



ОБЩЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВЕННОЕ ДВИЖЕНИЕ  
В ЗАЩИТУ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ОБЪЕДИНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ

# РЕЙТИНГ-2023

СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПО УРОВНЮ ЗАЩИЩЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**ИТОГИ, АНАЛИТИКА, ВЫВОДЫ**

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЙ за 2021-2022г.г.



МОСКВА - 2023



# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>О Рейтинге</b> .....	3
<b>Методика Рейтинга</b> .....	5
<b>Общие итоги Рейтинга-2023</b> .....	8
Рейтинговая таблица - 2023 .....	10
<b>Итоги исследования по критериям</b> .....	13
<b>Критерий 1. Правовое просвещение потребителей</b> .....	13
Параметр 1.1: интернет-сайты управлений Роспотребнадзора .....	13
Параметр 1.2: интернет-сайты Консультационных центров для потребителей .....	15
Параметр 1.3: интернет-сайты органов исполнительной власти по решению вопросов по защите прав потребителей .....	16
Параметр 1.4: интернет-сайты органов исполнительной власти по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг .....	17
Параметр 1.5: деятельность органов местного самоуправления .....	17
Параметр 1.6: деятельность общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей .....	19
Параметр 1.7: региональные интернет-ресурсы по защите прав потребителей .....	20
Параметр 1.8: мероприятия, направленные на повышение потребительской грамотности .....	21
<b>Критерий 2. Информирование потребителей о качестве товаров</b> .....	22
Параметр 2.1: Региональная система контроля качества пищевой продукции .....	22
Параметр 2.2: Механизмы определения лучших региональных товаров (товаропроизводителей) и информирования о них потребителей .....	23
<b>Критерий 3. Взаимодействие участников региональной системы защиты прав потребителей</b> .....	23
Параметр 3.1: Координационно-совещательный орган по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ .....	24
Параметр 3.2: Конференции участников региональной системы защиты прав потребителей .....	25
Параметр 3.3: Региональные программы по обеспечению (защите) прав потребителей .....	25
Параметр 3.4: Муниципальные программы по обеспечению (защите) прав потребителей .....	26
Параметр 3.5: Общественный (консультативный) совет при Управлении Роспотребнадзора в субъекте РФ .....	27
Параметр 3.6: Общественный совет при органе исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте РФ .....	27
Параметр 3.7: Общественный совет при органе государственного жилищного надзора в субъекте РФ .....	28
<b>Критерий 4. Поддержка участников региональной системы защиты прав потребителей</b> .....	29
Параметр 4.1: Меры поддержки органов местного самоуправления .....	30
Параметр 4.2: Меры поддержки общественных организаций потребителей .....	30
<b>Критерий 5. Развитие механизмов защиты прав и интересов потребителей</b> .....	32
<b>Обобщенные выводы</b> .....	32
<b>Информирование об итогах Рейтинга</b> .....	37
Приложение 1. Динамика изменения рейтинга субъектов РФ по сравнению с Рейтингом-2021 .....	38

## О РЕЙТИНГЕ

Главным приоритетом своей деятельности участники Объединения потребителей России считают участие в решении общенациональной задачи - повышение уровня и качества жизни граждан нашей страны, закрепленной в Стратегии<sup>1</sup> государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

Защита потребительских прав граждан реализуется в Российской Федерации через созданную и в целом успешно функционирующую Национальную систему защиты прав потребителей, на должном уровне обеспечивающую государственные гарантии по защите потребительских прав и интересов граждан. В качестве её элементов в субъектах Российской Федерации созданы региональные системы защиты прав потребителей, реализующие политику в области прав потребителей на своем уровне.

Региональная система защиты прав потребителей состоит из исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

Основная задача региональной системы – создание необходимых условий для соблюдения прав и интересов каждого потребителя и обеспечения общей потребительской безопасности. Решение такой задачи возможно только при стабильном функционировании системы при активном взаимодействии всех её участников.

Общественная оценка эффективности системы защиты прав потребителей в регионах впервые была дана в 2010 году – когда Объединение потребителей России провело специальные исследования, сформировав первый Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей.

Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей – единственное в нашей стране исследование в сфере прав и интересов потребителей, проводимое и публикуемое каждые два года общественной организацией – Объединением потребителей России.

Рейтинг-2023 – седьмой по счету рейтинг защищенности потребителей. С итогами предыдущих рейтингов можно ознакомиться<sup>2</sup> на официальном сайте Объединения потребителей России.

### Цель рейтинга

Представить общественную оценку эффективности Национальной системы защиты прав потребителей на её региональном уровне и в целом, как механизма реализации потребительской политики и практических действий по защите потребительских интересов граждан.

### Задачи рейтинга

- Используя инструмент комплексного общественного исследования, оценить эффективность функционирования системы защиты прав потребителей на уровне каждого субъекта Российской Федерации.
- Выявить лучшие практики функционирования системы защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации.

<sup>1</sup> Стратегия утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р

<sup>2</sup> Ссылка для ознакомления: <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145>



- Разработать рекомендации для органов власти субъектов Российской Федерации по повышению эффективности функционирования системы защиты прав потребителей на её региональном уровне.
- Привлечь всеобщее внимание – органов власти и местного самоуправления, политиков, журналистов, общества – к сфере защиты прав потребителей, инициировать диалог о необходимости повышения государственных гарантий защищенности потребителей, призвать к широкому обсуждению имеющихся проблем.
- Дать общественным потребительским организациям механизм общественного контроля и коммуникаций с органами власти в субъектах Российской Федерации для обсуждения и решения проблем в сфере защиты прав потребителей.

### Легитимность рейтинга

Важность и легитимность исследований, проводимых Объединением потребителей России, подтверждены Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года:

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

## МЕТОДИКА РЕЙТИНГА

Рейтинговые исследования проводятся по Методике<sup>3</sup>, разработанной Объединением потребителей России. От рейтинга к рейтингу методика совершенствуется, но её базовые показатели всегда остаются неизменными и это дает возможность получать объективную оценку, отслеживать динамику и тенденции изменений.

Методика и итоги рейтинговых исследований утверждаются председателем и Центральным Советом Объединения потребителей России.

### Метод исследования

Кабинетное исследование, основанное на контентном анализе и визуально-сравнительной экспертной оценке информации.

### Источники информации

- Сведения (документы, материалы), опубликованные на официальных интернет-ресурсах органов исполнительной власти и местного самоуправления, интернет-ресурсах территориальных органов (управлений) федеральных органов власти в субъектах Российской Федерации.
- Данные, полученные непосредственно от субъектов Российской Федерации при проведении общественного опроса (в форме анкетирования<sup>4</sup>).
- Данные, включенные в Государственные доклады: «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году», «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году».

Эксперты полагаются на достоверность данных, полученных от субъекта Российской Федерации, но осуществляют их проверку в целях максимальной достоверности.

### Период исследования

Анализировались сведения, относящиеся к периоду 2021-2022<sup>5</sup> годов.

Экспертное исследование проводилось в период с 20 мая по 20 сентября 2023 года.

### Критерии рейтинга

Для построения рейтинга используется оценочная система тематических критериев.

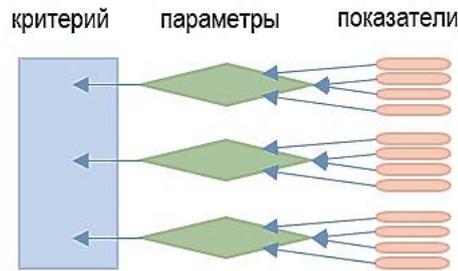
<sup>3</sup> Текст Методики, в виду его значительного объема, здесь не приводится. Ознакомиться с Методикой можно на официальном сайте Объединения потребителей России <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145> или направить соответствующий запрос на эл.адрес [rating-opr@yandex.ru](mailto:rating-opr@yandex.ru).

<sup>4</sup> Анкета – перечень вопросов, ответы на которые даются либо в виде гиперссылки на интернет-ресурсы, на которых размещена подтверждающая информация (документы, сведения) либо в произвольной (текстовой, цифровой) форме.

<sup>5</sup> По отдельным показателям исследовались данные, относящиеся к 2023 году.



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



Рейтинг-2023 имеет пять критериев. Удельный вес каждого критерия приведен ниже:



Исследованию подлежат сведения, характеризующие каждый<sup>6</sup> субъект Российской Федерации по 173 показателям. Баллы, полученные по каждому показателю, отражают результат исследования и/или мнение эксперта, которые действительны исключительно на момент проведения анализа соответствующего показателя.

Общее количество исследованных в рамках Рейтинга-2023 субъектов – 85, показателей – 14705.

<sup>6</sup> Донецкая Народная Республика (ДНР), Луганская Народная Республика (ЛНР), Запорожская и Херсонская области не подлежат исследованию в рамках рейтинга-2023.



## Определение места субъекта в рейтинге

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

Первое место рейтинга занимает субъект Российской Федерации, набравший наибольшее количество баллов. Остальные субъекты занимают рейтинговые места в порядке убывания количества набранных ими баллов. При одинаковом количестве баллов субъекты располагаются в алфавитном порядке.

Место субъекта в рейтинге – это оценка эффективности региональной системы защиты прав потребителей в масштабе всей страны.

## Определение места субъекта по уровню защищенности потребителей

В соответствии с набранными баллами субъекты Российской Федерации распределяются по трем основным группам. Цвет каждой группы условно символизирует определенный уровень защищенности потребителей.



В красную группу попадают субъекты Российской Федерации, которые по итогам рейтингового исследования не смогли набрать более 370 баллов. Уровень защищенности потребителей в этих субъектах считается низким.

Синяя группа объединяет субъекты Российской Федерации, которые по итогам рейтингового исследования набрали от 371 до 580 баллов. Уровень защищенности потребителей в этих субъектах считается средним.

