинградская область	8	6	подтвержден
	Саратовская область	9	7	подтвержден
	Чувашская Республика	10	9	подтвержден
	гор. Санкт-Петербург	11	4	подтвержден
	Свердловская область	12	23	ПОВЫШЕН
	Красноярский край	13	28	ПОВЫШЕН
	Волгоградская область	14	17	ПОВЫШЕН
	Калужская область	15	10	подтвержден
	Вологодская область	16	15	подтвержден
	Новгородская область	17	60	ПОВЫШЕН
	Новосибирская область	18	72	ПОВЫШЕН
Средний уровень защищенности	Республика Саха (Якутия)	19	71	ПОВЫШЕН
	Омская область	20	66	ПОВЫШЕН
	Тамбовская область	21	49	подтвержден
	Тюменская область	22	13	ПОНИЖЕН
	Московская область	23	53	подтвержден
	Ставропольский край	24	18	подтвержден
	Оренбургская область	25	16	ПОНИЖЕН
	Алтайский край	26	25	подтвержден
	Кировская область	27	36	подтвержден
	Хабаровский край	28	82	ПОВЫШЕН
	Краснодарский край	29	48	подтвержден
	Мурманская область	30	51	подтвержден
	гор. Москва	31	54	подтвержден
	Амурская область	32	35	подтвержден
	Иркутская область	33	8	ПОНИЖЕН
	Рязанская область	34	24	подтвержден
	Челябинская область	35	29	подтвержден
	Магаданская область	36	83	ПОВЫШЕН
	Нижегородская область	37	64	ПОВЫШЕН
	Республика Карелия	38	14	ПОНИЖЕН
	Республика Марий Эл	39	20	подтвержден
	Воронежская область	40	44	подтвержден
	Томская область	41	50	подтвержден
	Орловская область	42	68	ПОВЫШЕН
	Ямало-Ненецкий автономный округ	43	41	подтвержден
	Липецкая область	44	59	ПОВЫШЕН
	Ярославская область	45	63	ПОВЫШЕН
	Сахалинская область	46	67	ПОВЫШЕН
	Республика Дагестан	47	39	подтвержден
	Курская область	48	62	ПОВЫШЕН
	Калининградская область	49	46	подтвержден
Ивановская область	50	19	ПОНИЖЕН	
Пензенская область	51	52	подтвержден	



Низкий уровень защищенности	Чеченская Республика	52	65	подтвержден
	Республика Удмуртия	53	32	понижен
	Камчатский край	54	38	понижен
	Владимирская область	55	27	понижен
	Тульская область	56	33	понижен
	Приморский край	57	31	понижен
	Тверская область	58	69	подтвержден
	Пермский край	59	34	понижен
	Самарская область	60	26	понижен
	Республика Адыгея (Адыгея)	61	78	подтвержден
	Республика Коми	62	37	понижен
	Республика Крым	63	45	понижен
	Брянская область	64	56	подтвержден
	Республика Хакасия	65	43	понижен
	Архангельская область	66	21	понижен
	гор. Севастополь	67	55	подтвержден
	Забайкальский край	68	58	подтвержден
	Курганская область	69	57	подтвержден
	Республика Мордовия	70	12	понижен
	Астраханская область	71	70	подтвержден
	Костромская область	72	76	подтвержден
	Кемеровская область - Кузбасс	73	40	понижен
	Республика Северная Осетия-Алания	74	77	подтвержден
	Республика Алтай	75	30	понижен
	Еврейская автономная область	76	74	подтвержден
	Кабардино-Балкарская Республика	77	81	подтвержден
	Псковская область	78	42	понижен
	Республика Калмыкия	79	80	подтвержден
	Республика Бурятия	80	22	понижен
	Карачаево-Черкесская Республика	81	73	подтвержден
Республика Тыва	82	75	подтвержден	
Республика Ингушетия	83	79	подтвержден	
Ненецкий автономный округ	84	84	подтвержден	
Чукотский автономный округ	85	85	подтвержден	



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты субъектов Российской Федерации по каждому из критериев Рейтинга-2021

