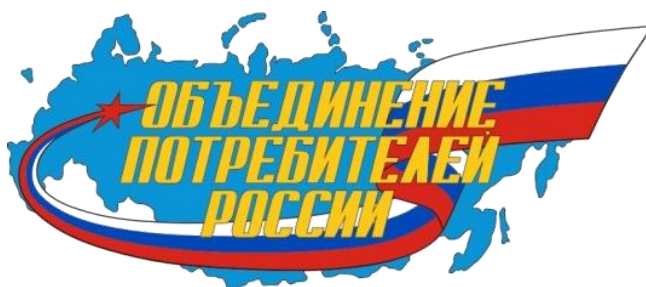


ОБЩЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВЕННОЕ ДВИЖЕНИЕ  
В ЗАЩИТУ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

«ОБЪЕДИНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ»



# РЕЙТИНГ

СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПО УРОВНЮ ЗАЩИЩЕННОСТИ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**2018**

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

Москва  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	3
О методике Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей .....	5
Результаты рейтинга-2018 .....	7
Аналитические комментарии к рейтингу-2018 .....	12
Критерий 1. Информативность, достаточность и доступность информации, размещенной на официальных сайтах органов власти в сети интернет .....	12
Критерий 2. Способы и методы дистанционного консультирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав, существующие в субъектах Российской Федерации .....	20
Критерий 3. Ресурсы для просвещения потребителей, направленные на информирование, правовое обучение в сфере защиты прав потребителей, пропаганду здорового образа жизни, существующие в субъектах Российской Федерации .....	23
Критерий 4. Функционирование координационных и совещательных органов по вопросам защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации .....	25
Критерий 5. Функционирование общественных советов в субъектах Российской Федерации .....	27
Критерий 6. Реализация региональных целевых программ по защите прав потребителей в субъектах Российской Федерации .....	31
Критерий 7. Введение института (должности) уполномоченного по правам потребителей в субъектах Российской Федерации .....	33
Критерий 8. Способы и методы защиты прав потребителей, существующие на муниципальном уровне в субъектах Российской Федерации .....	34
Критерий 9. Мероприятия, направленные на стимулирование приобретения потребителями товаров (работ, услуг) добросовестных участников потребительского рынка в субъектах Российской Федерации .....	35
Обобщенные выводы .....	37
Информирование об итогах рейтинга .....	38
Итоговая таблица Рейтинга-2018 .....	39
Информация об Объединении потребителей России .....	40

### РУКОВОДИТЕЛИ ПРОЕКТА «РЕЙТИНГ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО УРОВНЮ ЗАЩИЩЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»:

**Тарачев Владимир Александрович**, председатель Координационного совета проекта

**Соколова Ирина Евгеньевна**, руководитель рабочей группы проекта, руководитель аналитического управления Объединения потребителей России

## ВВЕДЕНИЕ

Объединение потребителей России – единственная в нашей стране общественная организация, составляющая рейтинги на базе многолетних исследований эффективности защиты прав потребителей в Российской Федерации. Всего, начиная с 2010 года, было подготовлено шесть различных рейтингов, отображающих степень потребительской защищенности граждан.

Главный из этих рейтингов, который составляется каждые два года, - это Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей. Такие рейтинги были опубликованы в 2010, 2012, 2014 и 2016 годах.

Очередной – пятый рейтинг официально был представлен 12 марта 2019 года в Совете Федерации на специальном «круглом столе», посвященном публикации итогов Рейтинга – 2018. Подробности доступны по ссылке: <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1579>

### **Почему Объединением потребителей России десять лет назад было принято решение о регулярной подготовке и публикации рейтингов по уровню защищенности потребителей?**

Участники Объединения потребителей России одним из основных приоритетов своей деятельности считают непосредственное - через защиту прав потребителей – участие в решении общенациональной задачи, охарактеризованной Президентом России, как сбережение российского народа и умножение человеческого капитала как главного богатства России.

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

Официально установлено, что под Национальной системой защиты прав потребителей в Российской Федерации понимается совокупность федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей. Полномочия каждого из этих участников в рассматриваемой области специально закреплены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

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 и обеспечение прав и интересов потребителей. Региональная система защиты прав потребителей состоит из территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации (в рамках предоставленных полномочий в сфере защиты прав потребителей), органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей. Обеспечить максимальную потребительскую безопасность и необходимое соблюдение прав и интересов потребителей такая региональная система сможет только при эффективном взаимодействии всех её участников, включая общественные объединения потребителей.

В ряде субъектов Российской Федерации региональная политика по защите прав потребителей реализуется системно и целенаправленно и такой опыт, безусловно, заслуживает внимания и распространения. Но, как показывают многолетние исследования Объединения потребителей России, в большинстве регионов не уделяется должного внимания сфере защиты прав потребителей, в целом, и вопросам правового обучения, просвещения и информирования потребителей, в частности; 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.

Поэтому десять лет назад Объединением потребителей России – в целях проведения системных исследований в сфере защиты прав потребителей и стимулирования к эффективному взаимодействию всех участников Национальной системы защиты прав потребителей (с акцентом на её региональный уровень) было принято решение о формировании Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей.

### **В чем особенность Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей?**

Рейтинг Объединения потребителей России – уникальный. Его особенность заключается в ряде факторов - это единственный в нашей стране рейтинг в сфере защиты прав потребителей; рейтинг готовится общественной организацией по специально разработанной ей же методике, что не смог бы сделать иной исследовательский центр, не знакомый всесторонне с Национальной системой защиты прав потребителей; полезность и объективность рейтинга за годы его публикации признана всеми участниками Национальной системы защиты прав потребителей.

### **Что дает Рейтинг участникам Национальной системы защиты прав потребителей?**

Рейтинг предоставляет всем участникам Национальной системы защиты прав потребителей возможность получить объективную и всестороннюю общественную оценку деятельности органов государственной власти по созданию региональной системы защиты прав потребителей и формированию механизмов правового просвещения и информирования граждан на региональном уровне, а также методику и рекомендации по повышению ее эффективности.

### **Какие основные задачи ставит перед собой Объединение потребителей России при подготовке и публикации рейтинга?**

*Первое.* Привлечь всеобщее внимание – органов исполнительной и законодательной власти, местного самоуправления, политиков, журналистов, всего общества к сфере защиты прав потребителей, которая пока не является удовлетворительной.

*Второе.* Определить степень участия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в создании региональной системы защиты прав потребителей, в формировании системы и механизмов правового просвещения и информирования граждан на региональном уровне.

*Третье.* Транслировать органам государственной власти в субъектах Российской Федерации общественное мнение о продуктивности их деятельности в сфере защиты прав потребителей.

*Четвертое.* Через критерии рейтинга предоставить органам власти субъектов Российской Федерации инструмент повышения продуктивности их действий по информированию, просвещению и консультированию граждан по вопросам защиты потребителей, стимулировать их к активности в этой сфере.

*Пятое.* 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.

*Шестое.* Постепенно увеличивать эффективность Национальной системы защиты прав потребителей, путем совершенствования методологии Рейтинга и придания ей не только теоретического (исследовательского), но и практического значения.

## О МЕТОДИКЕ РЕЙТИНГА СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО УРОВНЮ ЗАЩИЩЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Методика Рейтинга разработана Объединением потребителей России и утверждена Центральным Советом Движения. Методика предусматривает проведение экспертных исследований каждого субъекта Российской Федерации по 9 критериям, включающим 49 параметров.

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

Для подготовки рейтинга используется следующая информация:

- сведения, полученные от субъектов Российской Федерации при проведении предварительного общественного опроса (в форме анкетирования);
- сведения с интернет-ресурсов, ссылки на которые получены от субъектов Российской Федерации в ходе проведения общественного опроса (в форме анкетирования);
- материалы официальных интернет-ресурсов в сети интернет, в том числе официальных сайтов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и сайтов территориальных органов федеральных органов власти в субъектах Российской Федерации;
- итоги самостоятельного контентного поиска информации на интернет-ресурсах, которые признаются экспертами достоверными;
- сведения, включенные в Государственные доклады: «Защита прав потребителей в Российской Федерации 2016 году», «Защита прав потребителей в Российской Федерации 2017 году».

### Система подсчета результатов Рейтинга

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

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

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

Лидером рейтинга является субъект Российской Федерации, набравший наибольшее количество баллов. Остальные субъекты занимают места в Рейтинге в порядке убывания количества набранных ими баллов.

В соответствии с набранными баллами субъекты Российской Федерации размещаются в трех цветовых группах, имеющих определенный уровень защищенности потребителей:

Цвет группы	Уровень защищенности потребителей	Кол-во баллов
зеленый	высокий	от 290
синий	средний	от 190 до 289
красный	низкий	до 189

Рейтинг субъекта Российской Федерации считается высоким, если субъект находится в группе с высоким уровнем защищенности.

Рейтинг субъекта Российской Федерации считается низким, если субъект находится в группе с низким уровнем защищенности.

Рейтинг субъекта Российской Федерации считается средним, если субъект находится в группе со средним уровнем защищенности.

Субъект Российской Федерации подтверждает свой рейтинг, если количество набранных баллов позволяет ему оставаться в группе с тем же уровнем защищенности, в которой субъект находился в предыдущем Рейтинге.

Рейтинг субъекта Российской Федерации понижается, если по количеству набранных баллов он переходит в группу с более низким уровнем защищенности по сравнению с предыдущим Рейтингом.

Рейтинг субъекта Российской Федерации повышается, если по количеству набранных баллов он переходит в группу с более высоким уровнем защищенности по сравнению с предыдущим Рейтингом.

### Варианты представления итогов Рейтинга:

- рейтинговая таблица<sup>1</sup>, в которой субъекты Российской Федерации ранжированы по итоговому (суммарному) баллам и группам с определенным уровнем защищенности потребителей;
- информационные сведения<sup>2</sup> о количестве баллов, полученных отдельным субъектом Российской Федерации по результатам экспертной оценки каждого критерия и параметра.

### Период исследования при подготовке Рейтинга-2018:

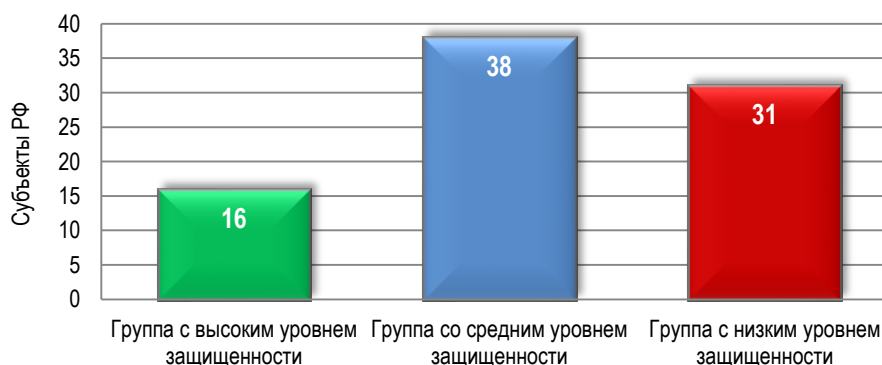
- исследовались сведения, относящиеся к 2016-2017 годам;
- по параметрам 4.1 и 6.1 период исследования был продлен до июля 2018 года.

<sup>1</sup> Общедоступные сведения, размещенные в сети интернет в открытом доступе.

<sup>2</sup> Сведения, доступные для субъекта Российской Федерации по специальному запросу.

## РЕЗУЛЬТАТЫ РЕЙТИНГА-2018

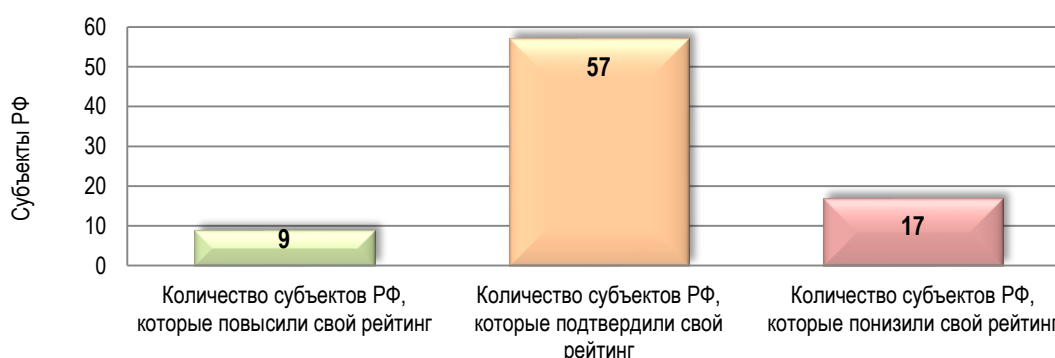
В Рейтинге-2018 в группу с высоким уровнем защищенности потребителей вошло 16 субъектов Российской Федерации, в группу со средним уровнем защищенности – 38, в группу с низким уровнем защищенности – 31 субъект.



В Рейтинге-2018 9 субъектов Российской Федерации смогли повысить свой рейтинг и перейти в группу с более высоким уровнем защищенности потребителей, 17 – снизили, причем подавляющее большинство из них из группы со средним уровнем опустилось в группу с низким уровнем защищенности, 57 – подтвердили рейтинг, оставшись в тех же группах защищенности потребителей.

Город Севастополь и республика Крым впервые включены в рейтинг-2018, поэтому сведения за 2016 год по этим регионам отсутствуют.