В зеленую группу включаются субъекты Российской Федерации, набравшие 581 и более баллов. Уровень защищенности потребителей в этих субъектах считается высоким.

Такая цветовая градация позволяет отслеживать динамику защищенности потребителей за длительный период времени.

В зависимости от нахождения в определенной цветовой группе – зеленой, синей или красной – каждому субъекту Российской Федерации присваивается определенный рейтинг – высокий, средний или низкий.

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

Субъект Российской Федерации понижает свой рейтинг, если по количеству набранных баллов он переходит в группу с более низким уровнем защищенности потребителей по сравнению с предыдущими рейтинговыми исследованиями.

Субъект Российской Федерации повышает свой рейтинг, если по количеству набранных баллов он переходит в группу с более высоким уровнем защищенности потребителей.

## ОБЩИЕ ИТОГИ РЕЙТИНГА-2023

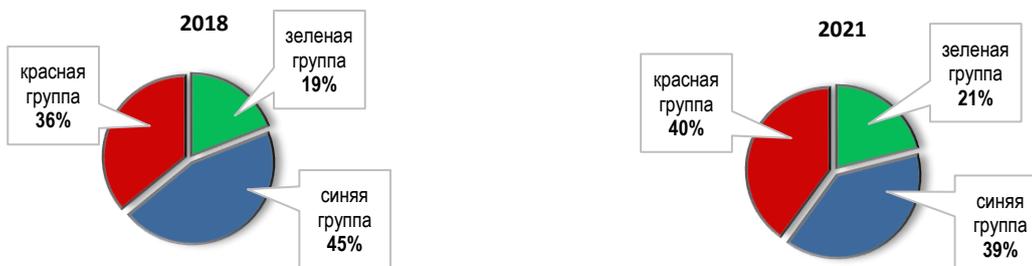
### Распределение по группам защищенности потребителей

В 57% российских регионах защищенность потребителей находится на высоком или среднем уровне, из них 19 регионов вошли в группу с высоким уровнем защищенности, 30 – в группу со средним уровнем.



36 субъектов (42,3%) - в группе с низким уровнем защищенности потребителей.  
Итоговая таблица Рейтинга-2023 приведена на стр. 10.

По результатам предыдущих рейтинговых исследований распределение субъектов по группам защищенности потребителей было следующим:



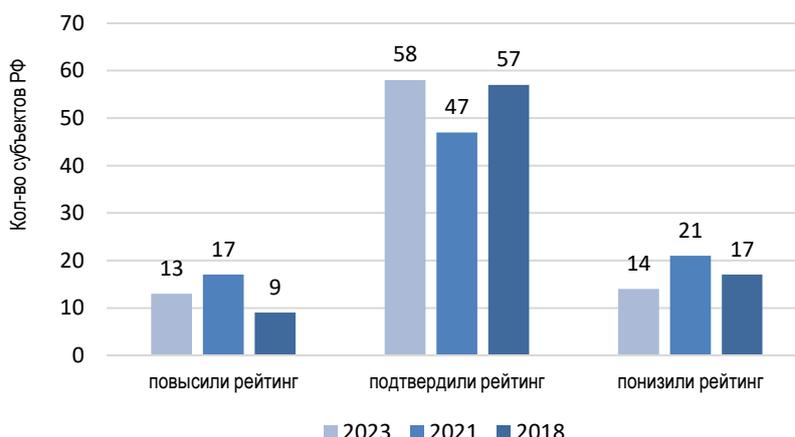
### Изменения в распределении по группам защищенности потребителей

По итогам исследований 2023 года:

- **68%** российских регионов (т.е. 58 субъектов) **подтвердили** свой рейтинг, т.е. остались в той же группе защищенности потребителей. В рейтинге-2021 этого результата смогли добиться только 47 субъектов.
- **15%** (т.е. 13 субъектов) **повысили** рейтинг, т.е. переместились в более высокую группу по уровню защищенности потребителей. В рейтинге-2021 таких результатов достигли 17 субъектов.
- **16%** (т.е. 14 субъектов) **понижили** свой рейтинг. В рейтинге-2021 – 21 субъект.



Динамика изменений представлена на диаграмме<sup>7</sup>:



Перечень субъектов Российской Федерации с указанием динамики изменения их рейтинга в 2023 году по сравнению с Рейтингом-2021 приведен в приложении 1.

## ТОП-10 РЕЙТИНГА

Первое место Рейтинга-2023 у Республики Башкортостан, которая набрала 1189 баллов. В 2021 году регион так же возглавлял рейтинговую таблицу.

Республика Татарстан занимает второе место (1066 баллов), поднявшись с третьего места в предыдущем рейтинге.

Ростовская область - на третьем месте (1039 баллов). В рейтинге-2021 область была второй.

На четвертом месте Свердловская область. Регион второй рейтинг подряд подтверждает свой титул региона с высоким уровнем защищенности потребителей, поднимаясь на более высокие позиции в ТОП-10 (12 место в рейтинге-2021).

Пятое место у Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (как и в рейтинге-2021).

Место субъекта в рейтинге-2023	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов в рейтинге-2021	Место субъекта в рейтинге <sup>8</sup>		
			2021	2018	2016
1	Республика Башкортостан	1189	1	2	6
2	Республика Татарстан (Татарстан)	1066	3	1	3
3	Ростовская область	1039	2	3	4
4	Свердловская область	823	12	23	45
5	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	748	5	11	25
6	Саратовская область	727	9	7	35
7	Чувашская Республика - Чувашия	707	10	9	7
8	Белгородская область	691	6	5	2
9	Новосибирская область	642	18	72	67
10	гор. Москва	638	31	54	21

<sup>7</sup> В рейтинге-2018 не учитывалась динамика изменения рейтинга Республики Крым и гор. Севастополь. Эти субъекты были впервые включены в рейтинг только в 2018г.

<sup>8</sup> Место субъекта в рейтинге выделено цветом (зеленый, синий, красный) в соответствии с группой защищенности потребителей, в которой субъект находился по итогам соответствующего рейтинга



Пять регионов из ТОП-10 - Республика Башкортостан, Белгородская область, Ростовская область, Республика Татарстан и Чувашская Республика - стабильно входят в группу с высоким уровнем защищенности потребителей, меняется только их рейтинговое место.

Серьезных успехов добились органы власти города Москвы - субъект, поднявшись с 31 места в группе со средним уровнем защищенности, замыкает ТОП-10 рейтинга.

## Рейтинговая таблица - 2023

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

Место в рейтинге-2023	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов
1	Республика Башкортостан	1189
2	Республика Татарстан (Татарстан)	1066
3	Ростовская область	1039
4	Свердловская область	823
5	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	748
6	Саратовская область	727
7	Чувашская Республика - Чувашия	707
8	Белгородская область	691
9	Новосибирская область	642
10	гор. Москва	638

Место в рейтинге-2023	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов
11	Волгоградская область	632
12	Новгородская область	622
13	Омская область	622
14	Амурская область	614
15	гор. Санкт-Петербург	601
16	Красноярский край	598
17	Иркутская область	597
18	Алтайский край	594
19	Ульяновская область	582

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

Место в рейтинге-2023	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов
20	Республика Коми	571
21	Ленинградская область	558
22	Хабаровский край	552
23	Оренбургская область	545
24	Челябинская область	539
25	Орловская область	530
26	Республика Саха (Якутия)	517
27	Тамбовская область	508
28	Самарская область	502
29	Республика Хакасия	483
30	Московская область	483
31	Ямало-Ненецкий автономный округ	482
32	Кемеровская область - Кузбасс	480
33	Удмуртская Республика	477
34	Калужская область	474

Место в рейтинге-2023	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов
35	Республика Бурятия	473
36	Кировская область	461
37	Курская область	453
38	Ставропольский край	445
39	Нижегородская область	445
40	Смоленская область	440
41	Республика Марий Эл	437
42	Архангельская область	430
43	Вологодская область	427
44	Краснодарский край	402
45	Рязанская область	397
46	Пензенская область	395
47	Тюменская область	395
48	Мурманская область	385
49	Республика Крым	380



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

Место в рейтинге-2023	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов	Место в рейтинге-2023	Субъект Российской Федерации	Кол-во баллов
50	Калининградская область	370	68	Костромская область	274
51	Республика Адыгея (Адыгея)	366	69	Кабардино-Балкарская Республика	272
52	Владимирская область	362	70	Магаданская область	268
53	Ивановская область	350	71	гор. Севастополь	267
54	Ярославская область	350	72	Томская область	260
55	Липецкая область	347	73	Воронежская область	252
56	Республика Дагестан	345	74	Курганская область	249
57	Еврейская автономная область	341	75	Республика Мордовия	243
58	Республика Карелия	337	76	Республика Алтай	237
59	Тульская область	317	77	Республика Ингушетия	237
60	Приморский край	311	78	Тверская область	227
61	Сахалинская область	311	79	Республика Северная Осетия - Алания	212
62	Пермский край	304	80	Карачаево-Черкесская Республика	191
63	Камчатский край	291	81	Псковская область	188
64	Брянская область	288	82	Ненецкий автономный округ	175
65	Республика Калмыкия	286	83	Чеченская Республика	155
66	Забайкальский край	274	84	Чукотский автономный округ	133
67	Астраханская область	274	85	Республика Тыва	78

## ПРОРЫВ – 2023

В группу с высоким уровнем защищенности потребителей смогли войти несколько регионов, значительно повысив свои рейтинговые позиции.



**Город Москва** - субъект, поднявшись с 31 места в группе со средним уровнем защищенности в рейтинге-2021, занял 10 место и поднял уровень защищенности потребителей до высокого.



**Омская область** продолжает улучшать свои результаты. В рейтинге-2018 субъект занимал 66 место (красная группа). В 2021 году - поднялся на 20 место в группе со средним уровнем защищенности потребителей. В рейтинге-2023 область заняла 13 место, подняв уровень защищенности до высокого.