	Субъект РФ	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Критерий 6	Критерий 7	Сумма баллов
1	Республика Адыгея - Адыгея	136	28	13	23	65	10	5	280
2	Республика Алтай	97	10	28	19	34	32	0	220
3	Республика Башкортостан	339	222	57	67	114	100	45	944
4	Республика Бурятия	110	0	9	9	24	13	0	165
5	Республика Дагестан	163	75	34	22	57	3	0	354
6	Республика Ингушетия	72	0	2	0	21	0	0	95
7	Кабардино-Балкарская Республика	71	35	25	20	40	16	5	212
8	Республика Калмыкия	83	30	14	19	20	0	0	166
9	Карачаево-Черкесская Республика	83	10	4	9	26	20	0	152
10	Республика Карелия	190	100	11	9	25	45	0	380
11	Республика Коми	156	15	40	19	25	18	0	273
12	Республика Крым	166	5	16	39	44	0	0	270
13	Республика Марий Эл	159	68	7	35	82	28	0	379
14	Республика Мордовия	170	16	1	0	33	27	0	247
15	Республика Саха (Якутия)	184	105	47	24	50	57	0	467
16	Республика Северная Осетия-Алания	101	40	2	38	40	0	0	221
17	Республика Татарстан	291	230	62	57	100	80	5	825
18	Республика Тыва	54	2	12	0	25	5	0	98
19	Республика Удмуртия	161	23	50	13	34	27	0	308
20	Республика Хакасия	128	15	36	17	35	25	0	256
21	Республика Чечня	135	75	41	18	42	0	0	311
22	Чувашская Республика	244	106	70	55	77	51	2	605
23	Алтайский край	204	73	40	37	61	20	0	435
24	Забайкальский край	144	0	17	0	74	18	0	253
25	Камчатский край	167	1	20	9	67	40	0	304
26	Краснодарский край	179	90	16	23	70	53	0	431
27	Красноярский край	238	114	55	47	88	55	0	597
28	Пермский край	173	0	42	9	50	10	0	284
29	Приморский край	201	30	20	9	18	13	0	291
30	Ставропольский край	188	80	60	23	66	27	0	444
31	Хабаровский край	143	105	57	23	65	40	0	433
32	Амурская область	228	26	46	41	73	5	0	419
33	Архангельская область	144	45	6	9	35	16	0	255
34	Астраханская область	119	9	22	19	52	18	0	239
35	Белгородская область	335	90	27	44	115	51	0	662
36	Брянская область	167	14	8	17	40	21	0	267
37	Владимирская область	186	10	12	19	35	33	0	295
38	Волгоградская область	257	95	54	41	92	48	0	587
39	Вологодская область	257	95	46	13	52	70	0	533
40	Воронежская область	168	45	30	26	91	17	0	377
41	Ивановская область	157	65	40	13	36	20	0	331
42	Иркутская область	216	17	56	24	41	55	0	409
43	Калининградская область	216	42	28	19	22	5	0	332
44	Калужская область	247	80	42	26	77	81	0	553
45	Кемеровская область - Кузбасс	134	30	8	32	25	0	0	229
46	Кировская область	208	70	43	0	44	70	0	435
47	Костромская область	135	20	18	9	20	32	0	234



48	Курганская область	165	5	15	19	6	43	0	253
49	Курская область	167	50	12	32	33	47	0	341
50	Ленинградская область	233	140	8	72	115	57	0	625
51	Липецкая область	242	37	10	20	24	31	0	364
52	Магаданская область	116	120	16	18	45	75	0	390
53	Московская область	165	90	13	54	69	55	0	446
54	Мурманская область	195	75	39	37	50	30	0	426
55	Нижегородская область	152	50	15	38	85	47	0	387
56	Новгородская область	251	71	71	23	64	52	0	532
57	Новосибирская область	171	128	49	36	94	42	0	520
58	Омская область	174	114	45	13	76	44	0	466
59	Оренбургская область	177	80	22	27	83	50	0	439
60	Орловская область	100	140	12	17	52	45	0	366
61	Пензенская область	143	80	22	17	45	23	0	330
62	Псковская область	114	12	14	17	34	21	0	212
63	Ростовская область	276	255	65	59	92	81	10	838
64	Рязанская область	198	53	25	0	61	55	0	392
65	Самарская область	112	30	27	24	53	37	0	283
66	Саратовская область	252	115	38	49	78	75	0	607
67	Сахалинская область	171	37	26	23	40	58	0	355
68	Свердловская область	213	141	50	54	100	40	0	598
69	Смоленская область	308	120	42	17	88	52	0	627
70	Тамбовская область	152	100	33	32	106	43	0	466
71	Тверская область	128	52	17	19	65	10	0	291
72	Томская область	143	85	32	23	48	42	0	373
73	Тульская область	146	35	18	19	56	20	0	294
74	Тюменская область	229	60	23	21	80	42	0	455
75	Ульяновская область	216	235	24	57	127	67	0	726
76	Челябинская область	167	70	29	19	67	40	0	392
77	Ярославская область	92	90	18	19	62	75	0	356
78	Москва	202	90	0	5	63	60	0	420
79	Санкт-Петербург	246	155	28	44	58	70	0	601
80	Севастополь	159	39	24	17	10	0	5	254
81	Еврейская автономная область	151	0	18	9	22	13	0	213
82	Ненецкий автономный округ	39	3	15	9	18	2	0	86
83	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	173	211	56	60	100	65	0	665
84	Чукотский автономный округ	34	15	1	0	12	0	0	62
85	Ямало-Ненецкий автономный округ	192	60	36	28	50	0	0	366



Общероссийское общественное движение
в защиту прав и интересов потребителей **«ОБЪЕДИНЕНИЕ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ»**

ОГРН 1097799008020; ИНН 7709442668

Контакты: +7 (964) 571-48-20
rating-opr@yandex.ru

Информационные ресурсы интернет-сайт Объединения потребителей России:
Объединения потребителей России: <https://www.potrebitel-russia.ru>

интернет-сайт Агентства информирования потребителей «ОСОКА»:
www.osokainfo.ru

Уведомление: Настоящий документ подготовлен аналитическим управлением
Объединения потребителей России исключительно в
информационных целях.

Объединение потребителей России при проведении
исследований использует информацию, размещенную на
официальных интернет-ресурсах, а также сведения,
предоставленные субъектами Российской Федерации, полностью
полагаясь на их достоверность.

Оценки и выводы, содержащиеся в настоящем документе,
представляют собой независимое суждение экспертов
Объединения потребителей России исключительно на момент
проведения исследований.

Объединение потребителей России не несет ответственности за
любые последствия, интерпретации, выводы и иные действия,
прямо или косвенно связанные с применением третьими
сторонами результатов исследования.