



РЕЙТИНГ субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей 2018

ВВЕДЕНИЕ

Объединение потребителей России представляет Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности интересов потребителей – 2018

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 представлен 12 марта 2019 года в Совете Федерации на специальном «круглом столе», посвященном публикации итогов Рейтинга – 2018.

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.

Во взаимосвязи с этим видением, актуальным для общественных защитников потребителей является мнение Владимира Путина, высказанное им на заседании президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей 18 апреля 2017 года: «Главная цель защиты прав потребителей – сохранение материального и морального благополучия людей, их здоровья. Кроме того, это и серьёзный стимул для бизнеса развиваться, повышать конкурентоспособность своих товаров и услуг, их качество».

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 которых в рассматриваемой области

специально оговорены в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Обеспечить максимальную потребительскую безопасность и необходимое соблюдение прав и интересов потребителей такая система сможет только при эффективном взаимодействии всех её участников, включая общественные объединения потребителей.

Вместе с тем Национальная система защиты прав потребителей имеет и 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. Такой региональный уровень принято называть Региональной системой защиты прав потребителей. В свою очередь она состоит из территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации (в рамках предоставленных полномочий в сфере защиты прав потребителей), органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, действующих в основном в пределах своего региона.

Именно от программно-скоординированного взаимодействия всех участников Региональной системы защиты прав потребителей зависит защищенность потребительских интересов граждан на территории проживания, их общее благополучие, качество жизни каждой семьи и каждого гражданина. Одновременно этот уровень, как показывают многолетние исследования Объединения потребителей России, является наименее действенным в сфере защиты прав потребителей, а его участники между собой практически не взаимодействуют, что не может оставаться без внимания общественности. Но одновременно в ряде субъектов Российской Федерации целенаправленно осуществляется региональная политика по защите прав потребителей, реализуются специальные программы, поддерживается деятельность общественных организаций, - такой опыт заслуживает внимания и распространения.

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

В чем особенность Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, подготовленного Объединением потребителей России?

Рейтинг Объединения потребителей России – уникальный. Его исключительная 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 защитой прав потребителей; полезность и объективность рейтинга за годы его публикации признана всеми участниками Национальной системой защиты прав потребителей.

Рейтинг предоставляет всем участникам Национальной системы защиты прав потребителей – органам государственной власти, местного самоуправления, общественным объединениям - получить объективную и всестороннюю

общественную оценку своей деятельности в сфере защиты прав потребителей, а также методику и рекомендации по повышению ее эффективности. Одновременно рейтинг является инструментом общественного контроля со стороны общественных объединений потребителей на всех уровнях – местном, региональном и федеральном, инструментом воздействия на органы власти и местного самоуправления в целях повышения уровня защищенности потребительских интересов граждан.

В итоге Рейтинг постепенно увеличивает свое воздействие на эффективность Национальной системы защиты прав потребителей, в том числе на её региональном уровне, приобретает не только теоретическое (исследовательское), но и практическое значение.

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 потребительским проблемам граждан и состоянию защиты потребителей, которое пока не является удовлетворительной.

Второе. Определить степень участия, в первую очередь, органов государственной власти субъектов Российской Федерации в создании Региональной системы защиты прав потребителей, реализации политики в области защиты прав потребителей на региональном уровне; включая формирование механизмов правового просвещения и информирования граждан.

Третье. Транслировать органам власти и местного самоуправления общественное мнение о продуктивности деятельности таких органов в сфере защиты прав потребителей, дать оценку степени их взаимодействия с общественными объединениями потребителей. И тем самым в определенной степени стимулировать их к активности в этой сфере, так как через критерии рейтинга органы власти получают инструмент для повышения эффективности своих действий по защите потребителей, их информирования и просвещения.

И четвертое. Рейтинг должен помогать общественным потребительским организациям в их деятельности. При этом критерии рейтинга методологически раскрывают для общественников проблемы в сфере защиты прав потребителей на региональном уровне, и, таким образом, рейтинг становится одним из механизмов общественного контроля и каналом общественно-государственных коммуникаций.

В совокупности при подготовке и публикации Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей рассматриваются и объединяются целеполагающие задачи общественного, государственного, регионального и муниципального характера в сфере защиты прав потребителей.

Каковы основные тенденции после публикации Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей?

Как показывает анализ общего резонанса на публикацию предыдущих рейтингов, наблюдается устойчивый количественный рост пользователей его данными. Основных групп реципиентов две – представители органов государственной власти и местного самоуправления, и – участники общественных объединений потребителей. На сегодня можно говорить о том, что представители органов власти ряда субъектов Российской Федерации обращают внимание на публикацию рейтинга, как на информацию общего характера, и, как на общественные рекомендации в работе в сфере защиты прав потребителей.