**Амурская область** занимает 14 место в группе с высоким уровнем защищенности потребителей. В предыдущих рейтингах (2018 и 2021) область занимала соответственно 35 и 32 места в синей группе.



**Иркутская область**, заняв 17 место, смогла вернуть себе титул региона с высоким уровнем защищенности потребителей, потерянный ею в предыдущем рейтинге (33 место). В рейтинге-2018 регион входил в ТОП-10 субъектов с высоким уровнем защищенности потребителей.



**Алтайский край** занимает 18 место в группе с высоким уровнем защищенности потребителей. В предыдущих рейтингах (2018 и 2021) область занимала соответственно 25 и 26 места в синей группе.



### УСПЕХ – 2023



**Республика Коми** возглавила группу со средним уровнем защищенности потребителей, поднявшись со скромного 62 места красной группы в рейтинге-2021.



**Самарская область** заняла 28 место и подняла уровень защищенности потребителей в регионе до среднего. В рейтинге-2021 область находилась на 60 месте в красной группе.



**Республика Хакасия** поднялась на 29-ю строчку рейтинга и вошла в группу со средним уровнем защищенности. В предыдущем рейтинге регион занимал 65 место в красной группе.



### УДИВЛЕНИЕ - 2023



**Ленинградская область** не смогла удержаться в зеленой группе лидеров и заняла только 21 место, снизив уровень защищенности потребителей до среднего. Начиная с 2012 года, область стабильно входила в ТОП-10 субъектов с высоким уровнем защищенности, причем дважды – в 2014 и 2016 годах – становилась лидером рейтинга.



### РАЗОЧАРОВАНИЕ - 2023



**Смоленская область** в предыдущем рейтинге показала отличные результаты, заняв 7 место в группе с высоким уровнем защищенности потребителей. Но удержать этот результат не смогла. По итогам Рейтинга-2023 область снизила свои показатели, опустившись на 40 позицию в синей группе.



**Калужская область**, которая в двух предыдущих рейтингах (2021 и 2018 г.) находилась в зеленой группе (15 и 10 место, соответственно), понизила уровень защищенности потребителей до среднего, опустившись на 34 строку рейтинга в синей группе.



**Вологодская область** снизила уровень защищенности потребителей до среднего, опустившись на 43 позицию рейтинга. Ранее регион стабильно находился в группе с высоким уровнем защищенности (в рейтинге-2021 область занимала 16 место, в рейтинге-2018 – 15, в рейтинге 2016 - 8).

## ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КРИТЕРИЯМ

### КРИТЕРИЙ 1: Правовое просвещение потребителей

Оценка по критерию предполагает проведение исследований по 8 параметрам.

При оценке пяти параметров проводится анализ информации, направленной на повышение уровня правовой грамотности и информирование потребителей, опубликованной на официальных интернет-ресурсах:

- Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте Российской Федерации (17 показателей).
- Консультационного центра<sup>9</sup> для потребителей в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора в субъекте РФ (16 показателей).
- Органа исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте РФ (12 показателей).
- Органа исполнительной власти субъекта РФ по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг (10 показателей).
- Региональном интернет-ресурсе по защите прав потребителей (20 показателей).

При оценке параметра «Органы местного самоуправления» (8 показателей) учитывается степень вовлеченности специалистов ОМСУ в процесс информирования и консультирования потребителей.

Оценка еще двух параметров включает в себя анализ проводимых в субъекте мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности (8 показателей), и наличие общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей (2 показателя).

В ходе исследования каждый субъект РФ анализируется в совокупности по 93 показателям.

#### ЛИДЕРЫ критерия 1

Место субъекта в миниРейтинге критерия 1	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
	<i>Максимальное кол-во баллов по критерию 1</i>	<i>886</i>
1	Республика Башкортостан	758
2	Ростовская область	635
3	Татарстан	630
4	Свердловская область	523
5	Белгородская область	514

#### Параметр 1.1: интернет-сайты управлений Роспотребнадзора

Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) имеют официальные интернет-сайты в каждом из 85 исследованных субъектов РФ. Оценка параметра проводилась по 17 показателям путем изучения информации, размещенной на этих сайтах.

<sup>9</sup> Исследовались страницы раздела Консультационного центра для потребителей на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора в субъекте РФ

Результаты<sup>10</sup> наиболее значимых из них:



- На сайтах 44 Управлений размещено много материалов, отражающих деятельность управления в сфере защиты прав потребителей, на 36 сайтах - объем такой информации не значителен, а на 5 сайтах деятельность Управления не освещается (материалы не размещены). По данным Рейтинга-2021 на сайтах 38 Управлений объем такой информации был признан достаточным, 7 Управлений такую информацию не публиковали.



- 47 Управлений публикует достаточно материалов для информирования потребителей об их правах, о механизмах защиты этих прав, из них 20 – признаны экспертами наилучшими по объему и качеству размещенной информации. На сайтах пяти Управлений такие материалы отсутствуют. По данным Рейтинга-2021 в достаточном количестве материалы для информирования потребителей публиковались на сайтах 42 Управлений, а три Управления такую информацию не публиковали.



- Сведения о функционировании в субъекте РФ Консультационного центра<sup>11</sup> для потребителей публикуются на сайтах 34 Управлений. По данным Рейтинга-2021 – на 30.



- Сведения о функционировании Единого консультационного центра Роспотребнадзора (телефон 8-800-555-49-43) публикуются на сайтах 55 Управлений. По данным Рейтинга-2021 такая информация размещалась на сайтах 60 Управлений.



- Информация о Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (zpp.rospotrebnadzor.ru) присутствует на сайтах 73 Управлений. По данным Рейтинга-2021 – на 76 сайтах Управлений.
- Сведения о проекте Роспотребнадзора «Здоровое питание» (здоровое-питание.рф) размещены на сайтах 68 Управлений. По данным Рейтинга-2021 – на 67 сайтах.
- Лишь на 31 сайте опубликованы обзоры обращений граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, включающие обобщенную информацию о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятых по ним мерах.



Лучшими названы интернет-сайты управлений Роспотребнадзора в следующих субъектах РФ:

- Республика **Башкортостан** (163 балла из 185 возможных)
- Республика **Татарстан** (148 баллов)
- Омская область (146 баллов)
- гор. **Москва** (140 баллов)
- Алтайский край (130 баллов)

<sup>10</sup> Здесь и далее: на диаграммах указывается результат, выраженный в процентах от общего количества субъектов РФ, исследованных в ходе рейтинга (85), если иное не указано специально.

<sup>11</sup> Действующего на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора в субъекте РФ.

## Параметр 1.2: интернет-сайты Консультационных центров для потребителей

Консультационные центры для потребителей в субъектах РФ функционируют на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора.

Оценка параметра предполагала исследование информации, размещенной на странице(-ах) раздела Консультационных центров для потребителей на сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии», по 16 показателям и дала следующие основные результаты:



- В 81 субъекте РФ на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» размещен раздел Консультационного центра для потребителей (далее по тексту – раздел). По данным Рейтинга-2021 – в 79.



- В 49 субъектах в разделе публикуется достаточно материалов для информирования потребителей об их правах, о механизмах защиты этих прав, из них разделы в 29 субъектах признаны экспертами исчерпывающими по объему и качеству размещенной информации. В 15 субъектах в разделах такие материалы практически отсутствуют.

По данным Рейтинга-2021 в достаточном объеме материалы для информирования потребителей публиковались на страницах раздела в 52 субъектах.



- В 39 субъектах в разделе размещены образцы претензий и исковых заявлений, необходимые для самостоятельных действий потребителей по защите их нарушенных прав, из них в 27 субъектах количество и тематика таких образцов признаны экспертами достаточными.

По данным Рейтинга-2021 образцы таких документов размещались на страницах раздела в 40 субъектах.



- В 41 субъекте в разделе опубликованы основные нормативные правовые акты, которые регулируют правоотношения в сфере защиты прав потребителей, при этом достаточным объем таких правовых актов признан экспертами в 30 субъектах.

По данным Рейтинга-2021 правовые акты размещались на страницах раздела в 40 субъектах, однако в достаточном количестве - только в 17 субъектах.

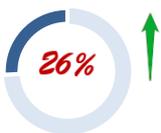


- В 40 субъектах на страницах раздела потребители могут найти информацию о Едином консультационном центре Роспотребнадзора (телефон 8-800-555-49-43). По данным Рейтинга-2021 – в 42.



- В 58 субъектах в консультационном центре потребитель может получить бесплатную помощь (консультацию) по защите своих прав, еще в трех - безвозмездные услуги оказываются только льготным (социально уязвимым) категориям граждан. В остальных регионах консультирование происходит на платной основе.

По данным Рейтинга-2021 бесплатная консультационная помощь оказывалась в 20 субъектах.



- В 22 субъектах услуги по подготовке документов (претензий, исковых заявлений) предоставляются потребителям на безвозмездной основе. По данным Рейтинга-2021 бесплатные услуги по подготовке правовых документов предоставлялись потребителям только в 5 субъектах.
- В 18 субъектах на страницах раздела потребители могут получить информацию о Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (zpp.rosпотребнадзор.ru), в 13 субъектах – о проекте Роспотребнадзора «Здоровое питание» (здоровоепитание.рф).



Лучшими признаны разделы Консультационных центров для потребителей на интернет-сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в следующих субъектах РФ:

- **Смоленская область** (125 баллов из 138 возможных)
- **Республика Башкортостан** (117 баллов)
- **Белгородская область, Республика Мордовия** (108 баллов каждый)
- **Волгоградская и Ростовская области** (102 и 101 балл соответственно).

### Параметр 1.3: интернет-сайты органа исполнительной власти по решению вопросов по защите прав потребителей



55 субъектов РФ сообщили, что в их регионах решение вопросов по защите прав потребителей возложено на орган исполнительной власти (министерство, департамент, комитет, др.). По данным Рейтинга-2021 – таких регионов было 49.