Динамика изменения рейтинга субъектов Российской Федерации в 2018 году по сравнению с рейтингом-2016 приведена на диаграмме:



Место каждого субъекта Российской Федерации в Рейтинге – это оценка эффективности деятельности его органов государственной власти в области защиты прав потребителей. Количественное значение такой оценки для каждого субъекта и динамика её изменения по сравнению с Рейтингом 2016 года, отражена в таблице:

	Субъект РФ	МЕСТО В РЕЙТИНГЕ 2018	Место в рейтинге 2016	Изменение рейтинга
Высокий уровень защищенности в рейтинге 2018	Республика Татарстан	1	3	подтвержден
	Республика Башкортостан	2	6	подтвержден
	Ростовская область	3	4	подтвержден
	Санкт-Петербург	4	5	подтвержден
	Белгородская область	5	2	подтвержден
	Ленинградская область	6	1	подтвержден
	Саратовская область	7	35	ПОВЫШЕН
	Иркутская область	8	32	ПОВЫШЕН
	Чувашская Республика	9	7	подтвержден
	Калужская область	10	17	ПОВЫШЕН
	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	11	25	ПОВЫШЕН
	Республика Мордовия	12	12	подтвержден
	Тюменская область	13	9	подтвержден
	Республика Карелия	14	46	ПОВЫШЕН
	Вологодская область	15	8	подтвержден
	Оренбургская область	16	10	подтвержден
Средний уровень защищенности в рейтинге 2018	Волгоградская область	17	20	подтвержден
	Ставропольский край	18	27	подтвержден
	Ивановская область	19	50	подтвержден
	Республика Марий Эл	20	64	подтвержден
	Архангельская область	21	23	подтвержден
	Республика Бурятия	22	26	подтвержден
	Свердловская область	23	45	подтвержден
	Рязанская область	24	30	подтвержден
	Алтайский край	25	14	подтвержден
	Самарская область	26	47	подтвержден
	Владимирская область	27	19	подтвержден
	Красноярский край	28	22	подтвержден
	Челябинская область	29	71	ПОВЫШЕН
	Республика Алтай	30	55	подтвержден
	Приморский край	31	36	подтвержден
	Удмуртская Республика	32	29	подтвержден
	Тульская область	33	42	подтвержден
	Пермский край	34	69	ПОВЫШЕН
	Амурская область	35	61	подтвержден
	Кировская область	36	18	подтвержден
	Республика Коми	37	40	подтвержден
	Камчатский край	38	60	подтвержден
	Республика Дагестан	39	76	ПОВЫШЕН
	Кемеровская область	40	15	подтвержден
	Ямало-Ненецкий автономный округ	41	24	подтвержден
	Псковская область	42	79	ПОВЫШЕН
	Республика Хакасия	43	57	подтвержден
	Воронежская область	44	11	ПОНИЖЕН
	Республика Крым	45	-	-----



	Субъект РФ	МЕСТО В РЕЙТИНГЕ 2018	Место в рейтинге 2016	Изменение рейтинга
Средний уровень защищенности в рейтинге 2018	Калининградская область	46	56	подтвержден
	Ульяновская область	47	63	подтвержден
	Краснодарский край	48	41	подтвержден
	Тамбовская область	49	34	подтвержден
	Томская область	50	59	подтвержден
	Мурманская область	51	43	подтвержден
	Пензенская область	52	38	подтвержден
	Московская область	53	28	подтвержден
	Москва	54	21	подтвержден
Низкий уровень защищенности в рейтинге 2018	Севастополь	55	-	-----
	Брянская область	56	33	понижен
	Курганская область	57	49	понижен
	Забайкальский край	58	54	понижен
	Липецкая область	59	16	понижен
	Новгородская область	60	31	понижен
	Смоленская область	61	66	подтвержден
	Курская область	62	13	понижен
	Ярославская область	63	48	понижен
	Нижегородская область	64	53	понижен
	Чеченская Республика	65	77	подтвержден
	Омская область	66	65	понижен
	Сахалинская область	67	44	понижен
	Орловская область	68	62	понижен
	Тверская область	69	78	подтвержден
	Астраханская область	70	58	понижен
	Республика Саха (Якутия)	71	51	понижен
	Новосибирская область	72	67	подтвержден
	Карачаево-Черкесская Республика	73	39	понижен
	Еврейская автономная область	74	68	подтвержден
	Республика Тыва	75	74	подтвержден
	Костромская область	76	37	понижен
	Республика Северная Осетия-Алания	77	75	подтвержден
	Республика Адыгея	78	70	подтвержден
	Республика Ингушетия	79	82	подтвержден
	Республика Калмыкия	80	73	подтвержден
	Кабардино-Балкарская Республика	81	72	подтвержден
	Хабаровский край	82	52	понижен
	Магаданская область	83	81	подтвержден
	Ненецкий автономный округ	84	80	подтвержден
	Чукотский автономный округ	85	83	подтвержден

## Лидеры Рейтинга-2018

Безусловным лидером рейтинга-2018 является Республика Татарстан, которая, набрала 476 баллов.

Ощутимо улучшила свои позиции Республика Башкортостан, поднявшись с 6-го места в предыдущем Рейтинге, на почетное – второе – в Рейтинге 2018 года.

Ростовская область и Санкт-Петербург – это традиционные «соседи». В Рейтинге-2018 они, набрав одинаковое количество баллов, разделили 3 и 4 место.

Ленинградская и Белгородская области в Рейтингах 2014 и 2016 годов стабильно занимали первое и второе место (соответственно). В нынешнем рейтинге они уступили свои лидерские позиции.

Место в рейтинге 2018	Кол-во баллов	Субъект РФ	Место в рейтинге 2016	Кол-во баллов
1	476	Республика Татарстан	3	407,1
2	417	Республика Башкортостан	6	356,7
3	382	Ростовская область	4	384,8
4	382	Санкт-Петербург	5	378,4
5	371	Белгородская область	2	422,3
6	359	Ленинградская область	1	435,8

## Достижения Рейтинга-2018

Появилась положительная динамика повышения рейтинга отдельных субъектов Российской Федерации.

Войти в группу с высоким уровнем защищенности потребителей, значительно улучшив свои результаты, смогли:

- **Саратовская область.** В рейтинге-2016 область занимала 35 место, теперь переместилась на 7;
- **Иркутская область.** Занимает 8 место в рейтинге-2018, поднявшись с 32 места в рейтинге-2016;
- **Республика Карелия** - с 46 места в рейтинге-2016 подняла на 14 место.

Хорошую динамику показали **Ханты-Мансийский автономный округ-Югра** – поднявшись с 25-го на 11 место, и **Калужская область** - с 17, поднявшись на 10 место, что позволили им также войти в «зеленую» группу.

Четыре субъекта Российской Федерации смогли существенно повысить своей рейтинг, перейдя с низшего (красного) в средний уровень защищенности потребителей:

- **Псковская область** – с 79 на 42 место;
- **Республика Дагестан** – с 76 на 39 место;
- **Челябинская область** – 71 на 29 место;
- **Пермский край** – с 69 на 34 место.

Положительная динамика отмечается в группе со средним уровнем защищенности потребителей. Серьезно улучшить свое положение, поднявшись на более высокие позиции в группе смогли:

- **Ивановская область** (с 50 на 19 место);
- **Республика Марий Эл** (с 64 на 20 место);
- **Свердловская область** (с 45 на 23 место);
- **Самарская область** (с 47 на 26 место);

- **Республика Алтай** (с 55 на 30 место);
- **Амурская область** (с 51 на 35 место);
- **Камчатский край** (с 60 на 38 место).

### Разочарования Рейтинга-2018

Не смогла подтвердить свой рейтинг и удержаться в «зеленой» группе (с высоким уровнем защищенности) **Воронежская область**, опустившись - с 11 на 44 место теперь уже в средней группе защищенности.

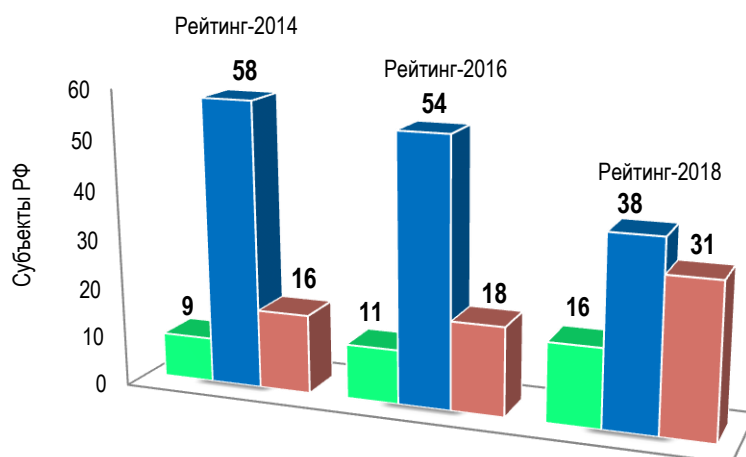
**Липецкая** и **Курская области** понизили свой рейтинг со среднего на низкий, опустившись с 16 на 59 и с 13 на 62 место соответственно.

Огорчили **Московская область** и **Москва**, которые существенно ослабили свои позиции в Рейтинге и теперь замыкают его группу со средним уровнем защищенности потребителей.

### Основной вывод

Существует явная тенденция к снижению уровня защищенности потребителей в Российской Федерации.

Количество субъектов Российской Федерации, находящихся в группе с низким уровнем защищенности потребителей, постоянно увеличивается. В Рейтинге-2014 году таких субъектов было 16, в рейтинге-2016 – их стало 18, а в рейтинге-2018 эта группа увеличилась до 31.



Этот процесс происходит, в основном, за счет «ухода» субъектов Российской Федерации из группы со средним уровнем защищенности потребителей. Общее количество субъектов в этой группе сократилось с 58 в 2014 году до 38 в 2018 году.

При этом есть хотя и незначительные, но положительные тенденции – группа субъектов с высокой степенью защищенности потребителей имеет тенденции к увеличению. Если в Рейтинге-2014 их было только 9, то в рейтинге-2018 уже 16.

## АНАЛИТИЧЕСКИЕ КОММЕНТАРИИ К РЕЙТИНГУ-2018

## КРИТЕРИЙ 1

**ИНФОРМАТИВНОСТЬ, ДОСТАТОЧНОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ  
ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ И  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ  
САЙТАХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ**



ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО  
ОЦЕНОЧНЫХ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
**38**

## ЦИТАТА

Огромную значимость в работе по реализации государственной потребительской политики приобретает организация системы правового образования потребителей, усиление превентивных мер в области защиты прав потребителей. Цель создания такой системы – формирование у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке, привитие потребительской культуры. Информирование и консультирование граждан, представляющие собой два вектора просветительской деятельности, являются приоритетными для всех участников национальной системы защиты прав потребителей.

*Государственный доклад «Защита прав потребителей в 2016 году», стр. 151*

По критерию 1 Методики Рейтинга каждый субъект Российской Федерации исследуется по четырем параметрам:

- информативность, достаточность и доступность информации, размещенной для информирования и консультирования потребителей на официальных интернет-сайтах Управлений Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Управления Роспотребнадзора) в субъектах Российской Федерации;

- информативность, достаточность и доступность информации, размещенной для информирования и консультирования потребителей на официальных интернет-сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации;

- информативность, достаточность и доступность информации, размещенной для информирования и консультирования потребителей на официальных интернет-сайтах органов исполнительной власти, наделенных полномочиями по решению вопросов защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации;

- информативность, достаточность и доступность информации, размещенной для информирования и консультирования потребителей на официальных интернет-сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг (далее - органы государственного жилищного надзора).

По каждому параметру был составлен отдельный миниРЕЙТИНГ интернет-сайтов.

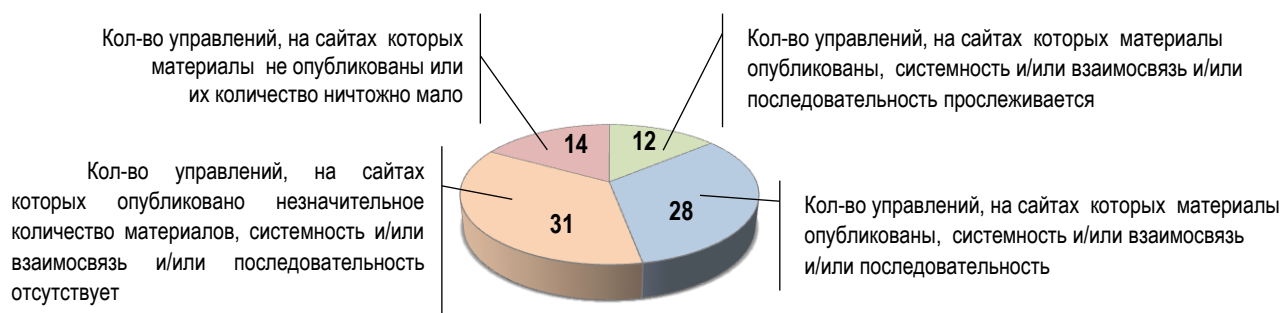
Сведения о лучших интернет-сайтах (ТОП-10) и количестве набранных баллов приведены далее.



### **Отдельные результаты исследования интернет-сайтов управлений Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации**

Эксперты проанализировали опубликованные на сайтах Управлений Роспотребнадзора материалы, разъясняющие положения законодательства в сфере прав потребителей - памятки, аналитические статьи, листовки и т.п., с точки зрения их объема, информативности, достаточности (количества), системности размещения и доступности для поиска.

Результаты исследований приведены на диаграмме:



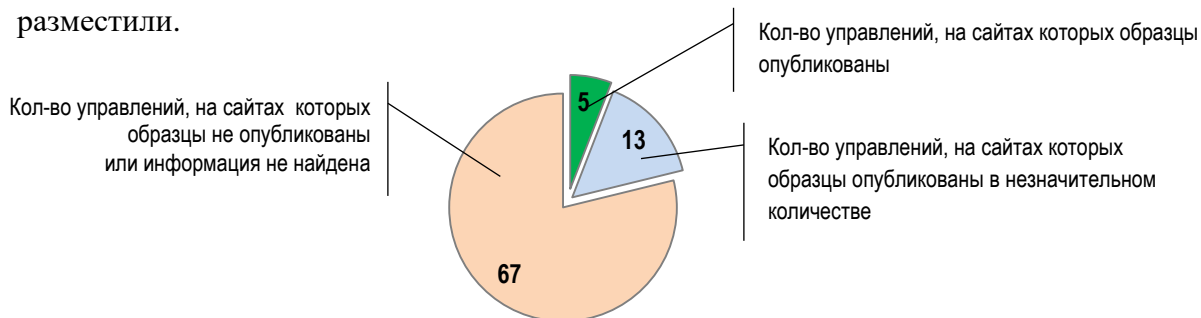
На сайтах только 12-ти управлений Роспотребнадзора, по мнению экспертов, объем, системность и доступность для поиска опубликованных материалов заслуживает высокой оценки.