Среди получателей информации о рейтинге – главы и члены правительств субъектов, члены Федерального Собрания Российской Федерации, профильные специалисты органов государственной власти и местного самоуправления, общественные объединения потребителей. Такой охват аудиторией достигается прямой рассылкой рейтинга в органы власти, местного самоуправления и общественные организации, публикацией информации о рейтинге в средствах массовой информации и социальных сетях, проведением пресс-конференций и презентаций.

В итоге при публикации рейтинга в зону его резонанса попадают все заинтересованные стороны – потребители, представители органов государственной власти и местного самоуправления, журналисты, общественники, политики.

Регулярность подготовки рейтинга, совершенствование его методологической базы (в частности, критериев), учёт мнения органов власти, рост востребованности рейтинга в качестве рабочего инструмента для участников Национальной системы защиты прав потребителей, позволяют с уверенностью говорить о положительных перспективах его востребованности и возрастающего значения для защиты прав потребителей и повышения благополучия граждан.

Следующий Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей будет подготовлен и опубликован в 2020 году.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О РЕЙТИНГЕ

Объем исследований

Методика Рейтинга предусматривает проведение экспертных исследований каждого субъекта Российской Федерации по девяти критериям, включающим 49 параметров.

Способы получения информации:

- Изучение сведений, полученных от субъектов Российской Федерации при проведении общественного опроса (в форме анкетирования).
- Исследование интернет-ресурсов, ссылки на которые получены от субъектов Российской Федерации при проведении общественного опроса (в форме анкетирования).
- Исследование интернет-ресурсов в сети интернет, в том числе сайтов органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и сайты территориальных органов (управлений) федеральных органов власти в субъекте Российской Федерации.
- Самостоятельный контентный поиск информации в сети интернет.
- Изучение сведений, включенных 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 рейтинга, определяются суммированием баллов всех параметров этого критерия.

Интегрированный рейтинг субъекта Российской Федерации (место в рейтинге) рассчитывается как сумма баллов всех критериев субъекта Российской Федерации.

Лидером рейтинга является субъект Российской Федерации, имеющий наибольшее количество баллов (наибольший интегрированный рейтинг). Остальные субъекты занимают места в Рейтинге в порядке убывания их интегрированных рейтингов.

В соответствии с полученными интегрированными рейтингами (местом в рейтинге) субъекты Российской Федерации размещаются в трех цветовых группах, имеющих определенный уровень защищенности потребителей:

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

Варианты представления итогов Рейтинга:

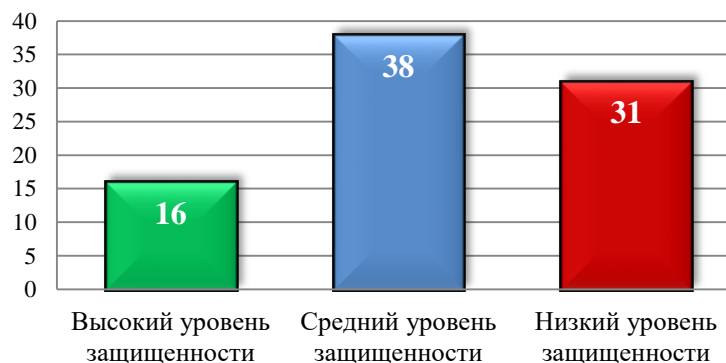
- Рейтинговая таблица¹, в которой субъекты Российской Федерации ранжированы по итоговым (суммарным) баллам, приведены количественные значения итоговых баллов.
- Информационная таблица², в которую включены количественные значения баллов, полученных отдельным субъектом Российской Федерации по результатам экспертной оценки каждого критерия и параметра.

Период исследования при подготовке Рейтинга 2018:

- Исследовались сведения, относящиеся к периоду 2016-2017 годов.
- По параметрам 4.1 и 6.1 период исследования был продлен до июля 2018 года.

ИТОГИ РЕЙТИНГА-2018

Сведения о распределении субъектов Российской Федерации по уровням защищенности потребителей в Рейтинге-2018



¹ Общедоступные сведения, размещенные в сети интернет в открытом доступе.

² Сведения, доступные для субъекта Российской Федерации по специальному запросу.

Итоговая таблица Рейтинга-2018

Оценка эффективности деятельности органов государственной власти в области защиты прав потребителей отражена в итоговой таблице Рейтинга-2018, которая прилагается в виде отдельного документа.