Оценка параметра предполагала исследование информации, размещенной на интернет-ресурсах (сайтах) таких органов исполнительной власти, по 12 показателям и дала следующие основные результаты:

- В 42 субъектах на сайтах создан раздел «Защита<sup>12</sup> прав потребителей».
- Только треть субъектов разместило на сайте такого органа исполнительной власти сведения о доступных для граждан на региональном уровне способах получения правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей, а также материалы по информированию потребителей об их правах, о механизмах защиты этих прав.
- В 38 субъектах на таких сайтах опубликована информация о реализуемых региональных программах по обеспечению (защите) прав потребителей.
- В 32 субъектах на таких сайтах опубликована информация о деятельности координационно-совещательного органа по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ.



Высшую оценку получил раздел по информированию потребителей на интернет-сайте **Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан** (80 баллов из 95 возможных).

<sup>12</sup> Название условное.

Хорошие отзывы получили интернет-ресурсы соответствующих органов исполнительной власти **Ростовской области (71 балл), Новгородской области (70 баллов), Белгородской области (66 баллов), Саратовской области (60 баллов).**

#### **Параметр 1.4:** интернет-сайты органа исполнительной власти по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг

Орган исполнительной власти по контролю и надзору в сфере предоставления потребителям жилищно-коммунальных услуг имеет интернет-ресурс в каждом из 85 исследованных субъектов РФ. Оценка параметра предполагала исследование информации, размещенной на этих сайтах, по 10 показателям и дала следующие основные результаты:



- Новостные и(или) информационные материалы, отражающие деятельность органа государственного жилищного надзора, размещены на сайтах в 59 субъектах. По сравнению с данным Рейтинга-2021 года их количество не изменилось.



- В 49 субъектах на сайтах в достаточном количестве размещаются материалы по информированию граждан по вопросам их прав в сфере ЖКХ, в остальных субъектах объем такой информации либо незначителен, либо она вовсе отсутствует. По данным Рейтинга-2021 года отличные объемы информации для потребителей публиковались на сайтах в 53 субъектах.



- Обзоры обращений граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, включающие обобщенную информацию о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятых по ним мерах публикуются на сайтах только в 34 субъектах. По данным Рейтинга-2021 – в 45 субъектах.



**Интернет-ресурсы органа государственного жилищного надзора признаны наиболее информативными для потребителей жилищно-коммунальных услуг в следующих субъектах РФ:**

- **Ханты-Мансийский автономный округ-Югра (70 баллов из 80 возможных)**
- **Рязанская область (68 баллов)**
- **Свердловская область (67 баллов)**
- **Республика Башкортостан, Новосибирская область (65 баллов каждый)**
- **Сахалинская область, Республика Татарстан (63 балла каждый)**
- **Иркутская область (62 балла)**
- **Алтайский край (60 баллов)**

#### **Параметр 1.5:** деятельность органов местного самоуправления

Оценка параметра предполагала исследование информации, характеризующей степень вовлеченности специалистов ОМСУ в систему защиты прав потребителей в субъектах РФ, по 8 показателям.

Оценка проводилась на основании сведений, предоставленных субъектами РФ. Эксперты полностью полагались на их достоверность. Основные результаты исследования:



▪ Органы местного самоуправления включены в решение вопросов защиты прав потребителей практически во всех субъектах РФ. Однако не более 30% регионов сообщили, что этими вопросами занимаются структурные подразделения (отделы) по защите прав потребителей или обязанности возложены на специалистов по защите прав потребителей. В большинстве регионов эти функции возложены либо на специалистов ОМСУ, занимающихся иными вопросами, либо на комплексные отделы (отделы потребительского рынка и услуг, отделы торговли и т.п.). Как правило, в каждом субъекте используются все или несколько перечисленных выше вариантов.

Подробности на диаграмме:



- В 78 субъектах ОМСУ бесплатно проводят правовое консультирование потребителей, причем в 30 субъектах консультирование проводится во всех муниципальных образованиях. По данным Рейтинга-2021 потребители имели возможность получить в ОМСУ необходимые им разъяснения бесплатно в 81 субъекте (95%).



- В 61 субъекте в ОМСУ оказывают помощь гражданам в составлении письменных претензий, проектов исковых заявлений с целью восстановления нарушенных потребительских прав.



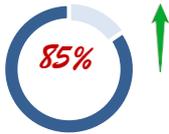
- В 58 субъектах силами ОМСУ проводятся тематические занятия (уроки) в образовательных учреждениях с целью информирования учащихся о правах потребителей, при этом в 17 из них – в каждом муниципальном образовании.



- Специалисты ОМСУ в 31 субъекте обращались с исковыми заявлениями в суд в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей), из них в четырех – в каждом муниципальном образовании.



- ОМСУ в 48 субъектах выявляли по жалобам потребителей факты ненадлежащего качества товаров (работ, услуг) и уведомляли о них территориальные Управления Роспотребнадзора, из них в семи – такие уведомления направлялись специалистами каждого муниципального образования.



- 72 субъекта сообщили, что на официальных интернет-ресурсах ОМСУ размещаются материалы для информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей, при этом только 28 субъектов указали, что такие сведения можно найти на сайте каждого муниципального образования. По данным Рейтинга-2012 материалы для информирования потребителей на сайтах ОМСУ размещались в 47 субъектах (55%).



Лучшими по степени вовлеченности ОМСУ в процесс информирования и правового консультирования потребителей признаны следующие субъекты РФ:

- Чувашская Республика (72 балла из 80 возможных)
- Белгородская область (67 баллов)
- Волгоградская область (65 баллов)
- Московская область, Республика Татарстан (61 балл каждый)
- Ульяновская область (60 баллов)

### Параметр 1.6: деятельность общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей

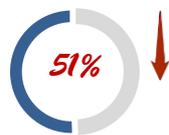
Оценка параметра предполагала исследование информации по 2 показателям и дала следующие основные результаты:



- Власти 34 субъектов РФ заявили, что в части их муниципальных образований действуют общественные приемные для оказания населению бесплатной консультационной помощи по вопросам защиты прав потребителей. По данным Рейтинга-2021 общественные приемные для потребителей существовали в 19 субъектах.



- В МФЦ 44 субъектов организован прием обращений потребителей по вопросам защиты их прав, из них в 28 регионах прием осуществляется в каждом МФЦ. По данным Рейтинга-2021 обращения потребителей принимали в МФЦ в 49 субъектах.



- Консультирование потребителей на базе МФЦ смогли организовать в 43 регионах, причем в 17 из них консультирование проводится на базе каждого из существующих центров. По данным Рейтинга-2021 потребители 49 регионов могли получать консультации в МФЦ, причем в половине из них консультирование проводилось на базе каждого из существующих центров.



- В 39 регионах на базе МФЦ потребители могут получить правовую помощь в составлении претензий и/или подготовке проектов исковых заявлений. В 16 из них такая возможность предоставляется потребителям в каждом центре.

Опыт использования МФЦ для оказания помощи потребителям признан превосходным на территории следующих субъектов РФ:

- Белгородская область
- Волгоградская область
- Республика Дагестан
- Кемеровская область
- Республика Коми
- Курская область
- Республика Марий Эл
- Новгородская область
- Ростовская область
- Ставропольский край
- Республика Татарстан
- Тульская область

В этих регионах потребители могут получить выше перечисленную помощь в каждом МФЦ.



Деятельность общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей (в том числе на базе МФЦ) признана показательной в следующих субъектах РФ:

- Республика Татарстан (29 баллов из 36 возможных)
- Республика Башкортостан, Белгородская область, Иркутская область, Ростовская область (каждый по 24 балла)
- Саратовская область (23 балла)
- Республика Дагестан, Республика Ингушетия, Ленинградская область, Ставропольский край (каждый по 21 баллу)

### Параметр 1.7: региональные интернет-ресурсы по защите прав потребителей

В 11 субъектах РФ «силами» властей созданы специализированные интернет-ресурсы<sup>13</sup>, с помощью которых потребители могут получить информацию о своих правах, способах их защиты, а также о существующих на региональном уровне возможностях получения правовой помощи и поддержки. Оценка параметра предполагала исследование информации, опубликованной на таких интернет-ресурсах, по 20 показателям среди которых:

- Размещение сведений о способах получения правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей, доступных для граждан на региональном уровне, особенно для социально уязвимых категорий граждан.
- Размещение сведений о деятельности координационно-совещательного органа по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ, о региональных и муниципальных программах по обеспечению (защите) прав потребителей.
- Наличие и полнота методических и обучающих материалов, направленных на повышение правовой грамотности граждан и хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке.
- Размещение сведений об интернет-ресурсах<sup>14</sup> общероссийских проектов, на которых опубликована полезная информация, способствующая развитию навыков рационального потребительского поведения.
- Наличие онлайн-сервиса для подготовки текста претензии к продавцу (исполнителю услуг).

<sup>13</sup> Интернет-ресурсы, созданные и функционирующие за счет средств бюджета субъекта РФ или за счет внебюджетных источников

<sup>14</sup> к примеру: zpp.rosпотреbnadzor.ru, roskachestvo.gov.ru, fincult.info, моифинансы.рф, здоровое-питание.рф



- Наличие онлайн-сервиса по типу «жалобной книги», в том числе для досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.