28 управлений Роспотребнадзора разместили на сайтах достаточное количество материалов, но сделали это не системно – чаще всего в общем «поток» новостной информации. Поиск необходимой информации в этом случае чрезвычайно неудобен – для этого требуется значительно количество времени и упорства.

Информация, опубликованная на сайтах 31 управления Роспотребнадзора, получила низкую оценку экспертов из-за незначительного ее объема (количества), отсутствия системности и труднодоступности для поиска.

На сайтах 14-ти управлений Роспотребнадзора информация либо не была найдена вовсе, либо ее количество было ничтожно мало.

Эксперты проверили, опубликованы ли на сайтах Управлений Роспотребнадзора образцы претензий и исковых заявлений. Только 5 управлений разместило образцы в достаточном количестве, охватывающем, по мнению экспертов, основные «проблемы», возникающие у потребителей, на сайтах 13 управлений – количество образцов было признано экспертами недостаточным (незначительным), а 67 управлений образцы не разместили.



По мнению экспертов, на сайте надзорного органа - управления Роспотребнадзора - должен быть размещен основной потребительский закон - Закон «О защите прав потребителей», и, безусловно, текст закона должен быть в актуальной, т.е. действующей в данный момент времени, редакции.

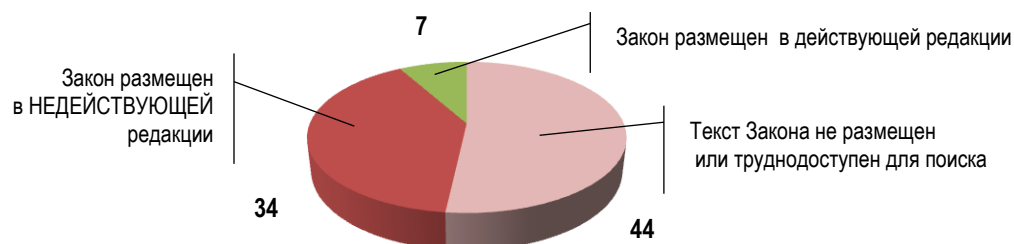
Полученные экспертами результаты удручают.

Управления Роспотребнадзора только в 7 субъектах опубликовали<sup>3</sup> текст Закона в его действующей редакции.

<sup>3</sup> Или разместили гиперссылку на текст закона в правовых системах ГАРАНТ или КОНСУЛЬТАНТ.

На сайтах 34 управлений текст Закона был размещен в устаревшей редакции (к примеру, от 2012, а на некоторых - от 2006 года). Это, по сути, дезинформирование, а не информирование, потребителей!

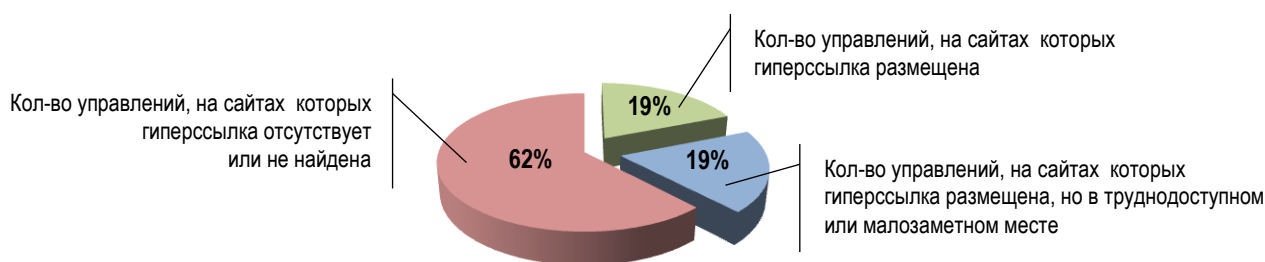
44 управления не посчитали нужным разместить на сайте текст основного для потребителей Закона (или он был чрезвычайно труден для поиска).



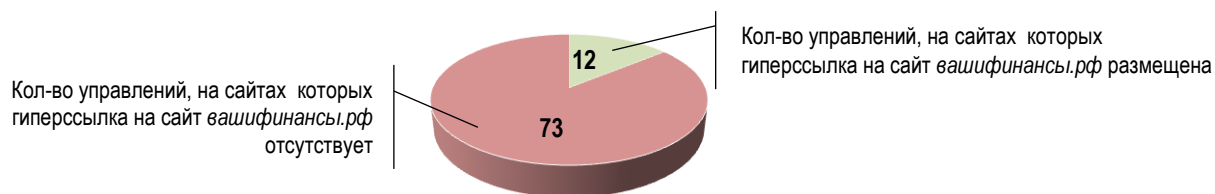
В субъектах Российской Федерации на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (в структуре Роспотребнадзора) созданы консультационные центры.

Эксперты проверили, информируют ли потребителей на сайтах управлений Роспотребнадзора о таких центрах.

Оказалось, что 62 % управлений «держат» такую информацию в секрете – на сайте упоминаний о ней эксперты не нашли. 19 % управлений размести у себя на сайте прямую гиперссылку на интернет-страницу консультационного центра (чаще всего в виде баннера), и столько же сделало это, но - в труднодоступном или малозаметном месте.



Экспертов интересовали сведения о наличии гиперссылок еще на два информационно-образовательных ресурса. Они отметили, что если гиперссылку на Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей ([zpp.rosпотребнадzor.ru](http://zpp.rosпотребнадзор.ru)), разместили практически все управления Роспотребнадзора, то ссылки на интернет-сайт проекта<sup>4</sup> «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» ([vaшифинансы.рф](http://vaшифинансы.рф)) присутствуют только на сайтах 12 управлений Роспотребнадзора.



<sup>4</sup> Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» реализуется Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком, при взаимодействии с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), Центральным Банком Российской Федерации, Министерством образования и науки Российской Федерации, Министерством экономического развития Российской Федерации, другими ведомствами и организациями.

Сведения об интернет-сайтах управлений Роспотребнадзора, которые возглавили миниРейтинг, приведены в таблице:

ТОП-10 интернет-сайтов управлений Роспотребнадзора в субъектах РФ		
1	Республика Башкортостан	62
2	Республика Татарстан	58
3	Алтайский край	53
4	Иркутская область	52
5	Тюменская область	52
6	Калининградская область	51
7	Нижегородская область	51
8	Республика Бурятия	50
9	Амурская область	49
10	Белгородская область	49

#### Вывод:

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

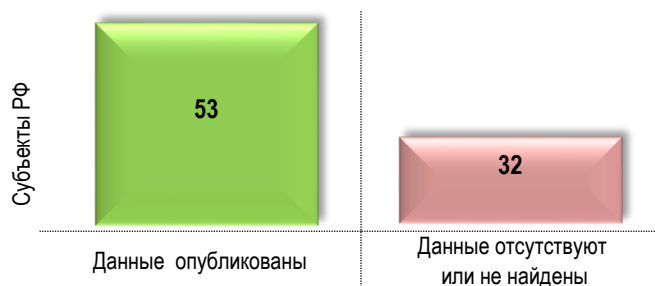


#### Отдельные результаты исследования интернет-сайтов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации

На базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации Роспотребнадзором созданы консультационные центры для потребителей.

Консультационные центры для потребителей существуют в 77 регионах, о чем свидетельствуют сведения о них, размещенные на интернет-сайтах ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

Помимо консультационных центров, в филиалах ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации должны функционировать консультационные пункты. Но сведения о них были обнаружены экспертами только в 53 регионах, в остальных - такие пункты либо отсутствуют, либо сведения о них не опубликованы:

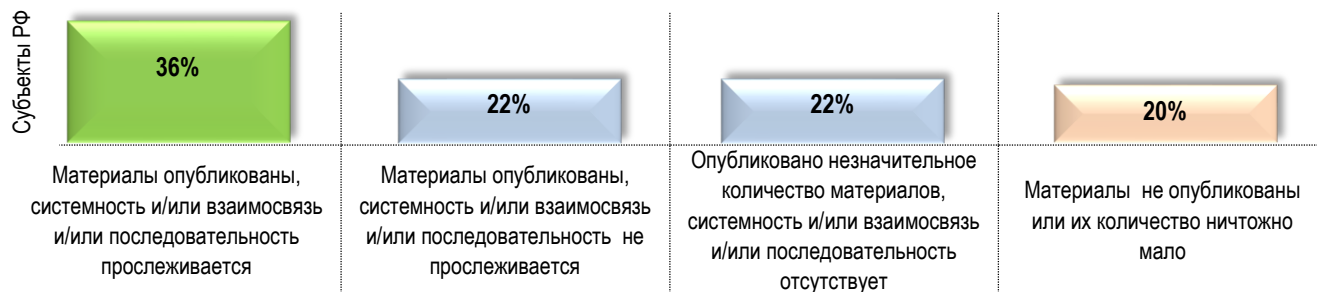


Экспертов интересовали интернет-страницы консультационных центров на сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (далее – интернет-страницы консультационных центров).



Анализу подлежали опубликованные на них материалы, разъясняющие положения законодательства в сфере прав потребителей - памятки, аналитические статьи, листовки и т.п., с точки зрения их объема, информативности, достаточности (количества), системности размещения и доступности для поиска.

Для наглядности результаты исследований приведены ниже:



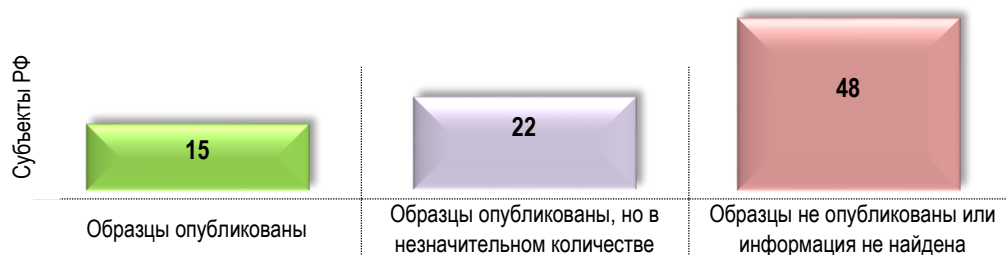
В 20% субъектов Российской Федерации интернет-страницы консультационных центров либо не содержат обучающих материалов для потребителей, либо их количество ничтожно мало.

Незначительное количество материалов, без какой-либо системности их размещения опубликовано на интернет-страницах консультационных центров в 22% субъектов Российской Федерации.

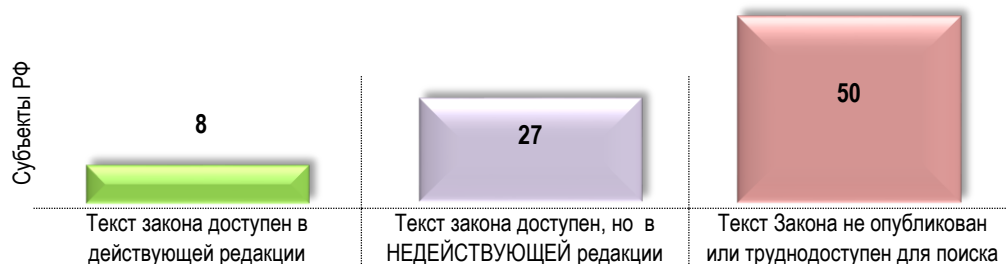
Еще в 22% - материалы хотя и размещены в достаточном количестве, но отсутствует системность их размещения, что создает неудобство для поиска информации.

В 36% субъектов Российской Федерации интернет-страницы консультационных центров получили отличные оценки экспертов за количество размещенных материалов, за системность и последовательность подачи информации, облегчающие процесс поиска.

Почти в половине субъектов Российской Федерации на страницах консультационных центров отсутствуют образцы претензий и исковых заявлений, которые помогли бы потребителю самостоятельно подготовить нужный документ, в достаточном количестве он размещены только в 15 регионах:



С актуальной редакцией Закона «О защите прав потребителей» можно ознакомиться на интернет-страницах только 8 консультационных пунктов; на страницах 27 - он размещен в недействующей редакции, а на страницах 50 - эксперты текст закона не обнаружили:





Выполняя функции по информированию и консультированию потребителей консультационные центры «забывают» разместить на своих интернет-страницах гиперссылки на важные интернет-ресурсы. Консультационные центры только в 12 регионах «оповестили» граждан о Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей ([zpp.rosпотребнадзор.ru](http://zpp.rosпотребнадзор.ru)) и лишь в 2-х регионах - о проекте «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» ([вашифинансы.рф](http://вашифинансы.рф)):



Сведения об интернет-сайтах консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии», которые возглавили миниРейтинг (и количестве набранных ими баллов), приведены в таблице:

ТОП-10 интернет-страниц консультационных пунктов на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах РФ		
1	Республика Мордовия	62
2	Красноярский край	52
3	Республика Марий Эл	49
4	Белгородская область	48
5	Липецкая область	48
6	Республика Татарстан	47
7	Вологодская область	46
8	Саратовская область	46
9	Республика Хакасия	45
10	Ставропольский край	44

#### Вывод:

Объем материалов для потребителей, формы и методы их размещения на интернет-страницах консультационных центров на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии», в целом не могут быть признаны удовлетворительными для решения задачи надлежащей защиты прав потребителей и не способствуют формированию у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке.