Сведения о лидерах Рейтинга-2018

В группу с высоким уровнем защищенности потребителей вошли субъекты Российской Федерации, которые стабильно показывают отличные результаты. Отрадно, что по сравнению с рейтингом-2016 пятерка лидеров не изменилась, но расстановка сил несколько поменялась.

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. Республика Татарстан | 9. Чувашская Республика |
| 2. Республика Башкортостан | 10. Калужская область |
| 3. Ростовская область | 11. Ханты-Мансийский АО |
| 4. Санкт-Петербург | 12. Республика Мордовия |
| 5. Белгородская область | 13. Тюменская область |
| 6. Ленинградская область | 14. Республика Карелия |
| 7. Саратовская область | 15. Вологодская область |
| 8. Иркутская область | 16. Оренбургская область |

О достижениях

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

– **Саратовская область.** В рейтинге-2016 область занимала 35 место, но смогла переместиться 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.

Серьезно улучшили свое положение в рейтинге-2018, поднявшись на более высокие позиции (по сравнению с рейтингом-2016) в группе со средним уровнем защищенности потребителей:

– **Республика Марий Эл** (с 64 на 19 место).

– **Ивановская область** (с 50 на 19 место).

– **Свердловская область** (с 45 на 23 место).

Четыре субъекта Российской Федерации существенно улучшили свои позиции, переместившись 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.

О разочарованиях

Не смогла удержаться в зеленой группе (группе с высоким уровнем защищенности) **Воронежская область**, опустившись с 11 места в рейтинге-2016 на 44.

Значительно снизили свои позиции, попав в группу с низким уровнем защищенности потребителей, следующие субъекты:

- **Курская область** – с 13 на 62 место.
- **Липецкая область** – с 16 на 59 место.
- **Новгородская область** – с 31 на 60 место.
- **Брянская область** – с 33 на 56 место.

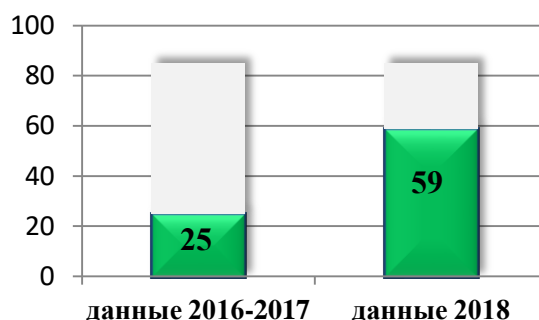
Огорчили **Московская область и Москва**, которые существенно ослабили свои позиции в рейтинге и теперь замыкают его группу со средним уровнем защищенности потребителей.

ОТДЕЛЬНЫЕ СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ РЕЙТИНГА-2018

Пунктом 7 Поручений³ Президента Российской Федерации (от 25 мая 2017 г. N Пр-1004ГС) органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации в срок до 1 мая 2018 года было рекомендовано:

- образовать при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации координационно-совещательный орган с участием представителей, в том числе региональных и местных общественных объединений потребителей;
- обеспечить разработку (корректировку) региональных программ, направленных на создание условий для реализации потребителями своих прав.

Сведения о количестве субъектов Российской Федерации, которые разработали (корректировали) региональные программы, направленные на создание условий для реализации потребителями своих прав



В 2016-2017 года в 25 субъектах Российской Федерации существовали программы по защите прав потребителей, из них 5 - имели финансирование. Из 25 - только 7 субъектов разместили в открытом доступе полноценные отчеты о реализации таких программ. 5 субъектов – отчитались формальной отпиской с малоинформативными сведениями.

В 2018 году 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 субъекта Российской Федерации.

³ Поручений Президента Российской Федерации, данных по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей

В ходе подготовки рейтинга перед нами не стояла задача анализа качества таких программ (методикой не предусмотрены позиции, изучающие их содержание). Но все же эксперты не могли не отметить следующее:

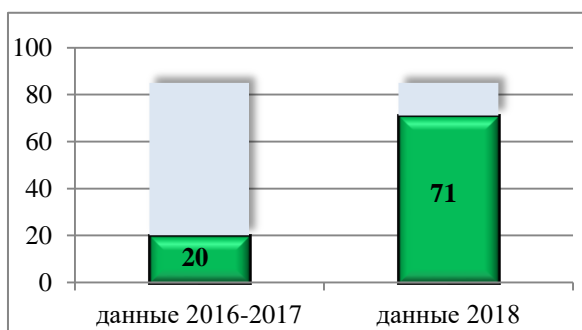
- программы (даже принятые во исполнение поручений Президента) часто носят формальный характер, их структура и наполнение не соответствует существующим рекомендациям Роспотребнадзора;

- программы, как правило, не имеют финансирования;

- исполнителями программ заявлены органы исполнительной власти, курирующие потребительский рынок, и управления Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации, заниматься реализацией программ они должны в рамках своей - текущей - деятельности;

- общественные объединения потребителей, как правило, в число исполнителей таких программы не включены.