Образцовыми признаны интернет-ресурсы по защите прав потребителей в следующих субъектах:

- Республика **Башкортостан** (142 балла из 162 возможных)
- Ростовская область (133 балла)
- Республика **Татарстан** (96 баллов)
- **Ханты-Мансийский** автономный округ-Югра (95 баллов)
- Красноярский край (79 баллов)
- гор. **Москва** (75 баллов)

### Параметр 1.8: Мероприятия, направленные на повышение потребительской грамотности

Оценка параметра проводилась на основании сведений, предоставленных субъектами РФ при проведении общественного опроса (в форме анкетирования), по 8 показателям:

- Проведение открытых уроков по разъяснению потребительских прав в общеобразовательных организациях, колледжах.
- Проведение олимпиад (конкурсов, викторин) по теме защиты прав потребителей среди учащихся общеобразовательных организаций, колледжей, ВУЗов.
- Проведение просветительских и обучающих мероприятий для потребителей.
- Проведение просветительских и обучающих мероприятий по вопросам соблюдения прав потребителей для хозяйствующих субъектов.
- Подготовка и распространение методических печатных материалов (буклетов, памяток), разъясняющих вопросы прав потребителей в различных сферах.
- Наличие в СМИ выступлений и публикаций, направленных на повышение потребительской грамотности.
- Размещение социальной рекламы, направленной на повышение потребительской грамотности.
- Проведение конкурса региональных СМИ на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей.

Эксперты полагались на достоверность полученных данных, но были вправе осуществить их проверку любым доступным способом.



Лучшими по объему проводимых в регионе мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности, признаны субъекты:

- Республика **Башкортостан**, Ростовская область, Республика **Татарстан** (110 баллов каждый из 110 возможных)
- Белгородская область, Саратовская область, **Ханты-Мансийский** автономный округ-Югра (95 баллов каждый)
- гор. **Москва**, Оренбургская область, Свердловская область (90 баллов каждый)
- Орловская область (85 баллов),
- Омская область (82 балла)
- Тамбовская область, Чувашская Республика (80 баллов каждый)

**КРИТЕРИЙ 2:****Информирование потребителей о качестве товаров**

Оценка критерия предполагает проведение исследований по 2 параметрам, каждый из которых позволяет определить степень эффективности проводимой региональной политики, направленной на обеспечение наличия в обороте качественной и безопасной продукции, а также оценить наличие доступной информации о качестве товаров, способствующей их рациональному и осознанному выбору:

- Региональная система контроля качества пищевой продукции (7 показателей).
- Механизмы определения лучших региональных товаров (товаропроизводителей) и информирования о них потребителей (7 показателей).

**ЛИДЕРЫ** критерия 2

Место субъекта в миниРейтинге критерия2	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
	Максимальное кол-во баллов по критерию 2	156
1	Республика Башкортостан	146
2	Республика Татарстан	136
3	Саратовская область	125
4	Ростовская область	105
5	Свердловская область	96

**Параметр 2.1:** Региональная система контроля качества пищевой продукции

Оценка параметра предполагала исследование информации по 7 показателям и дала следующие основные результаты:



- Региональная программа по контролю качества пищевой продукции потребительского рынка принята в 13 субъектах.
- К реализации таких программ привлекаются:
  - ✓ органы местного самоуправления - в 7 субъектах;
  - ✓ учреждения социальной сферы - в 5 субъектах;
  - ✓ общественные организации потребителей - в 6 субъектах.
- Результаты лабораторных исследований пищевой продукции, которые проводятся в рамках программы, размещаются в открытом доступе на специальных интернет-ресурсах в 7 субъектах.

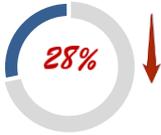


Показательным признан опыт принятия и реализации программ по контролю качества пищевой продукции в следующих субъектах:

- Республика **Башкортостан** (86 баллов из 96 возможных)
- гор. **Москва** (81 балл)
- Республика **Татарстан** (76 баллов)
- **Саратовская** область (65 баллов)

## Параметр 2.2: Механизмы определения лучших региональных товаров (товаропроизводителей) и информирования о них потребителей

Оценка параметра предусматривала изучение информации по 7 показателям и дала следующие основные результаты:



- Региональная система добровольного подтверждения соответствия товаров, реализуемых на потребительском рынке, существует в 24 субъектах РФ. По данным Рейтинга-2021 такие системы существовали в 36 регионах.
- Специальный знак (логотип) для нанесения на товары предусмотрен только в 23 таких системах.
- В 19 регионах существуют доступные для потребителей реестры, в которых «собраны» товары (товаропроизводители), получившее соответствующее подтверждение соответствия товаров.



- Бренды региональных товаров зарегистрированы в 57 субъектах Российской Федерации (по данным Рейтинга-2021 - в 53).



- Конкурсы лучших региональных товаров проводятся в 59 субъектах. По данным Рейтинга-2021 такие конкурсы проводились в 69 субъектах.
- В 49 регионах конкурс имеет собственный логотип и только 39 субъектов размещают сведения о лауреатах на специальном интернет-ресурсе.



Практика определения лучших региональных товаров (товаропроизводителей) и информирования о них потребителей признана оптимальной в следующих субъектах:

- Алтайский край, Республика Башкортостан, Калужская область, Республика Марий Эл, Орловская область, Ростовская область, Саратовская область, Свердловская область, Республика Татарстан, Чувашская Республика (60 баллов каждый из 60 возможных)
- Рязанская область (52 балла)
- Краснодарский край, Сахалинская область (50 баллов каждый)

### КРИТЕРИЙ 3:

### Взаимодействие участников региональной системы защиты прав потребителей

Для оценки критерия исследовалась информация о наличии, функционировании и степени открытости координационно-совещательных органов и общественных советов органов исполнительной власти субъекта, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на региональном уровне, по 5 параметрам:



- Координационно-совещательный орган<sup>15</sup> по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ (10 показателей).
- Общественный (консультативный) совет при Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в субъекте РФ (10 показателей).
- Общественный совет при органе исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте РФ (10 показателей).
- Общественный совет при органе государственного жилищного надзора в субъекте РФ (10 показателей).

Оценка критерия также предусматривает изучение сведений о действующих региональных и муниципальных программах по обеспечению (защите) прав потребителей и проводимых в регионе конференциях участников региональной системы защиты прав потребителей.

### ЛИДЕРЫ критерия 3

Место субъекта в миниРейтинге критерия 3	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
	Максимальное кол-во баллов по критерию 3	230
1	Ростовская область	184
2	Республика Башкортостан	165
3	Республика Татарстан	163
4	Свердловская область	159

### Параметр 3.1: Координационно-совещательный орган по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта РФ

Оценка параметра проводилась по 10 показателям, непосредственно связанными с наличием, функционированием и степенью открытости совещательного органа, и дала следующие основные результаты:



- Координационно-совещательный орган по вопросам защиты прав потребителей при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации создан<sup>16</sup> в 77 субъектах (по данным Рейтинга-2021 – также в 77).
- Менее 50 % из них (35 субъектов) размещают информацию о его деятельности на официальном интернет-ресурсе субъекта РФ.
- Только в 26% из них (в 20 субъектах) заседания проводятся с периодичностью, установленной Положением о таком органе.
- Только в 30% из них (в 24 субъектах) опубликованы и находятся в открытом доступе протоколы прошедших заседаний, а планы работы анонсируются только в 14 субъектах.

<sup>15</sup> создан в соответствии с п. 7 Поручений Президента РФ, сформированных по итогам заседания Президиума Госсовета по вопросу развития Национальной системы защиты прав потребителей (утв. Президентом Российской Федерации 25 мая 2017 г. N Пр-1004ГС).

<sup>16</sup> термин «создан» означает, что эксперты располагали достоверной информацией о создании соответствующего органа, полученной на официальном сайте субъекта РФ или на официальном портале правовой информации.



- 26% из них не раскрывают сведения об персональном составе координационно-совещательного органа (по данным Рейтинга-2021 – 48).
- 37% из них (29 регионов) включают в состав членов совещательного органа представителей общественных объединений потребителей (по данным Рейтинга-2021 – 26).
- Только в 4 субъектах опубликована информация о способах коммуникации совещательного органа с гражданами, организациями, СМИ.



Образцовой признана информация о деятельности координационно-совещательного органа по вопросам защиты прав потребителей в следующих субъектах:

- **Вологодская область** (26 баллов из 32 возможных)
- **Хабаровский край** (25 баллов)
- **Удмуртская Республика** (24 балла)
- **Республика Башкортостан** (23 балла)

### Параметр 3.2: Конференции участников региональной системы защиты прав потребителей

При оценке параметра анализировалась информация о проведении в период 2021-2023 годов конференций (форумов, совещаний), к участию в которых приглашаются все участники региональной системы защиты прав потребителей (органы государственной власти, органы местного самоуправления, общественные организации потребителей, эксперты, СМИ и т.п.).



Чуть более трети субъектов сообщила, что проводит такие конференции, однако информацию об их итогах в открытом доступе размещает только половина из них.

Показательной признана практика проведения конференций в Республике Башкортостан, Ростовской и Саратовской областях, Республике Татарстан.

### Параметр 3.3: Региональные программы по обеспечению (защите) прав потребителей

Оценка параметра предполагала изучение информации о региональных программах по обеспечению (защите) прав потребителей, действовавших в период 2021-2022 годов, по 4 показателям.

Итоги исследования:



- Региональные программы по обеспечению (защите) прав потребителей реализовывались в 68 субъектах (по данным Рейтинга-2021 - в 77).
- 40% - 26 субъекта из 68 - не размещают в открытом доступе отчеты об итогах реализации таких программ.
- 5% субъектов не разместили тексты программ в открытом доступе.



- В 20% регионов к реализации региональных программ не привлекают общественные объединения потребителей, 15% - органы местного самоуправления.
- Подавляющее большинство региональных программ не имеет финансирования – как правило, это перечень мероприятий, которые исполнители программ (органы исполнительной власти субъекта РФ) обязаны проводить в рамках своей текущей деятельности. Но тем не менее:
  - ✓ В 11 регионах предусмотрено выделение денежных средств на организацию выпуска периодических печатных материалов, методической литературы в целях повышения потребительской грамотности граждан.
  - ✓ В 8 регионах - на организацию выпуска периодических печатных материалов, методической литературы в целях повышения потребительской грамотности граждан.
  - ✓ 12 субъектов выделяют средства на организацию и проведение мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан в сфере защиты прав потребителей («круглые столы», лекции, семинары, консультирование и т.п.).
  - ✓ 4 субъекта - на оказание правовой помощи социально уязвимым категориям граждан по вопросам защиты их потребительских прав.