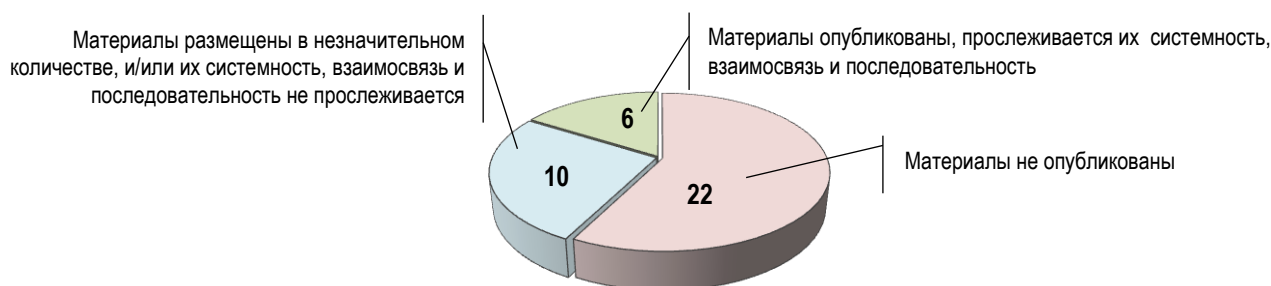


### Отдельные результаты исследования интернет-сайтов органов исполнительной власти, наделенных полномочиями по решению вопросов защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации

Участвуя в предварительном опросе (в форме анкетирования) 38 субъектов Российской Федерации сообщили о том, что в регионе функционирует орган исполнительной власти, наделенный полномочиями по решению вопросов защиты прав потребителей (далее – уполномоченный орган).

На сайтах уполномоченных органов только в 22 регионах эксперты смогли обнаружить и изучить объем предоставленных им полномочий в этой сфере. На остальных 16-ти интернет-сайтах уполномоченных органов – какое-либо упоминание о полномочиях в сфере защиты прав потребителей обнаружено не было.

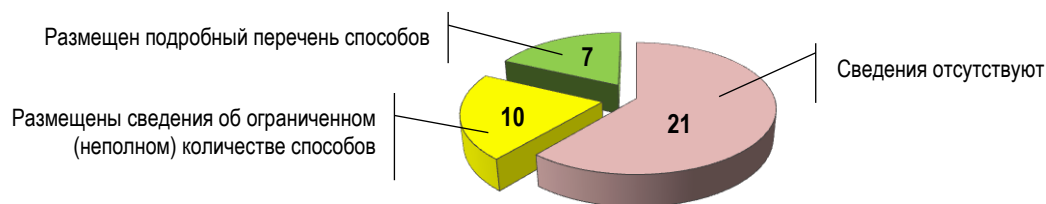
При изучении официальных интернет-сайтов уполномоченных органов эксперты проверяли наличие на них методических и информационных материалов, разъясняющих права потребителей, уделяя внимание системности их размещения, доступности для поиска. Общие результаты – на диаграмме (с указанием количества субъектов РФ):



Отличную оценку экспертов за размещение методических и информационных материалов получили интернет-сайты уполномоченных органов только в 6 регионах (из 38 заявленных), из которых особо были отмечены **Ханты-Мансийский АО-Югра** и **Новгородская область**.

Эксперты проверили, размещена ли на интернет-сайтах уполномоченных органов информация о способах защиты потребителями своих прав: об организациях, в которых граждане могут получить консультацию и помощь, к примеру - о консультационном центре (пунктах) на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии», об общественных приемных Роспотребнадзора, об общественных организациях потребителей, работающих в регионе; о существовании о «горячих» телефонных линиях и др.

Лишь в 7 регионах (из 38 заявленных) эксперты смогли ознакомиться с подробным списком организаций, в которых потребителю смогут оказать необходимую помощь, в 10-ти регионах этот перечень был неполным, а в 21-м регионе – полностью отсутствовал:



Только в 10 субъектах на интернет-сайтах уполномоченных органов была размещена прямая гиперссылка на интернет-сайт управления Роспотребнадзора и/или гиперссылка на Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей ([zpp.rosпотребнадзор.ru](http://zpp.rosпотребнадзор.ru)), и только в 2 - прямые гиперссылки на существующие в этих субъектах РФ интернет-страницы консультационных центров для потребителей на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

Сведения об интернет-сайтах уполномоченных органов, которые возглавили миниРейтинг (и количестве набранных ими баллов), приведены в таблице:

ТОП-4 интернет-сайтов органов исполнительной власти, наделенных полномочиями по решению вопросов защиты прав потребителей		
1	Ханты-Мансийский АО-Югра	47
2	Ростовская область	37
3	Ленинградская область	31
4	Республика Татарстан	30

#### Вывод:

В субъектах Российской Федерации органы исполнительной власти, наделенные полномочиями по решению вопросов защиты прав потребителей, практически не ведут системную деятельность по информированию, просвещению и консультированию населения.

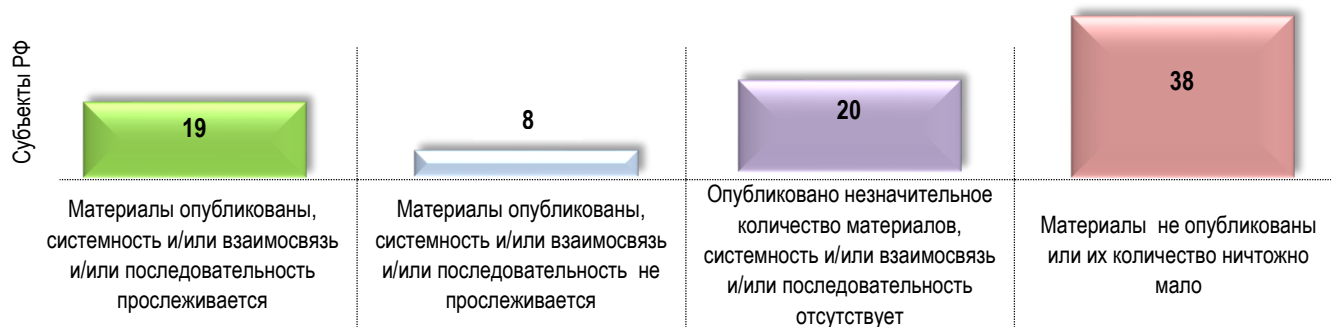


#### Отдельные результаты исследования интернет-сайтов органов государственного жилищного надзора в субъектах Российской Федерации

Эксперты проверили, опубликованы ли на сайтах интернет-сайтов органов государственного жилищного надзора в субъектах Российской Федерации обучающие методические материалы (памятки, аналитические статьи, листовки и т.п.), разъясняющих положения жилищного законодательства, права потребителей жилищно-коммунальных услуг, способы и методы их защиты, проанализировали системность их размещения, взаимосвязь и последовательность, облегчающие процесс поиска информации.

В 38 регионах методические материалы для обучения и информирования потребителей на сайтах не опубликованы, в 20-ти – опубликовано незначительное количество, систематизация отсутствует. В 19-ти регионах эксперты положительно оценили размещенную на сайтах информацию за ее достаточность, информативность, системность и удобство поиска.

Для наглядности результаты приведены ниже:



На сайтах органа государственного жилищного надзора в 31 регионе эксперты обнаружили гиперссылку на обучающий интернет-ресурс «Школа грамотного потребителя» (*проектигп.рф*), содержащий неплохую подборку полезной для потребителей информации.

Сведения об интернет-сайтах органов государственного жилищного надзора, которые возглавили миниРейтинг (и количестве набранных ими баллов), приведены в таблице:

ТОП-10 интернет-сайтов органов государственного жилищного контроля		
1	Пермский край	50
2	Красноярский край	40
3	Челябинская область	40
4	Ханты-Мансийский АО-Югра	39
5	Ростовская область	38
6	Ленинградская область	35
7	Белгородская область	34
8	Санкт-Петербург	34
9	Московская область	33
10	Оренбургская область	32

### Вывод:

Объем методических материалов, разъясняющих отдельные положения жилищного законодательства, права потребителей жилищно-коммунальных услуг, формы и методы размещения методических материалов на официальных интернет-сайтах органов государственного жилищного надзора в субъектах РФ, не решает задачу надлежущей защиты прав потребителей через разъяснения, предупреждения о типичных нарушениях, консультирование и информирование.

### КРИТЕРИЙ 2

**СПОСОБЫ И МЕТОДЫ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБ ИХ ПРАВАХ И О НЕОБХОДИМЫХ ДЕЙСТВИЯХ ПО ЗАЩИТЕ ЭТИХ ПРАВ, СУЩЕСТВУЮЩИЕ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО  
ОЦЕНОЧНЫХ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
**8**

По критерию 2 Методики Рейтинга каждый субъект Российской Федерации исследовался по 8 параметрам. Эксперты определяли наличие «горячих» телефонных линий, существование возможностей для дистанционного консультирования не только по телефону, но и с использованием интернет-технологий (электронная почта, программа Skype, социальные сети), а так же ряд иных показателей.

Эксперты обследовали:

- официальные интернет-сайты Управлений Роспотребнадзора;
- интернет-страницы консультационных центров на официальных интернет-сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии»;
- официальные интернет-сайты органов государственного жилищного надзора.



## Отдельные результаты исследования

Эксперты проанализировали сведения о функционировании «горячих» телефонных линий, опубликованные на официальных интернет-сайтах управлений Роспотребнадзора в субъектах РФ.

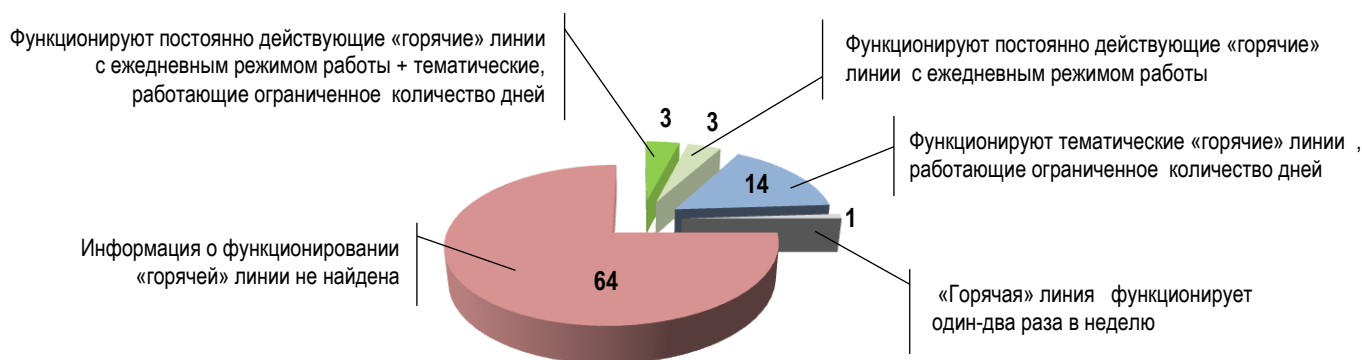
В 29 регионах «горячие» линии работают ежедневно, в 34 регионах, помимо постоянной, функционируют и, так называемые, тематические «горячие» линии, которые работают ограниченное количество дней. 19 регионов используют «горячие» линии только для тематического консультирования, а в 3 регионах упоминаний о «горячей» линии не найдено.



Эксперты не обнаружили на сайтах управлений Роспотребнадзора сведений о дистанционном консультировании потребителей с использованием интернет-технологий (программа Skype, социальные сети).

Эксперты проанализировали сведения о функционировании «горячих» телефонных линий, опубликованные на интернет-страницах консультационных центров (на сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии»).

В консультационных центрах только 3-х регионов «горячие» линии действуют в постоянном режиме, еще в 3-х - для потребителей доступны как постоянно действующие «горячие» телефонные линии, так и тематические, работающие ограниченное количество дней, в 14-и субъектах работают только тематические «горячие» линии, а в 64 регионах - «горячие» линии отсутствуют.



Более чем в 30 субъектах Российской Федерации предусмотрена техническая возможность дистанционного консультирования потребителей с использованием интернет-технологий (электронной почты, информационных киосков, программы Skype, а также социальных сетей).

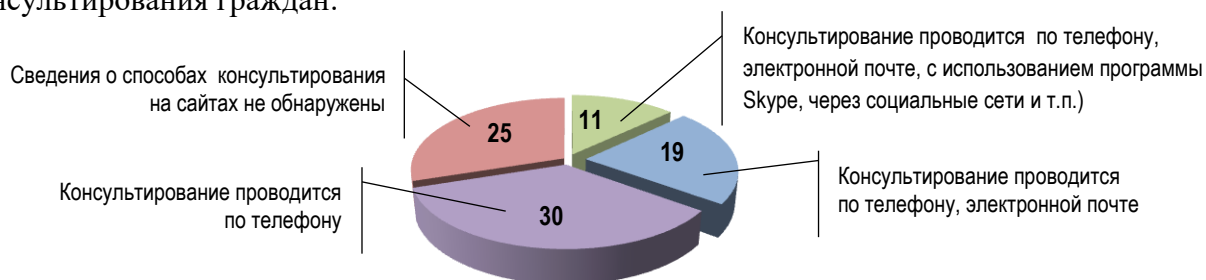
*Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году», стр. 204<sup>5</sup>*

Для проверки сведений, приведенных в Государственном докладе, эксперты изучили способы консультирования (в том числе, дистанционного консультирования), которые предлагаются потребителям на интернет-сайтах консультационных центров на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах РФ.