Сведения о количестве субъектов Российской Федерации, в которых создан Координационно-совещательный орган по вопросам защиты прав потребителей



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

Из них только в трех субъектах Российской Федерации деятельность межведомственных органов была публичной – опубликованы протоколы заседаний, т.е. в 15 % от существовавших на тот период времени.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации Координационно-совещательные органы по вопросам защиты прав потребителей были созданы в 71 субъекте Российской Федерации (на момент проведения исследований).

По данным рейтинга, 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 18 % - не обнародовали даже персональный состав.

В подавляющем большинстве указы о создании таких органов опубликованы только на официальных интернет-порталах правовой информации.

Сведения о публичности координационно-совещательных органов по обеспечению прав потребителей в субъектах Российской Федерации



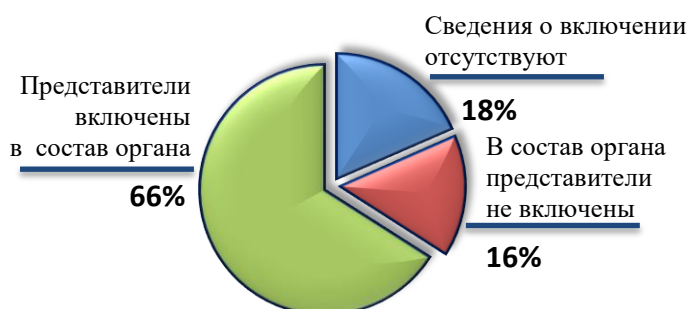
Данные 2016-2017



Данные 2018

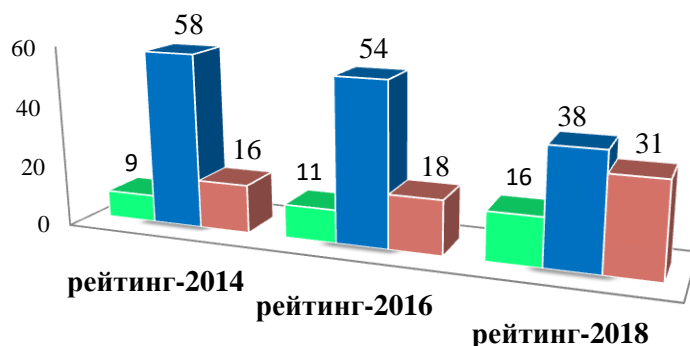
Сведения о включении представителей общественных объединений потребителей в состав координационно-совещательных органов по обеспечению прав потребителей в субъектах Российской Федерации

Не смотря на прямое указание в поручениях Президента, представители общественных объединений потребителей присутствуют в составе координационно-совещательных органов только в 47 субъектах Российской Федерации. В 11 - их представители отсутствуют, в 13 - сведения о составе этого органа не обнародованы.



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ РЕЙТИНГА-2018

1. 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 защищенность потребителей имеет тенденции к увеличению. Если в Рейтинге-2014 их было только 9, то в рейтинге-2018 уже 16.

2. 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 сведений, размещенных на официальных сайтах органов власти (их перечень приведен в Методике рейтинга), были признан экспертами достаточным для полноценного просвещения и информирования потребителей только в 4 субъектах Российской Федерации. В 49 субъектов 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.

Специализированные интернет-ресурсы, направленные на просвещение потребителей, на их правовое обучение созданы только в 8 субъектах Российской Федерации.

3. Эффективность взаимодействия и координация деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в субъектах Российской Федерации остается на низком уровне.

Программы по защите прав потребителей, существующие в субъектах Российской Федерации, в подавляющем большинстве субъектов не имеют финансирования и носят формальный характер. К реализации таких программ общественные объединения потребителей, как правило, не привлекаются. Отчеты о реализации таких программ в 2016-2017 годах опубликованы только в 28 %.

Только в 40 субъектах Российской Федерации органы местного самоуправления привлечены к рассмотрению жалоб и консультированию потребителей - в них существуют либо самостоятельные отделы по защите прав потребителей либо, в большинстве случаев, эти функции возложены на специалистов «факультативно» в дополнение к их основным служебным обязанностям.

Деятельность только 12 % координационно-совещательных органов по обеспечению прав потребителей в субъектах Российской Федерации является открытой и позволяет оценить эффективности их деятельности.

ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ИТОГАХ РЕЙТИНГА-2018

Информация о рейтинге-2018, основных его показателях и выводах, сделанных экспертами, 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.