Достойным подражания признан опыт реализации региональных программ в следующих субъектах:

- Алтайский край, Республика Башкортостан (41 балл каждый из 41 возможного)
- Ростовская область (39 баллов)
- Свердловская область (28 баллов)
- Белгородская область, Ленинградская область, Республика Татарстан (26 баллов каждый)

### Параметр 3.4: Муниципальные программы по обеспечению (защите) прав потребителей

При оценке параметра использовалась информация о действующих муниципальных программах по обеспечению (защите) прав потребителей и сведения о финансировании таких программ.

Сведения о таких программах были получены экспертами от регионов в ходе специального предварительного опроса (анкетирования). Эксперты полностью полагались на их достоверность и объективность.



- 38 субъектов (45%) сообщили, что в их муниципальных образованиях действуют программы по защите прав потребителей, причем финансирование предусмотрено не более чем в трети из них.
- В 11 регионах муниципальные программы по защите прав потребителей действуют во всех муниципальных образованиях, а в 5 из них - действуют даже во всех сельских и городских поселениях.



Показательной признана практика реализации муниципальных программ в следующих субъектах:

- Республика Татарстан (36 баллов из 40 возможных)
- Свердловская область (35 баллов)
- Республика Башкортостан, Саратовская область (30 баллов каждый)

Неплохие результаты также показали **Ростовская** область (22 балла), **Новгородская** и **Ульяновская** области, **Чувашская** Республика (каждый по 20 баллов).

### Параметр 3.5: Общественный (консультативный) совет при Управлении Роспотребнадзора в субъекте РФ

В управлениях Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации формируются как общественные, так консультативные советы (далее – совет). Оценка параметра предполагала исследование информации по одному из таких советов по 10 показателям и дала следующие основные результаты:



- Сведения о сформированных общественных (или консультативных) советах опубликованы на сайтах 43 Управлений Роспотребнадзора (по данным Рейтинга-2021 – на сайтах 48 Управлений).
- Планы работы анонсируются на сайтах Управлений в 8 субъектах.
- Протоколы прошедших заседаний публикуют на сайтах в 11 субъектах, в 14 - можно найти только отдельные сведения о таких мероприятиях.
- Информация о способах коммуникации совета с гражданами, организациями, СМИ опубликована только на сайтах только 3 Управлений.
- Сведения об персональном составе совета размещены в открытом доступе на сайте 31 Управления.
- Представители общественных объединений потребителей входят в состав таких советов только в 20 регионах.



Наиболее публичной признана деятельность общественного (консультационного) совета при Управлении Роспотребнадзора в следующих субъектах РФ:

- **Вологодская** область (26 баллов из 32 возможных)
- **Хабаровский** край (25 баллов)
- **Удмуртская** Республика (24 балла)
- **Республика Башкортостан** (23 балла)

### Параметр 3.6: Общественный совет при органе исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в субъекте РФ

По данным Рейтинга-2023 решение вопросов по защите прав потребителей возложено на орган исполнительной власти<sup>17</sup> (далее по тексту – ОИВ по ЗПП) в 55 субъектов РФ.

<sup>17</sup> министерство, департамент, комитет, др

Оценка параметра предполагала исследование информации об общественном совете, размещенная на официальных интернет-ресурсах (сайтах) ОИВ по ЗПП, по 10 показателям и дала следующие основные результаты:



- Сведения о сформированных общественных советах опубликованы на сайтах **43 из 55** ОИВ по ЗПП (81%).
- Планы работы совета анонсируются на сайтах ОИВ по ЗПП в 25 субъектах.
- Протоколы прошедших заседаний публикуют на сайтах ОИВ по ЗПП в 27 субъектах, в 7 - можно найти отдельные сведения о таких мероприятиях.
- Информация о способах коммуникации совета с гражданами (организациями, СМИ) опубликована на сайтах 12 ОИВ по ЗПП.
- Сведения об персональном составе совета размещены в открытом доступе на сайте 41 ОИВ по ЗПП.
- Представители общественных объединений потребителей входят в состав общественного совета ОИВ по ЗПП только в 7 регионах.



Наиболее публичной признана деятельность общественного совета при органе исполнительной власти, на который возложено решение вопросов по защите прав потребителей в следующих субъектах РФ:

- **Ростовская** область (31 балл из 32 возможных)
- **Иркутская** область (30 баллов)
- **Самарская** область (29 баллов)
- **Амурская** область, **Свердловская** область, Республика **Хакасия** (27 баллов каждый)
- **Новгородская** область, **Пермский** край, **Ханты-Мансийский** автономный округ-Югра (25 баллов каждый)

### Параметр 3.7: Общественный совет при органе государственного жилищного надзора в субъекте РФ

Оценка параметра предполагала исследование информации об общественном совете, размещенная на интернет-ресурсах (сайтах) органов государственного жилищного надзора в субъектах РФ, по 10 показателям и дала следующие основные результаты:



- Сведения о сформированных общественных советах опубликованы на сайтах органов государственного жилищного надзора в 66 субъектах (77%).
- Планы работы совета анонсируются на сайтах органов государственного жилищного надзора в 31 субъекте.
- Протоколы прошедших заседаний публикуют на сайтах органов государственного жилищного надзора в 31 субъекте, в 14 - можно найти отдельные сведения о таких мероприятиях.

- Информация о способах коммуникации совета с гражданами (организациями, СМИ) опубликована на сайтах органов государственного жилищного надзора в 17 субъектах.
- Сведения об персональном составе совета размещены в открытом доступе на сайте 55 органа государственного жилищного надзора.
- Представители некоммерческих организаций граждан (жителей) входят в состав общественного совета в 24 регионах.



Наиболее публичной признана деятельность общественного совета при органе государственного жилищного надзора в следующих субъектах РФ:

- **Новгородская область** (32 балла из 32 возможных)
- **Новосибирская область, Пензенская область, Пермский край, Ростовская область, гор. Санкт-Петербург** (30 баллов каждый)
- **Оренбургская область** (29 баллов)
- **Амурская область, Волгоградская область** (28 баллов каждый)
- **Кировская область, Республика Коми, Хабаровский край, Республика Хакасия** (27 баллов каждый)
- **Калужская область, Ставропольский край** (26 баллов каждый)
- **Красноярский край, Свердловская область, Тульская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра** (25 баллов каждый)

## КРИТЕРИЙ 4:

### Поддержка участников региональной системы защиты прав потребителей

Оценка параметра учитывает деятельность властей субъекта РФ, направленную на поддержку органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, по 2 параметрам. Это одно из приоритетных направлений, определенных Стратегией государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Для развития этого направления Стратегия, в частности, предлагает оказывать общественным объединениям потребителей финансовую, информационную, консультационную поддержку и методическое обеспечение.

#### ЛИДЕРЫ критерия 4

Место субъекта в миниРейтинге критерия 4	Субъект Российской Федерации	Кол-во набранных баллов
	<i>Максимальное кол-во баллов по критерию 3</i>	<b>135</b>
1	Башкортостан	120
2	Татарстан	120
3	Чувашия	110
4	Ростовская область	110
5	Орловская область	95
6	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	94

## Параметр 4.1: Меры поддержки органов местного самоуправления

Оценка параметра проводилась путем изучения деятельности властей субъекта РФ, направленной на поддержку органов местного самоуправления, по 5 показателям и дала следующие результаты:

- ОМСУ привлекаются к реализации региональных программ по обеспечению (защите) прав потребителей в 58 регионах (по данным Рейтинга-2023 такие программы реализуются в 68 субъектах РФ).
- Специалисты ОМСУ могут пройти повышение квалификации в сфере защиты прав потребителей в 44 субъектах.
- В 11 субъектах власти предусмотрели выделение субсидий на организацию и проведение органами местного самоуправления обучающих мероприятий для просвещения и информирования потребителей, в то время как такие мероприятия ОМСУ проводят почти в 60 субъектах РФ (по данным Рейтинга-2023).
- В 30 субъектах ОМСУ приглашаются в качестве участников на региональные конференции по защите прав потребителей (по данным Рейтинга-2023 о проведении таких мероприятий заявили 32 субъекта РФ).
- В 45 субъектах Управление Роспотребнадзора предоставляет специальный «канал связи», по которому специалисты ОМСУ могут обратиться за правовой поддержкой.
- В 34 субъектах специалисты ОМСУ могут обратиться за правовой поддержкой через выделенный «канал связи» в органе исполнительной власти, на который возложено решение вопросов защиты прав потребителей (существует в 55 регионах).



Лучшей признана практика поддержки органов местного самоуправления в следующих субъектах:

- Ростовская область, Республика Татарстан (35 баллов каждый из 35 возможных)
- Ханты-Мансийский автономный округ-Югра (32 балла каждый)
- Амурская область, Республика Башкортостан, Белгородская область, Иркутская область, Ленинградская область, Саратовская область, Ульяновская область (30 баллов каждый)

## Параметр 4.2: Меры поддержки общественных организаций потребителей

Оценка параметра проводилась путем изучения деятельности властей субъекта РФ, направленной на поддержку общественных объединений потребителей, по 7 показателям и дала следующие основные результаты:



- Общественные объединения потребителей включены в Реестр социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО) в 30 субъектах РФ. По данным Рейтинга-2021 – в 23.



- В 15 регионах общественные объединения потребителей получают субсидии на оказание правовой помощи потребителям. По данным Рейтинга-2021 таких субъектов было 18.