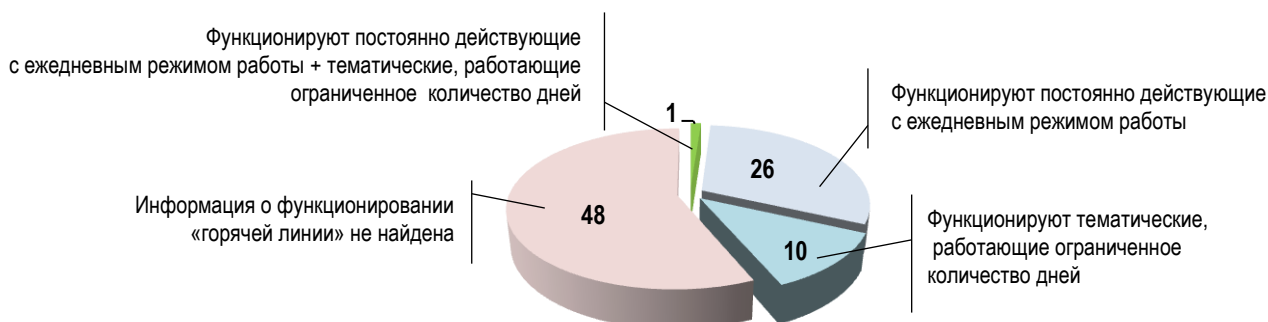
Эксперты зафиксировали, что в 11-ти субъектах Российской Федерации гражданам доступен широкий выбор - проконсультироваться можно по телефону, электронной почте, с использованием программы Skype, и даже через социальные сети. Получить консультацию только по телефону или по электронной почте можно в 19-ти регионах.

Таким образом, результаты экспертов и сведения Государственного доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году» практически совпали.

Однако в подавляющем большинстве регионов возможность дистанционного консультирования отсутствует – 30 из них готовы оказать помощь потребителям только по телефону, а еще 25 не разместили никакой информации о доступных способах консультирования граждан:



Посчитали эксперты «горячие» телефонные линии и в органах государственного жилищного надзора в субъектах Российской Федерации. Подсчеты огорчили - в 48 регионах «горячая» линия отсутствует. В 26 регионах «горячие» линии функционируют в ежедневном режиме, а в 10 – существуют только тематические, которые работают ограниченное количество дней:



Лишь в одном регионе (Новосибирской области) было обнаружено предложение о возможности получения консультации в режиме он-лайн - по электронной почте. Информация об использовании иных интернет-технологий (программа Skype, социальные сети и др.) для дистанционного консультирования граждан на интернет-сайтах органов государственного жилищного надзора не обнаружена.

<sup>5</sup> Имеются в виду консультационные центры на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора

Сведения о субъектах Российской Федерации, которые по итогам исследования возглавили миниРейтинг критерия 2 (и количестве набранных ими баллов) приведены в таблице:

ТОП-10		
1	Рязанская область	105
2	Краснодарский край	95
3	Калужская область	95
4	Тверская область	85
5	Оренбургская область	81
6	Республика Мордовия	80
7	Республика Татарстан	80
8	Саратовская область	80
9	Челябинская область	80
10	Республика Алтай	75

#### Вывод:

Необходимо развивать систему дистанционного консультирования.

#### КРИТЕРИЙ 3

**РЕСУРСЫ ДЛЯ ПРОСВЕЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ИНФОРМИРОВАНИЕ, ПРАВОВОЕ ОБУЧЕНИЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРОПАГАНДУ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ, СУЩЕСТВУЮЩИЕ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

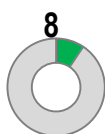


ОБЩЕЕ  
КОЛИЧЕСТВО  
ОЦЕНОЧНЫХ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
**10**

По критерию 3 Методики Рейтинга каждый субъект Российской Федерации исследуется по 10 параметрам. Эксперты фиксировали сведения о наличии специализированного интернет-ресурса, теле- и радио программ, цель которых, прежде всего, правовое информирование граждан об их потребительских правах, о способах и методах их защиты. Экспертов интересовали проводимые в субъектах конкурсы и викторины на знание гражданами прав потребителей, и сведения о внедрении в образовательных учреждениях обучающих программы по защите прав потребителей.



#### Отдельные результаты исследования



**8** В 8 субъектах Российской Федерации созданы интернет-порталы (сайты) для просвещения потребителей, направленные на информирование, правовое обучение в сфере защиты прав потребителей, пропаганду здорового образа жизни – в Санкт-Петербурге (2), республике Башкортостан, республике Татарстан, Чувашской республике, Ростовской области, Свердловской области, Тюменской области, Ставропольском крае. Все интернет-порталы (сайты) получили высокие оценки экспертов за информативность, полезность и системность размещенной на них информации.



**5** В 5-ти регионах издаются специализированные печатные издания, направленные на информирование, правовое обучение потребителей, пропаганду здорового образа жизни. Два из них получили высшую оценку экспертов (**республика Татарстан и республика Карелия**).

**14** В 14-ти регионах существуют телевизионные (или радио) программы, направленные на информирование, правовое обучение потребителей, пропаганду здорового образа жизни. Восемь из них удостоились отличных оценок экспертов. Это программы, выходящие в **Алтайском крае, республике Карелия, республике Мордовия, республике Крым, республике Ингушетия, республике Бурятия, Новосибирской и Тульской областях**.

**31** В 31 субъекте Российской Федерации проводятся конкурсы, викторины на знание гражданами своих потребительских прав, причем 13 – из них получили высшую оценку экспертов.

**7** В 7 регионах в образовательных учреждениях внедрены обучающие программы по защите прав потребителей, а еще в 21 - регулярно проводятся отдельные образовательные мероприятия

Сведения о субъектах Российской Федерации, которые по итогам исследования возглавили миниРейтинг критерия 3 (и количестве набранных ими баллов), приведены в таблице:

ТОП-5		
1	Город Санкт-Петербург	<b>71</b>
2	Республика Башкортостан	<b>64</b>
3	Республика Татарстан	<b>54</b>
4	Алтайский край	<b>53</b>
5	Ростовская область	<b>50</b>

#### Вывод:

Субъекты Российской Федерации, которые создают условия для развития региональной системы информирования граждан о потребительских правах, путем создания специализированных интернет-ресурсов, теле- и радиопрограмм, для проведения тематических конкурсов, внедрения образовательных программ, добиваются высоких показателей в Рейтинге.



**КРИТЕРИЙ 4****ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
КООРДИНАЦИОННЫХ И СОВЕЩАТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ПО ВОПРОСАМ  
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО  
ОЦЕНОЧНЫХ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
**15**

**ЦИТАТА**

На уровне субъектов Российской Федерации большое значение имеет организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей, которая, как правило, обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий, пр.), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

*Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году», стр. 163*

По критерию 4 Методики Рейтинга каждый субъект Российской Федерации исследуется по трем параметрам.

Эксперты анализировали сведения о создании и функционировании в регионах:

- межведомственного органа по вопросам защиты прав потребителей при высших исполнительных органах власти субъектов РФ;
- координационно-совещательного органа по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ;
- межведомственного координационного (коллегиального) органа по вопросам торговли (потребительского рынка) и качества товаров/услуг.

**Отдельные результаты исследования**

Эксперты зафиксировали, что в период 2016-2017 годов межведомственные органы (советы, комиссии) по защите прав потребителей функционировали в 20 субъектах Российской Федерации.

Пунктом 7 Поручений<sup>6</sup> Президента Российской Федерации (от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС) органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации в срок до 1 мая 2018 года было рекомендовано образовать при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации координационно-совещательный орган по обеспечению прав потребителей, просвещению населения в области прав потребителей с участием представителей, в том числе региональных и местных общественных объединений потребителей.

В ходе исследований установлено, что во исполнение упомянутых Поручений в 71 субъекте<sup>7</sup> Российской Федерации такие координационно-совещательные органы были созданы и/или преобразованы.

Динамика изменения количества координационно-совещательных органов приведена на диаграмме:

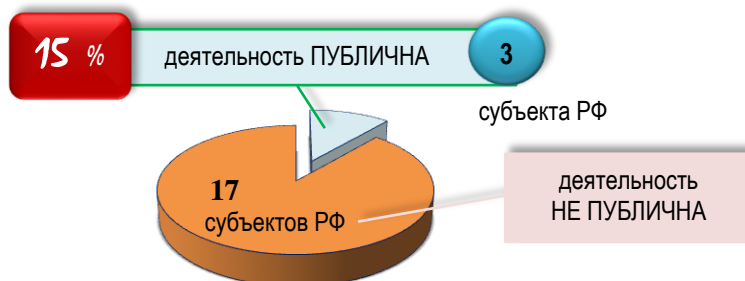


<sup>6</sup> Поручений Президента Российской Федерации, данных по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей

<sup>7</sup> Данные на момент проведения исследований

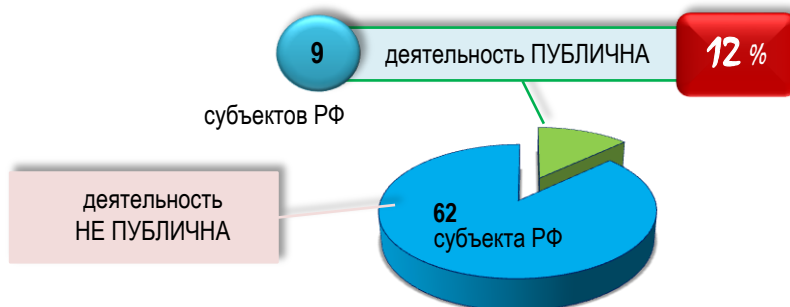
В ходе исследований экспертов интересовала степень открытости (публичности) таких органов. Они проанализировали, в частности, сведения о размещении в открытом доступе нормативного акта о создании органа, персонального состава, планов работы, информации о принятых решениях, протоколов заседаний.

Результат анализа сведений о публичности межведомственных органов по защите прав потребителей, созданных до мая 2017 года, приведен на диаграмме:



Только в 3-х регионах деятельность межведомственных органов была признана публичной, т.е. всего в 15 % от существовавших на тот период времени. Наиболее «открытым» эксперты назвали межведомственный орган в **Республике Карелия**.

Публичность координационно-совещательных органов, созданных и/или преобразованных во исполнение Поручений Президента РФ (от 25 мая 2017 г.) оказалась еще ниже:



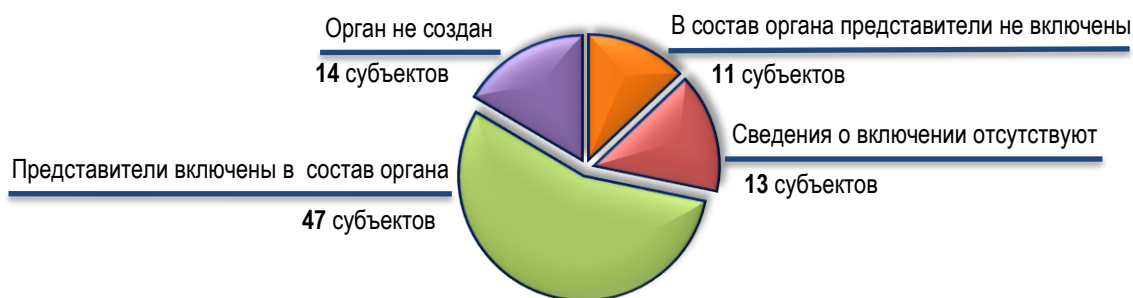
Результат исследований показал, что из 71 координационно-совещательного органа по обеспечению прав потребителей в субъектах Российской Федерации, только девять (т.е. 12 %) разместили в открытом доступе протоколы заседаний, а 13 - не обнародовали даже персональный состав.

С нормативным актом о создании координационно-совещательного органа, в подавляющем большинстве, можно ознакомиться только на интернет-порталах правовой информации - ГАРАНТ.ру или Консультант.ру.

Наиболее «открытым» назван координационно-совещательный орган по обеспечению прав потребителей **Ханты-Мансийского АО-Югра**.

Несмотря на прямое указание в поручениях Президента, представители общественных объединений потребителей присутствуют в составе координационно-совещательных органов<sup>8</sup> только в 47 субъектах Российской Федерации. В 11 - их представители отсутствуют, в 13 - сведения о составе этого органа не обнародованы, в 14 регионах на момент проведения исследований такие советы не были созданы.

<sup>8</sup> Данные по координационно-совещательным органам, созданным и/или преобразованным при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации во исполнение Поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС



Межведомственные координационные органы по вопросам торговли (потребительского рынка) и качества товаров/услуг созданы в 26 регионах. Но только в 3-х субъектах Российской Федерации - в Республике Марий Эл, Республике Татарстан и в Удмуртской Республике - деятельность Межведомственного координационного органа по вопросам торговли (потребительского рынка) и качества товаров/услуг является открытой – протоколы заседаний опубликованы.

### Выводы:

Исследования продемонстрировали тенденции к снижению информационной открытости деятельности координационно-совещательных органов по обеспечению прав потребителей.

Исследования показали, что при создании координационно-совещательных органов по обеспечению прав потребителей могут ущемляться права общественных объединений потребителей, представители которых включены в состав таких органов только в половине субъектов Российской Федерации.

Эти результаты не способствуют эффективному взаимодействию всех участников региональной системы защиты прав потребителей.

### КРИТЕРИЙ 5

#### ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ В СУБЪЕКТАХ РФ



ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО  
ОЦЕНОЧНЫХ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
**20**

По критерию 5 Методики Рейтинга каждый субъект Российской Федерации исследовался по трем параметрам.

Аналізу подлежали сведения о создании и функционировании:

- общественных и консультативных советов в Управлениях Роспотребнадзора;
- общественных советов в органах государственного жилищного надзора;
- общественных советов в органах исполнительной власти, наделенных полномочиями по решению вопросов защиты прав потребителей.

Эксперты фиксировали не только данные о создании общественных советов, но и степень их «открытости», изучая следующую информацию:

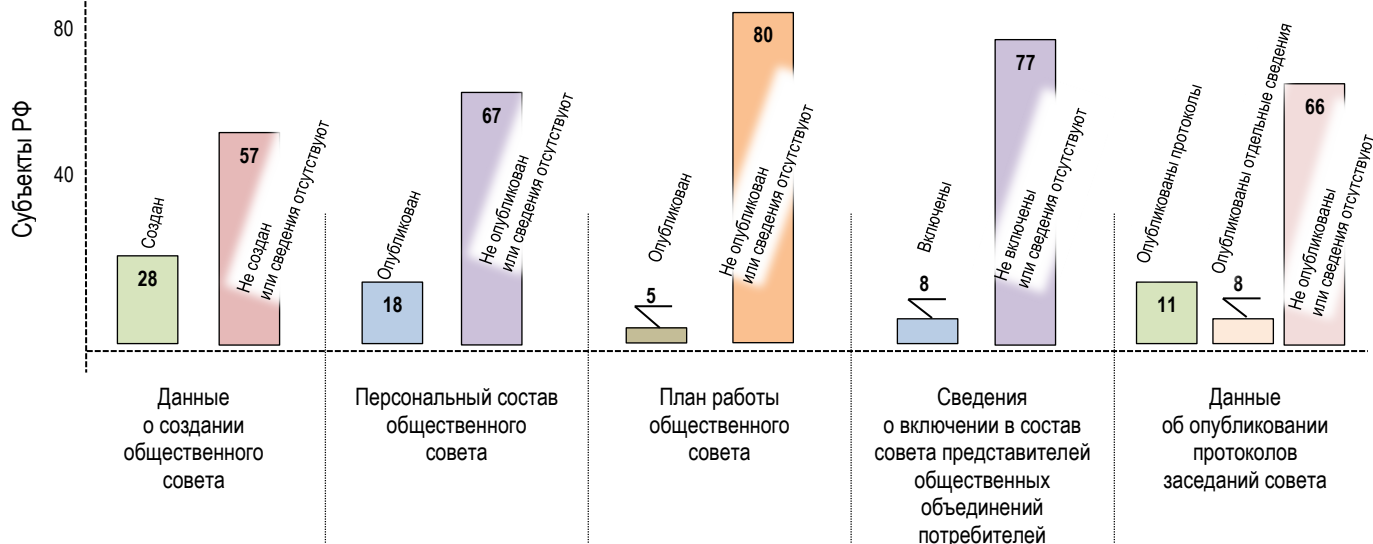
- опубликован ли персональный состав общественного совета;
- опубликован ли план работы общественного совета;

- включены ли в состав общественного совета представители общественных объединений потребителей;
- опубликованы ли сведения о принятых решениях, заседаниях общественного совета.



### Отдельные результаты исследования

Итоги анализа сведений об общественных советах в Управлениях Роспотребнадзора приведены ниже:



Эксперты установили, что общественные советы созданы в Управлениях Роспотребнадзора в 28 регионах.

В публичном доступе находится персональный состав только 18 общественных советов. Планы работы общественных советов анонсированы на сайтах 5 управлений, а на 11 - обнародованы протоколы заседаний советов.

Исходя из доступной экспертам информации, представители общественных объединений потребителей входят в состав общественных советов в Управлениях Роспотребнадзора только в 8-ми субъектах Российской Федерации.

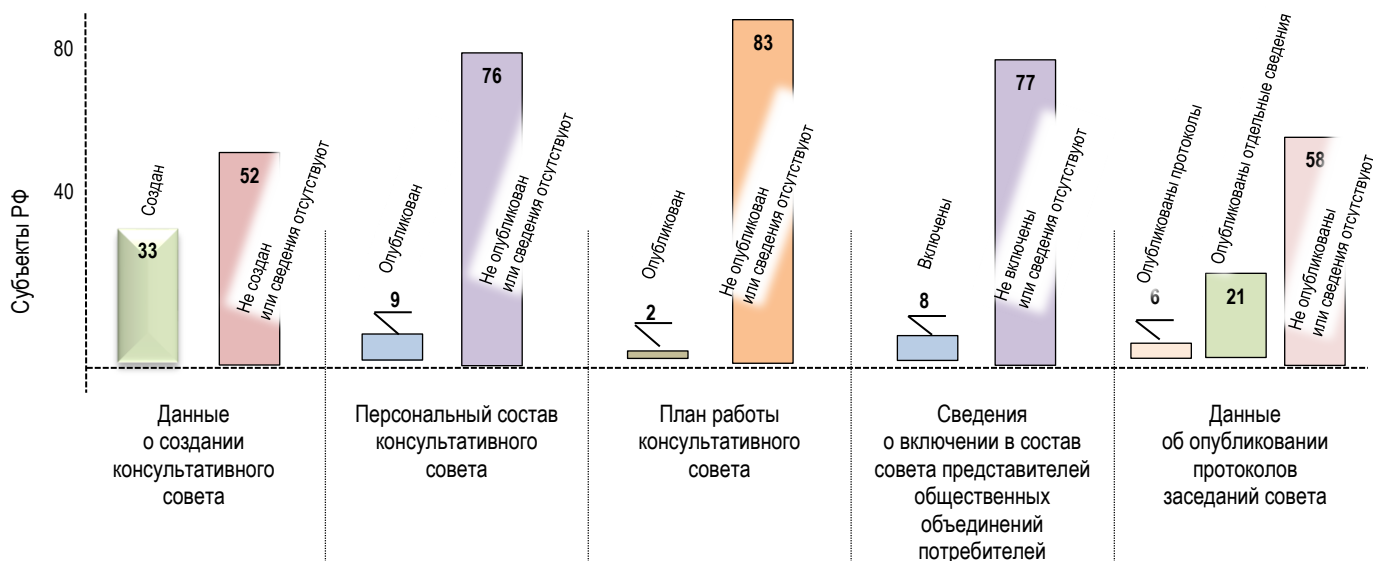
Эксперты признали деятельность общественных советов Роспотребнадзора публичной только в 6-х регионах: в Удмуртской республике, Орловской области, Республике Марий Эл, Республике Коми, Самарской и Тульской областях.

На интернет-сайтах Управлений Роспотребнадзора исследовались так же сведения о создании и функционировании консультативных советов.

Эксперты установили, что консультативные советы созданы в Управлениях Роспотребнадзора в 33 регионах. В публичном доступе размещен с персональным составом только 9 консультативных советов, представители общественных объединений потребителей входят в состав таких советов в 8-ми субъектах Российской Федерации. Планы работы консультативных советов анонсированы 2 Управлениями, и 6 Управлений обнародовали протоколы заседаний советов.

Эксперты признали деятельность консультативных советов Роспотребнадзора публичной в 5-х регионах: в Удмуртской республике, Республике Татарстан, Республике Марий Эл, Алтайском крае, Санкт-Петербурге.

Итоги анализа сведений о консультативных советах Управлений Роспотребнадзора для наглядности представлены ниже:



#### ЦИТАТА

В отсутствии межведомственных координационных советов и комиссий в 10 субъектах Российской Федерации: Республиках Дагестан, Ингушетия, Калмыкия и Кабардино-Балкария, Мурманской, Самарской и Костромской областях, Алтайском и Ставропольском краях, городе Москва основным межведомственным совещательным органом, осуществляющим координацию деятельности по защите прав потребителей является Консультативный совет по защите прав потребителей, функционирующий при территориальных органах Роспотребнадзора.

Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году», стр. 165

Эксперты проанализировали, размещены ли на сайтах Управлений Роспотребнадзора в упомянутых выше регионах сведения о деятельности Консультативных советов по защите прав потребителей. Результаты представлены в таблице:

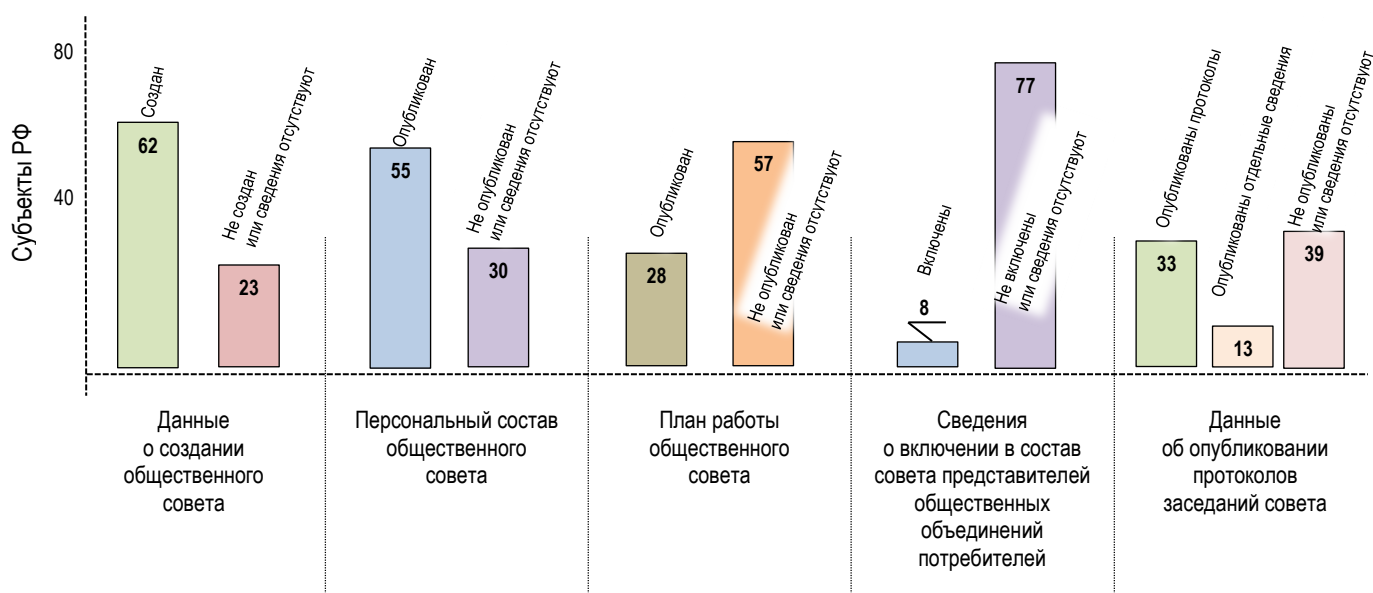
	Опубликованы ли на сайте сведения о создании совета	Размещен ли персональный состав совета	Размещен ли план работы совета	Опубликованы ли протоколы заседаний совета
Республика Дагестан	нет <sup>9</sup>	нет	нет	нет
Республика Ингушетия	да	нет	нет	опубликованы протоколы
Республика Калмыкия	нет	нет	нет	нет
Республика Кабардино-Балкария	да	нет	нет	нет
Мурманская область	нет	нет	нет	нет
Самарская область	да	нет	нет	опубликованы отдельные малоинформативные сведения <sup>10</sup>
Костромская область	нет	нет	нет	нет
Алтайский край	да	да	нет	опубликованы протоколы
Ставропольский край	да	нет	нет	нет
Москва	нет	нет	нет	нет

<sup>9</sup> Здесь и далее в таблице – нет или труднодоступен для поиска

<sup>10</sup> Как правило, в виде сообщения в «ленте» новостей

Анализ показывает, что деятельность 8-ми Консультативных советов по защите прав потребителей (из 10-ти перечисленных выше) НЕ является публичной.

Результат анализа сведений о создании и функционировании общественных советов в органах государственного жилищного надзора для наглядности представлен ниже:



Общественные советы в органах государственного жилищного надзора созданы в 62 регионах, при этом обнародован персональный состав только 55 советов. 28 общественных советов имеют и размещают в открытом доступе планы своей работы, 33 - публикуют протоколы заседаний.

Эксперты отметили форму освещения деятельности общественных советов в органах государственного жилищного надзора 3 регионов: **Республике Башкортостан, Республике Дагестан, Ростовской области.**

Напомним, что в 38 субъектах Российской Федерации существует орган исполнительной власти, наделенный полномочиями по решению вопросов защиты прав потребителей (уполномоченный орган). Результат анализа сведений о создании и функционировании общественных советов в этих уполномоченных органах, показывает следующее: общественные советы созданы в 26 регионах, из них 23 - опубликовали сведения о своем составе, 8 - опубликовали на сайтах планы своей работы, а 18 - протоколы заседаний совета. В состав совета в 8 субъектах включены представители общественных объединений потребителей. Эксперты отметили форму освещения деятельности общественных советов 5-ти регионов: **Иркутской, Ростовской, Ивановской, Оренбургской и Саратовской областей.**

#### Выводы:

Открытость деятельности (публичность) общественных советов в органах исполнительной власти, общественных и консультационных советов в Управлениях Роспотребнадзора остается на низком уровне – не превышает 40%. До сведения общественности не доводятся сведения об их деятельности, о принятых решениях, о выполнении или консультативно-совещательных функций.

При этом самыми «закрытыми» от общественности являются консультационные советы Управлений Роспотребнадзора – из 33 советов публичной эксперты назвали деятельность только шести советов (т.е. 18%).



## КРИТЕРИЙ 6

## РЕАЛИЗАЦИЯ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕЛЕВЫХ ПРОГРАММ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО  
ОЦЕНОЧНЫХ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
**15**

## ЦИТАТА

Вопросы защиты прав потребителей нужно решать консолидировано, на всех уровнях власти с привлечением структур гражданского общества, деловых объединений. Следует активизировать принятие соответствующих региональных программ

*Из выступления Президента Российской Федерации В.В.Путина на заседании президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей 18.04.2017*

Методика Рейтинга предусматривает исследование каждого субъекта Российской Федерации по 2 параметрам. Изучению подлежали региональные программы:

- программы<sup>11</sup> по защите прав потребителей;
- программы по повышению уровня финансовой грамотности населения.