- 8 субъектов РФ выделяют субсидии на проведение мероприятий общественного контроля за соблюдением прав потребителей при реализации товаров на региональном потребительском рынке. 7 субъектов - субсидии на проведение мониторинга качества и безопасности продовольственных товаров.



- Управления Роспотребнадзора в субъектах РФ взаимодействуют с общественными объединениями потребителей на основе Соглашений о взаимодействии (сотрудничестве) в 51 регионе.



- Общественные объединения потребителей привлекаются к реализации региональных программ по обеспечению (защите) прав потребителей в 55 регионах, в то время как такие программы реализуются в 68 субъектах РФ.
- В 28 субъектах такие организации приглашаются в качестве участников на региональные конференции (форумы, совещания) по защите прав потребителей. По данным Рейтинга-2023 о проведении региональных конференций заявили 32 субъекта РФ.



- Конкурс на лучшее общественное объединение потребителей и/или лучший социально ориентированный проект в сфере прав потребителей проводится в 4 регионах. По данным Рейтинга-2021 такие конкурсы проходили в 5 субъектах.



Поддержка общественных объединений потребителей признана показательной в следующих субъектах:

- Республика **Башкортостан** (90 баллов из 100 возможных)
- Республика **Татарстан**, Чувашская Республика (85 баллов каждый)
- Ростовская область (75 баллов)
- Орловская область (70 баллов)

## КРИТЕРИЙ 5:

## РАЗВИТИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Оценка параметра позволила получить исчерпывающие сведения о наличии в субъектах РФ института (должности) уполномоченного<sup>18</sup> по правам потребителей и информации о развитии в регионах института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (в том числе, института медиации):

- Должность уполномоченного по правам потребителей в субъектах РФ не введена. По данным Рейтинга-2021 такой пост существовал только в Республике Башкортостан, однако по ряду причин он был упразднён.
- Незначительное количество регионов заявило, что вопрос введения должности уполномоченного находится на стадии проработки и подготовки.
- Институт досудебного урегулирования споров в регионах практически отсутствует - лишь в ряде субъектов находится на начальной стадии изучения и введения.

## ОБОБЩЕННЫЕ ВЫВОДЫ

### 1. В Российской Федерации в ряде субъектов система защиты прав потребителей стабильно функционирует на высоком уровне.

Этот результат достигается, в первую очередь, за счет целенаправленных и последовательных действий органов власти и позволяет обеспечивать государственные гарантии потребительских прав граждан через эффективность региональной системы защиты прав потребителей.

Лучшие практики функционирования региональных систем защиты прав потребителей сложились в Республике **Башкортостан**, Республике **Татарстан**, **Ростовской** области, Свердловской области, **Ханты-Мансийском** автономном округе-Юрге, **Саратовской** области, **Чувашской** республике, **Белгородской** области. Опыт этих субъектов целесообразно использовать в других регионах нашей страны.

### 2. Сохраняется устойчивая тенденция к снижению общего уровня защищенности потребителей в Российской Федерации.

Рейтинг-2023 показал, что 57% российских регионов смогли добиться высокого или среднего уровня защищенности потребителей. Однако, по итогам рейтинга-2021 такого уровня защищенности смогли

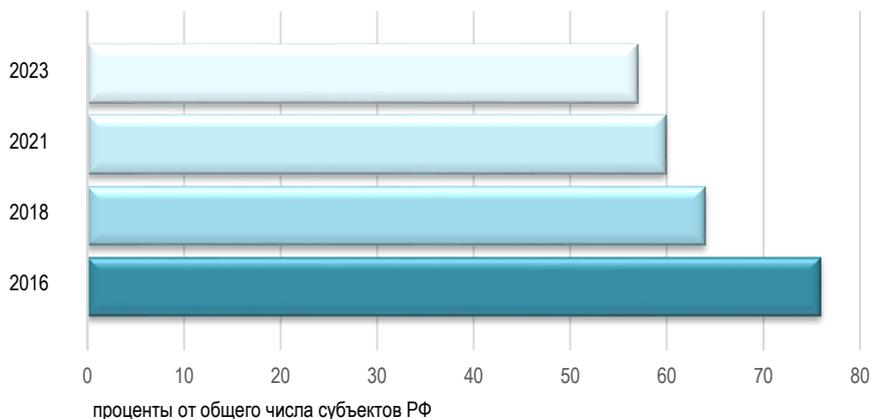
<sup>18</sup> В соответствии с п. 3 решения Рабочей группы по законодательному обеспечению развития Национальной системы защиты прав потребителей при Комитете Совета Федерации по Регламенту и организации парламентской деятельности от 18-11-2021, протокол заседания доступен по ссылке [https://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/protokol%20zasedaniya\\_%2018-11-2021.pdf](https://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/protokol%20zasedaniya_%2018-11-2021.pdf)

В соответствии с Методическими рекомендациями Роспотребнадзора по разработке и реализации региональных государственных программ по обеспечению прав потребителей от 22.09.2017 (стр. 24). Документ доступен по ссылке: [https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT\\_ID=8947](https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=8947)

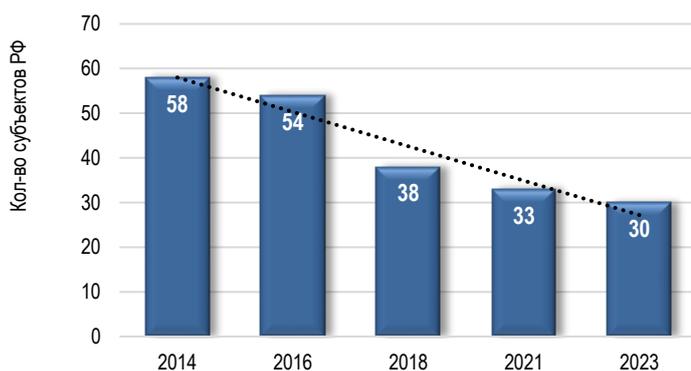


добиться 60% регионов, по данным рейтинга-2018 - 64%, 2016 – 76%, что демонстрирует тенденцию к снижению уровня защищенности потребителей.

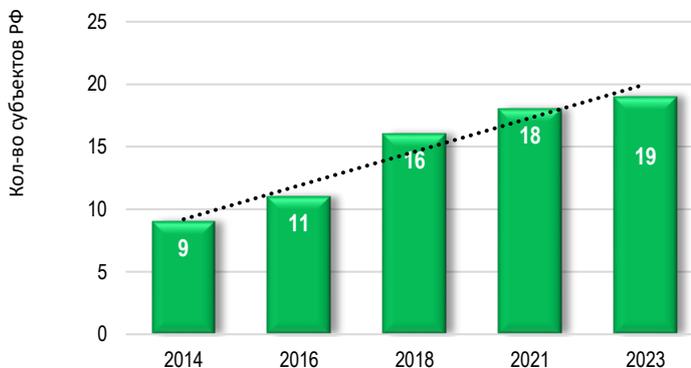
Динамика снижения количества субъектов с высоким и средним уровнем защищенности потребителей представлена на диаграмме:



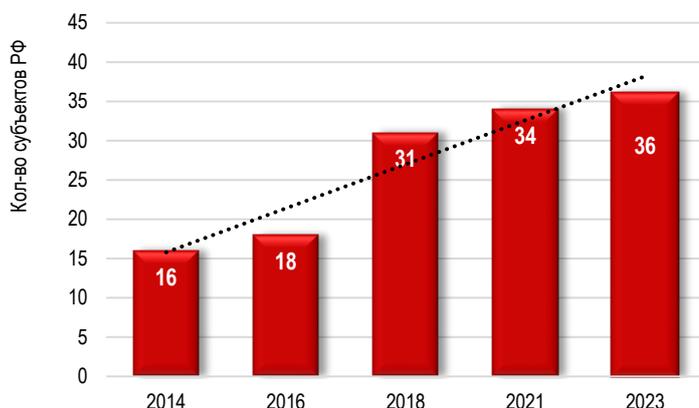
Численность регионов в группе со средним уровнем защищенности потребителей стабильно уменьшается (с 58 субъектов в 2014 году до 30 в 2023).



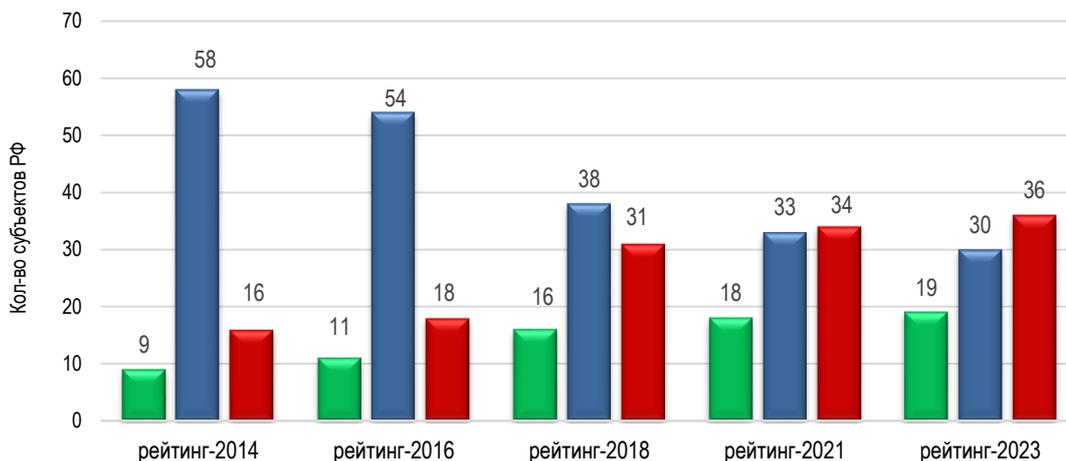
Группа с высоким уровнем защищенности по-прежнему немногочисленная, хотя за 10 лет количество субъектов в ней увеличилось вдвое. В 2014 году в группе было 9, сейчас – 19 субъектов.