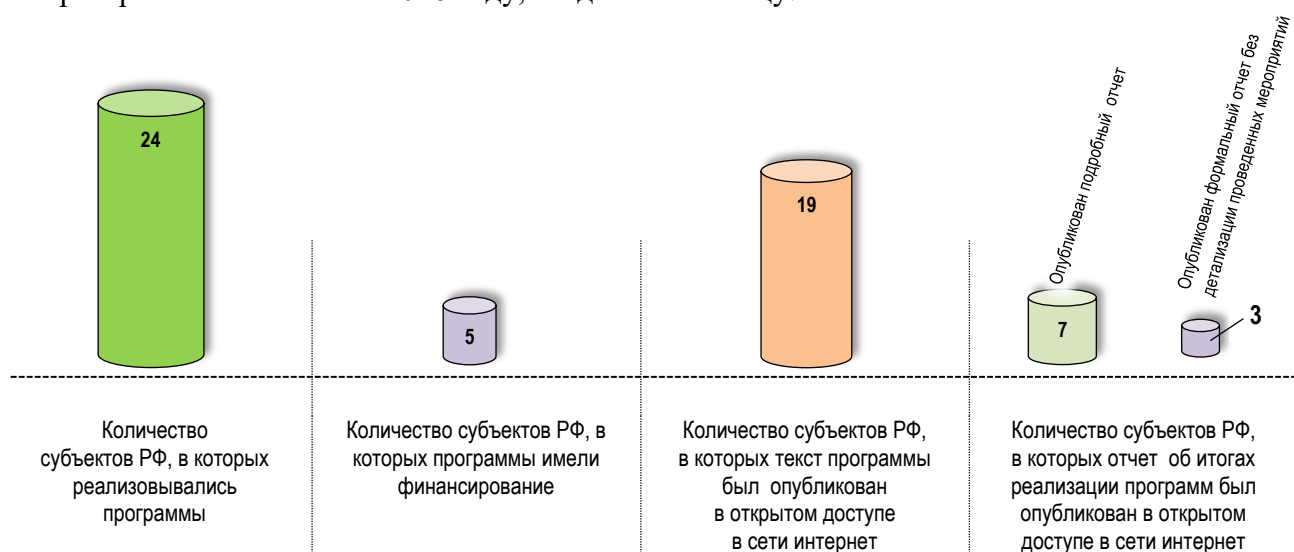
Эксперты анализировали следующие сведения:

- реализовывалась ли программа в 2016-2017 годах;
- было ли предусмотрено финансирование программы;
- опубликован ли текст программы в открытом доступе в сети интернет;
- опубликован ли отчет об итогах реализации программы в открытом доступе в сети интернет;
- была ли разработана (скорректирована) региональная программа, направленная на создание условий для реализации потребителями своих прав, с учетом Поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС.



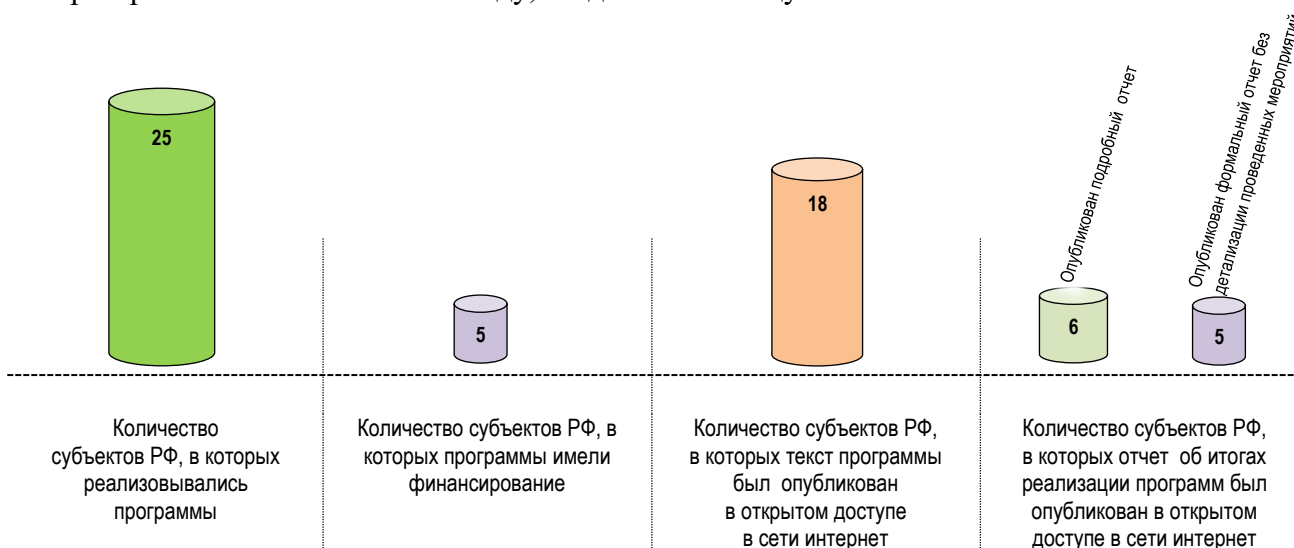
## Отдельные результаты исследования

Результаты исследования сведений о программах по защите прав потребителей, которые реализовывались в 2016 году, сведены в таблицу:



<sup>11</sup> и/или Комплексные планы по защите прав потребителей и/или подпрограммы по вопросам защиты прав потребителей, включенные в программы социально-экономического развития региона или иные.

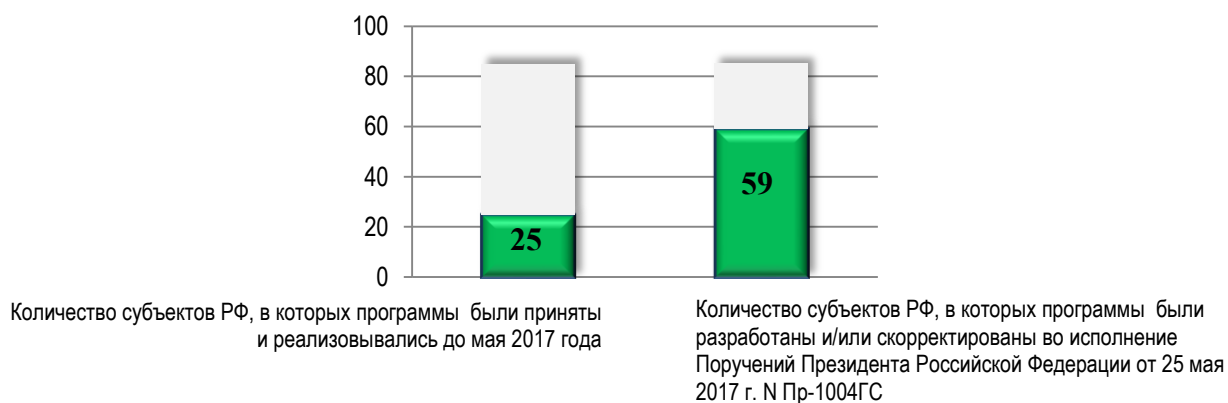
Результаты исследования сведений о программах по защите прав потребителей, которые реализовывались в 2017 году, сведены в таблицу:



Пунктом 7 Поручений<sup>12</sup> Президента Российской Федерации (от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС) органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации в срок до 1 мая 2018 года было рекомендовано обеспечить разработку (корректировку) региональных программ, направленных на создание условий для реализации потребителями своих прав.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации региональные программы, направленные на создание условий для реализации потребителями своих прав, были разработаны или скорректированы и теперь существуют в 59<sup>13</sup> субъектах Российской Федерации.

Динамика изменения количества принятых в регионах программ приведена на диаграмме:



ЦИТАТА

Одной из эффективных форм реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации является принятие и реализация региональных программ по защите прав потребителей, в рамках которых не только объединяются усилия всех заинтересованных органов и организаций по вопросам защиты прав потребителей, но и целенаправленно решаются именно региональные аспекты и проблемные вопросы в данной сфере

Государственный доклад «Защита прав потребителей в 2016 году», стр. 121

<sup>12</sup> Поручений Президента Российской Федерации, данных по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей

<sup>13</sup> Данные на момент проведения исследований



В ходе подготовки рейтинга перед экспертами не стояла задача анализа текста программ, направленных на создание условий для реализации потребителями своих прав (методикой не предусмотрены позиции, изучающие их содержание). Но все же эксперты не могли не отметить следующее:

- программы не имеют финансирования в большинстве регионов;
- программы (даже принятые во исполнение поручений Президента) часто носят формальный характер, их структура и наполнение не соответствует существующим рекомендациям<sup>14</sup> Роспотребнадзора;
- исполнителями программ заявлены, как правило, органы исполнительной власти, курирующие потребительский рынок, и управления Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации, реализация таких программ должна вестись в рамках их текущей деятельности;
- общественные объединения потребителей включены в число исполнителей таких программы в небольшом количестве регионов.

#### Выводы:

Программы, направленные на создание условий для реализации потребителями своих прав, реализуемые в субъектах Российской Федерации, как правило, не способствуют консолидированному решению вопросов защиты прав потребителей на всех уровнях власти с привлечением структур гражданского общества.

Общественные объединения потребителей включены в число исполнителей таких программы в небольшом количестве регионов.

#### КРИТЕРИЙ 7

#### ВВЕДЕНИЕ В СУБЪЕКТАХ РФ ИНСТИТУТА<sup>15</sup> (ДОЛЖНОСТИ) УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО  
ОЦЕНОЧНЫХ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
**2**

Эксперты определили, что должность уполномоченного по правам потребителей (на общественных началах) существует только в одном регионе – в **Ульяновской области**.

#### Вывод:

Институт Уполномоченного по правам потребителей в субъектах Российской Федерации не создан.

<sup>14</sup> Методические рекомендации Роспотребнадзора по разработке и реализации региональных государственных программ по обеспечению прав потребителей от 22.09.2017 доступны по ссылке [https://rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT\\_ID=8947](https://rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=8947)

<sup>15</sup> Упоминание о котором содержится в Методических рекомендациях Роспотребнадзора по разработке и реализации региональных государственных программ по обеспечению прав потребителей от 22.09.2017.

**КРИТЕРИЙ 8****СПОСОБЫ И МЕТОДЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,  
СУЩЕСТВУЮЩИЕ В СУБЪЕКТАХ РФ  
НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ**

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО  
ОЦЕНОЧНЫХ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
**11**

**ЦИТАТА**

Очень важна включённость муниципалитетов в защиту прав потребителей. Сейчас это больше исключение, чем правило, хотя именно на местах можно увидеть реальные трудности, с которыми сталкиваются жители тех или других районов на потребительских рынках.

*Из выступления Президента Российской Федерации В.В.Путина на заседании президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей 18.04.2017*

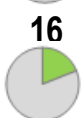
По критерию 8 Методики Рейтинга каждый субъект Российской Федерации исследовался по 11 параметрам.

Эксперты должны были проверить:

- реализовывались ли муниципальные целевые программы<sup>16</sup> по защите прав потребителей;
- было ли предусмотрено финансирование муниципальных целевых программы по защите прав потребителей;
- функционировали ли районные (сельские) советы по защите прав потребителей;
- существовали ли в органах местного самоуправления отделы по защите прав потребителей, или специалисты, на которых возлагались обязанности по решению вопросов защиты прав потребителей;
- существовали ли в муниципальных образованияах приемные по защите прав потребителей (в т.ч. общественных, функционирующих за счет грантов и субсидий);
- организован ли прием жалоб потребителей и их консультирование в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Отдельные результаты исследования**

В 2 регионах целевые программы по защите прав потребителей реализовывались во всех муниципальных образованияах региона.



В 16 регионах целевые программы по защите прав потребителей реализовывались только в части муниципальных образованияах.



В 6 регионах муниципальные целевые программы по защите прав потребителей имели финансирование.



В 7 регионах в органах местного самоуправления всех муниципальных образований действовали отделы по защите прав потребителей.

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

**37** В 37 регионах в органах местного самоуправления функции по решению вопросов защиты прав потребителей возлагались на специалистов, занимающихся иными отраслевыми вопросами.



**10** 10 регионов организовали прием жалоб потребителей через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.



**19** 19 регионов организовали консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.



Сведения о субъектах Российской Федерации, возглавивших миниРейтинг по итогам исследований критерия 8 (и количестве набранных ими баллов), приведены в таблице:

ТОП-3		
1	Белгородская область	70
2	Ростовская область	55
3	Ленинградская область	49

#### Выводы:

Включённость муниципалитетов в защиту прав потребителей остается больше на «факультативном» уровне.

#### КРИТЕРИЙ 9

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



ОБЩЕЕ  
КОЛИЧЕСТВО  
ОЦЕНОЧНЫХ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ

6

#### ЦИТАТА

Главная цель защиты прав потребителей – сохранение материального и морального благополучия людей, их здоровья. Кроме того, это и серьезный стимул для бизнеса развиваться, повышать конкурентоспособность своих товаров и услуг, их качество.

*Из выступления Президента Российской Федерации В.В.Путина на заседании президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей 18.04.2017*

По критерию 9 Методики Рейтинга каждый субъект Российской Федерации исследовался по 6 параметрам. Изучению подлежали сведения о конкурсах региональных товаров, о наличии специально разработанных для конкурсов логотипов, о доступности для граждан сведений о лауреатах таких конкурсов, о наличии брендов региональных товаров.







#### Отдельные результаты исследования

**65**



Конкурсы региональных товаров проводятся в 65 субъектах Российской Федерации, причем в 9-ти из них проводится 2 и более конкурсов.

- 24**  24 региона системно размещают сведения о лауреатах конкурсов в сети интернет, они легко доступны для поиска и изучения потребителями. 19 регионов размещают отдельные, малоинформативные сведения о прошедших конкурсах, поиск которых весьма затруднен.
- 22**  Сведения о лауреатах конкурсов в 22 субъектах Российской Федерации в сети интернет отсутствуют.
- 33**  Конкурсы в 33 регионах имеют специально разработанный логотип.
- 41**  Бренды региональных товаров существуют в 41 субъекте Российской Федерации.

Сведения о субъектах Российской Федерации, возглавивших миниРейтинг по итогам исследований критерия 9 (и количестве набранных ими баллов), приведены в таблице:

1	Республика Мордовия	36
2	Республика Татарстан	36
3	Республика Удмуртия	36
4	Чувашская Республика	36
5	Камчатский край	36
6	Архангельская область	36

7	Астраханская область	36
8	Калужская область	36
9	Кемеровская область	36
10	Ленинградская область	36
11	Рязанская область	36
12	Тюменская область	36
13	Санкт-Петербург	36

#### Выводы:

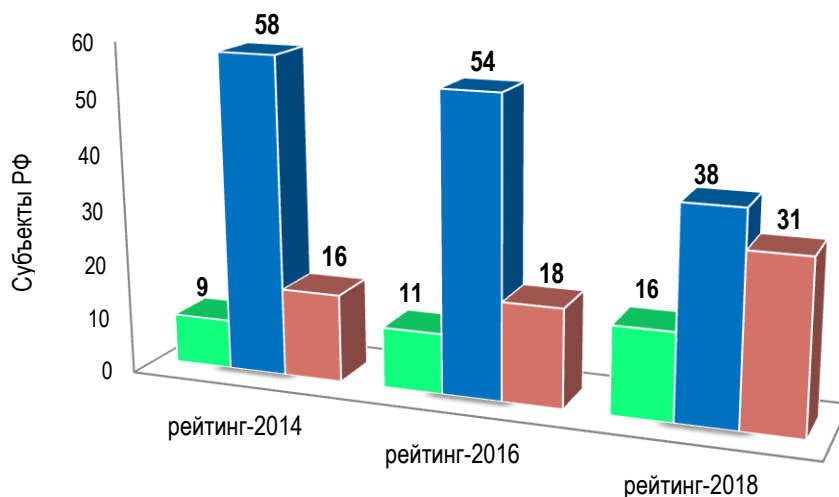
Субъекты Российской Федерации не уделяют внимания необходимости широко информировать потребителей об итогах проводимых конкурсов и их лауреатах, 2/3 проводимых конкурсов не имеют специально разработанного логотипа, что не способствует повышению узнаваемости и конкурентоспособности товаров-победителей.

Бренды региональных товаров существуют почти в половине субъектов Российской Федерации.

## ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ РЕЙТИНГА-2018

**Существует явная тенденция к снижению уровня защищенности потребителей в Российской Федерации.**

Количество субъектов Российской Федерации, находящихся в группе с низким уровнем защищенности потребителей, постоянно увеличивается. В Рейтинге-2014 году таких субъектов было 16, в рейтинге-2016 – их стало 18, а в рейтинге-2018 эта группа увеличилась до 31.



При этом есть хотя и незначительные, но положительные тенденции – группа субъектов с высокой степенью защищенности потребителей имеет тенденции к увеличению. Если в Рейтинге-2014 их было только 9, то в рейтинге-2018 уже 16.

**Система правового информирования и консультирования граждан, как механизма формирования у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке в субъектах Российской Федерации, в основном, не создана.**

Объем материалов для информирования и консультирования потребителей, формы и методы их размещения на официальных сайтах органов власти (их перечень приведен в Методике рейтинга), в целом не способствуют формированию у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке. Объем размещенных на сайтах сведений, был признан экспертами достаточным для полноценного просвещения и информирования потребителей только в 4 субъектах Российской Федерации. В 49 субъектах Российской Федерации информативность, достаточность и доступность размещенной на официальных сайтах информации, оценивается экспертами на «удовлетворительно». В 32 субъектах количество размещаемых на сайтах материалов и сведений чрезвычайно мало и не достаточно для повышения потребительской информированности граждан. Несистемностью размещения информации и труднодоступностью ее поиска «грешит» каждый второй сайт.

**В большинстве регионов в системе защиты прав потребителей, как правило, отсутствуют действенные механизмы взаимодействия всех её участников, что негативно отражается на общем уровне защищенности потребителей в Российской Федерации.**

Деятельность почти 80% существующих в регионах координационно-совещательных органов по обеспечению прав потребителей не является публичной, что не позволяет оценить объем и эффективности их деятельности.

Принятые в регионах 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. Отчеты о реализации программ опубликованы только каждым третьим субъектом Российской Федерации.

Программы в подавляющем большинстве субъектов не имеют финансирования. Общественные объединения потребителей включены в число исполнителей таких программы в небольшом количестве регионов.

Эффективность взаимодействия и координация деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления остается на низком уровне, в том числе из-за незначительного количества реализуемых муниципальных целевых программ по защите прав потребителей.

Включённость муниципалитетов в защиту прав потребителей остается больше на «факультативном» уровне. Самостоятельные отделы (или профильные специалисты) по защите прав потребителей существуют только в 7 субъектах Российской Федерации, в 37 – эти функции перераспределяются между отраслевыми специалистами в дополнение к их основным служебным обязанностям.

**Открытость деятельности (публичность) общественных советов в органах исполнительной власти, общественных и консультационных советов в Управлениях Роспотребнадзора остается на низком уровне – не превышает 40%.**

До сведения общественности не доводятся сведения об их деятельности, о принятых решениях, о выполнении или консультативно-совещательных функций.

При этом самыми «закрытыми» от общественности являются консультационные советы Управлений Роспотребнадзора – из 33 советов публичной эксперты назвали деятельность только шести советов (т.е. 18%).

## ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ИТОГАХ РЕЙТИНГА-2018

Информация о рейтинге-2018, основных его показателях и выводах, будет направлена главам субъектов Российской Федерации, членам Совета Федерации, в органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей.

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 обратить внимание на опыт по защите прав потребителей, имеющийся в других субъектах Российской Федерации.

Рейтинг даст возможность всем участникам национальной системы защиты прав потребителей – потребителям, общественным объединениям потребителей, главам субъектов Российской Федерации, руководителям и сотрудникам органов 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.



## Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей (рейтинг-2018)

	Место в рей- тинге	Субъект РФ	Кол-во баллов
Высокий уровень защищенности	1	Республика Татарстан	476
	2	Республика Башкортостан	417
	3	Ростовская область	382
	4	Санкт-Петербург	382
	5	Белгородская область	371
	6	Ленинградская область	359
	7	Саратовская область	334
	8	Иркутская область	324
	9	Чувашская Республика	316
	10	Калужская область	314
	11	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	314
	12	Республика Мордовия	310
	13	Тюменская область	309
	14	Республика Карелия	304
	15	Вологодская область	295
	16	Оренбургская область	294
Средний уровень защищенности	17	Волгоградская область	283
	18	Ставропольский край	276
	19	Ивановская область	274
	20	Республика Марий Эл	271
	21	Архангельская область	269
	22	Республика Бурятия	268
	23	Свердловская область	267
	24	Рязанская область	266
	25	Алтайский край	261
	26	Самарская область	255
	27	Владимирская область	253
	28	Красноярский край	248
	29	Челябинская область	247
	30	Республика Алтай	246
	31	Приморский край	237
	32	Удмуртская Республика	236
	33	Тульская область	236
	34	Пермский край	232
	35	Амурская область	231
	36	Кировская область	229
	37	Республика Коми	223
	38	Камчатский край	223
	39	Республика Дагестан	214
	40	Кемеровская область	214
	41	Ямало-Ненецкий автономный округ	214
	42	Псковская область	208
	43	Республика Хакасия	207

	Место в рей- тинге	Субъект РФ	Кол-во баллов
Средний уровень защищенности	44	Воронежская область	206
	45	Республика Крым	204
	46	Калининградская область	204
	47	Ульяновская область	204
	48	Краснодарский край	203
	49	Тамбовская область	202
	50	Томская область	202
	51	Мурманская область	201
	52	Пензенская область	200
	53	Московская область	194
Низкий уровень защищенности	54	Москва	190
	55	Севастополь	188
	56	Брянская область	187
	57	Курганская область	184
	58	Забайкальский край	183
	59	Липецкая область	183
	60	Новгородская область	183
	61	Смоленская область	183
	62	Курская область	177
	63	Ярославская область	177
	64	Нижегородская область	175
	65	Чеченская Республика	173
	66	Омская область	171
	67	Сахалинская область	169
	68	Орловская область	167
	69	Тверская область	167
	70	Астраханская область	150
	71	Республика Саха (Якутия)	145
	72	Новосибирская область	142
	73	Карачаево-Черкесская Республика	141
	74	Еврейская автономная область	139
	75	Республика Тыва	130
	76	Костромская область	125
	77	Республика Северная Осетия-Алания	119
	78	Республика Адыгея	106
	79	Республика Ингушетия	104
	80	Республика Калмыкия	96
	81	Кабардино-Балкарская Республика	88
	82	Хабаровский край	79
	83	Магаданская область	58
	84	Ненецкий автономный округ	46
	85	Чукотский автономный округ	37

Подробная информация о Рейтинге субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей и его Методика - на сайте Объединения потребителей России - <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145>



## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ

«Благополучие для каждого!» – девиз Объединения потребителей России – самой массовой общественной организации потребителей в нашей стране.

Объединение потребителей России учреждено в 2009 году в форме Движения и имеет 68 региональных отделений.

Руководящими органами Движения являются Центральный Совет и председатель.

Центральный Совет возглавляет Тимченко Вячеслав Степанович - член Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.

Председатель Движения – Корягин Алексей Евгеньевич.

Председатель Наблюдательного Совета Движения – Майоров Алексей Петрович, член Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.

Своей деятельностью Движение участвует в формировании России, как социального государства, реализует курс на сбережение народонаселения и борьбу с бедностью, повышение качества и уровня жизни, обеспечение общей потребительской безопасности граждан.

Объединение потребителей России – организация с масштабными и многоплановыми целями, изложенными в преемственных между собой трех программах Движения: «Объединение потребителей России и Стратегия – 2020. Этап 2012», «Программа Движения на период 2013 – 2016 годы. Потребители за социальную справедливость!» и программе на период 2017 – 2021 годов «Объединение потребителей России»: наша задача – максимальная потребительская безопасность!»

Приоритетами деятельности Объединения потребителей России считает: участие в реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, совершенствование потребительского законодательства, укрепление Национальной системы защиты потребителей, защиту гражданского потребительского движения, расширение общественного контроля, противодействие производству и реализации фальсифицированной и контрафактной продукции, правовое просвещение потребителей и предпринимателей, продвижение качественных товаров и услуг к потребителям.

Объединением потребителей России проведено четыре съезда Движения. 26 мая и 10 ноября 2017 года в Москве состоялся 4-ый съезд Объединения потребителей России, утвердивший третью Программу и новую редакцию Устава Движения.

Основными программными тезисами – 2019 участники Движения считают:

- учреждение института Уполномоченного по правам потребителей при Президенте России;
- организация при Правительстве России Комиссии по вопросам защиты прав потребителей;
- установления российского Дня прав потребителей;
- участие представителей Движения в выборах депутатов представительных органов власти и местного самоуправления;
- открытие отделений (представительств) Движения во всех субъектах Российской Федерации.

Представители Объединения потребителей России включены в нормотворческую деятельность через участие во Временной рабочей группе Комитета Совета Федерации по экономической политике по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав



потребителей, а также участвуя в парламентских слушаниях, проводимых Советом Федерации по потребительской тематике. Очередные такие парламентские слушания на тему «О мерах по усилению защиты прав потребителей» в Совете Федерации состоялись 21 июня 2018 года.

Объединение потребителей России - единственная общественная организация, которая проводит специальные исследования по оценке эффективности работы органов государственной власти в области защиты прав потребителей в регионах, по результатам которых формирует Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей. Исследования проводились в 2010, 2012, 2014, 2016 годах, все рейтинги размещены на сайте Объединения потребителей России. Следующий рейтинг – 2018 будет опубликован в марте 2019 года, его официальная презентация состоится 12 марта в Совете Федерации.

Объединение потребителей России с 2013 года реализует общественный федеральный проект «Знак качества». Задачами проекта «Знак качества» являются: освещение и пропагандирование опыта предпринимателей - производителей качественных товаров и услуг, а также личного трудового вклада сотрудников в успехи своих предприятий.

В рамках проекта «Знак качества» проводится ежегодный всероссийский конкурс отечественных производителей товаров и услуг для потребителей - «Звезда качества России».

Под эгидой Объединения потребителей России организована Школа муниципального политика для подготовки гражданских активистов, выбравших защиту прав потребителей основным направлением своей общественно-политической деятельности.

Объединение потребителей России является учредителем и соучредителем ряда некоммерческих организаций: Фонд правового просвещения потребителей «Потребитель-информ», автономная некоммерческая организация «Российская система качества» (Роскачество), Ассоциация «Владимирский стандарт качества», Фонд реализации реформы ЖКХ, профсоюз «Евразия», НП «Русская торговая гильдия» (Русторг); и трех средств массовой информации: газета «Голос ЗА потребителя», интернет-издание «Права потребителя», агентство информирования потребителей «ОСОКА» (АИП ОСОКА).

Объединение потребителей России - открытая общественная организация, практикующая разноплановые формы и методы работы, готовая к сотрудничеству со всеми, кто стремится сделать Россию сильной Державой, благополучной и комфортной страной для жизни каждого ее гражданина.

Презентация Объединения потребителей России размещена на официальном сайте Движения [http://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/OPR\\_prezentatsiya\\_2018.pdf](http://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/OPR_prezentatsiya_2018.pdf).



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

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

**Информационные ресурсы  
Объединения потребителей России:**

интернет-сайт Объединения потребителей России:  
[www.Объединение-потребителей-России.рф](http://www.Объединение-потребителей-России.рф);  
интернет-сайт Агентства информирования потребителей «ОСОКА»:  
[www.osokainfo.ru](http://www.osokainfo.ru)  
интернет-сайт проекта «Знак качества»:  
[www.проект-знак-качества.рф](http://www.проект-знак-качества.рф)  
интернет-сайт проекта «Школа муниципального политика»:  
[www.школа-муниципального-политика.рф](http://www.школа-муниципального-политика.рф)  
группа в социальной сети Facebook:  
[www.facebook.com/groups/potrebiteleurussia](http://www.facebook.com/groups/potrebiteleurussia)  
страница в социальной сети Facebook:  
[www.facebook.com/potrebiteleurussia](http://www.facebook.com/potrebiteleurussia)

**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 органов государственной  
власти, 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 **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.