Количество субъектов с низким уровнем защищенности потребителей постоянно увеличивается. Если в Рейтинге 2014 года таких регионов было 16, то в Рейтинге-2023 уже 36.



Для наглядности данные десятилетних рейтинговых исследований сведены в общую диаграмму:



На представленных диаграммах прослеживается и позитивная направленность: начиная с 2018 года количественный состав каждой из групп практически стабилизировался и значительные изменения в их численности не зафиксированы.

Таким образом, итоги многолетних исследований Объединения потребителей России подтверждают тенденцию к снижению общего уровня защищенности потребителей в Российской Федерации и указывают на необходимость укрепления Национальной системы защиты прав потребителей через повышение эффективности Региональных систем защиты прав потребителей, как базового уровня всей системы.

### 3.

#### Система правового просвещения потребителей нуждается в дальнейшем развитии и расширении.

Система правового просвещения граждан, как механизма повышения правосознания населения и формирования устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке, находится в удовлетворительном состоянии только в половине субъектов Российской Федерации.

Объем и качество материалов для информирования и консультирования потребителей, формы и методы их размещения на официальных сайтах органов власти, исследованных в ходе рейтинга, признан

экспертами достаточным в 55-57% субъектах Российской Федерации. В остальных субъектах выявленные проблемы (несущественное количество опубликованной информации, несистемность её размещения, труднодоступность поиска) не способствуют процессу правового просвещения потребителей.

МФЦ задействованы для приема обращений потребителей и их консультирования в 52% субъектов Российской Федерации.

Консультирование потребителей на базе общественных приемных организовано в 40% субъектов.

С 95 до 92 процентов снизилось количество субъектов, в которых органы местного самоуправления включены в решение вопросов защиты прав потребителей (в частности, консультирования потребителей). Эти функции в большинстве регионов возложены либо на специалистов ОМСУ, занимающихся иными вопросами, либо на комплексные отделы (отделы потребительского рынка и услуг, отделы торговли и т.п.). Количество субъектов, в которых существуют подразделения (отделы) по защите прав потребителей или специалисты по защите прав потребителей, невысоко (не более 30%).

В большинстве регионов потребителей консультируют специалисты ОМСУ, не имеющие специальных знаний и необходимого образования. При этом только в 44 субъектах для специалистов ОМСУ предоставляется возможность повышения квалификации в сфере защиты прав потребителей, а в Управлениях Роспотребнадзора специальный «канал связи» для правовой поддержки специалистов ОМСУ предусмотрен только в половине регионов.

#### 4.

#### **Во многих субъектах Российской Федерации отсутствует продуктивное взаимодействие всех участников региональной системы защиты прав потребителей.**

В соответствии со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей должна обеспечиваться через функционирование различных межведомственных органов, создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также через реализацию региональных программ по защите прав потребителей.

Рейтинговые исследования показали, что в 72% российских регионов **отсутствуют сведения о деятельности координационно-совещательного органа по обеспечению прав потребителей при высшем должностном лице субъекта**: он либо не создан (8 субъектов), либо его деятельность не является публичной (в 53 субъектах<sup>19</sup>) – информация о его деятельности (заседаниях, решениях) в открытом доступе отсутствует.

В 29 субъектах представители общественных объединений потребителей - полноправных участников региональной системы защиты прав потребителей - в состав координационно-совещательного органа при высшем должностном лице субъекта не включены.

**Сокращается количество субъектов, в которых реализуются региональные программы по обеспечению (защите) прав потребителей** - с 77 (2019-2020) до 68 (2021-2022). При этом почти 40% субъектов не публикует в открытом доступе отчетность о реализации таких программ. Оценить эффективность деятельности региональных властей по реализации таких программ можно только в 42 регионах.

<sup>19</sup> При этом по данным Рейтинга-2021 деятельность такого органа была признана непубличной в 49 регионах.

К реализации этих программ привлекаются не все участники региональной системы защиты прав потребителей – в 20% регионов обходятся без участия общественных объединений потребителей, в 15% – без участия органов местного самоуправления.

**Недостаточной остается информационная открытость общественных советов** в органах власти, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на региональном уровне: управлениях Роспотребнадзора, в органах исполнительной власти, на который возложено решение вопросов защиты прав потребителей в регионе, в органах государственного жилищного надзора.

Сведения о сформированных общественных (консультативных) советах при Роспотребнадзоре опубликованы на сайтах только 50% управлений (в 43 субъектах). При этом в половине из них:

- отсутствуют сведения о деятельности советов (протоколы, информационные сообщения);
- советы сформированы без участия общественных объединений потребителей.

Сведения о общественных советах в органах государственного жилищного надзора опубликованы в открытом доступе в 77% регионах, но только чуть более 50% из них раскрывает сведения об своей деятельности. Треть действующих советов не включает в свой состав представителей профильных некоммерческих организаций, граждан.

Сведения о сформированных общественных советах в органах исполнительной власти, на которые возложено<sup>20</sup> решение вопросов защиты прав потребителей в регионе, опубликованы в открытом доступе в 80%, но только чуть более 50% раскрывает сведения об их деятельности. Советы сформированы с участием общественных объединений потребителей только в 12%.

Информационная закрытость консультативных органов и общественных советов, отсутствие региональных программ по защите прав потребителей, а также не предоставление отчетности при реализации таких региональных программ позволяет сделать вывод о отсутствии продуктивного взаимодействия всех участников региональной системы защиты прав потребителей, что негативно отражается на общем уровне защищенности потребителей в субъектах Российской Федерации.

## 5.

### **Система поддержки общественных объединений потребителей, органов местного самоуправления в субъектах Российской Федерации слабо развита.**

Только в 30 субъектах Российской Федерации общественные объединения потребителей, оказывающие населению бесплатную консультативную и юридическую помощь, внесены в реестр социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО). Субсидии (гранты) из бюджета субъекта на такого рода деятельность предусмотрены только в 15 регионах.

20% регионов не привлекают общественные объединения потребителей к реализации программ по защите прав потребителей.

В 11 субъектах Российской Федерации выделяются субсидии на организацию и проведение органами местного самоуправления обучающих мероприятий для просвещения и информирования потребителей, в то время как такие мероприятия ОМСУ проводят почти в 60 субъектах. В 15% регионов программы по защите прав потребителей реализуются без участия органов местного самоуправления.

<sup>20</sup> Такие органы существуют в 55 субъектах РФ



## ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ИТОГАХ РЕЙТИНГА

Информация о Рейтинге-2023, его итогах и выводах направляется Президенту Российской Федерации, главам субъектов Российской Федерации, членам Совета Федерации, депутатам Государственной Думы, в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), общественные объединения потребителей, СМИ.

Рейтинг позволит органам власти обратить внимание на лучшие практики выстраивания и функционирования региональной системы защиты прав потребителей, существующие в ряде субъектов Российской Федерации.

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



## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## Динамика изменения рейтинга субъектов Российской Федерации по сравнению с Рейтингом-2021

	Субъект РФ	Место в рейтинге 2023	Место в рейтинге 2021, группа			Изменение рейтинга
			зеленая	синяя	красная	
Высокий уровень защищенности	Республика Башкортостан	1	1			подтвержден
	Республика Татарстан (Татарстан)	2	3			подтвержден
	Ростовская область	3	2			подтвержден
	Свердловская область	4	12			подтвержден
	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	5	5			подтвержден
	Саратовская область	6	9			подтвержден
	Чувашская Республика - Чувашия	7	10			подтвержден
	Белгородская область	8	6			подтвержден
	Новосибирская область	9	18			подтвержден
	гор. Москва	10		31		ПОВЫШЕН
	Волгоградская область	11	14			подтвержден
	Новгородская область	12	17			подтвержден
	Омская область	13		20		ПОВЫШЕН
	Амурская область	14		32		ПОВЫШЕН
	гор. Санкт-Петербург	15	11			подтвержден
	Красноярский край	16	13			подтвержден
	Иркутская область	17		33		ПОВЫШЕН
	Алтайский край	18		26		ПОВЫШЕН
	Ульяновская область	19	4			подтвержден
Средний уровень защищенности	Республика Коми	20			62	ПОВЫШЕН
	Ленинградская область	21	8			ПОНИЖЕН
	Хабаровский край	22		28		подтвержден
	Оренбургская область	23		25		подтвержден
	Челябинская область	24		35		подтвержден
	Орловская область	25		42		подтвержден
	Республика Саха (Якутия)	26		19		подтвержден
	Тамбовская область	27		21		подтвержден
	Самарская область	28		60		ПОВЫШЕН
	Республика Хакасия	29			65	ПОВЫШЕН
	Московская область	30		23		подтвержден
	Ямало-Ненецкий автономный округ	31		43		подтвержден
	Кемеровская область - Кузбасс	32			73	ПОВЫШЕН
	Удмуртская Республика	33			53	ПОВЫШЕН
	Калужская область	34	15			ПОНИЖЕН
	Республика Бурятия	35			80	ПОВЫШЕН
	Кировская область	36		27		подтвержден
	Курская область	37		48		подтвержден
	Ставропольский край	38		24		подтвержден
	Нижегородская область	39		37		подтвержден
	Смоленская область	40	7			ПОНИЖЕН
	Республика Марий Эл	41		39		подтвержден
	Архангельская область	42			66	ПОВЫШЕН
	Вологодская область	43	16			ПОНИЖЕН
	Краснодарский край	44		29		подтвержден
	Рязанская область	45		34		подтвержден
	Пензенская область	46		51		подтвержден
	Тюменская область	47		22		подтвержден
	Мурманская область	48		30		подтвержден
	Республика Крым	49			63	ПОВЫШЕН



Низкий уровень защищенности	Калининградская область	50	49	<b>понижен</b>
	Республика Адыгея (Адыгея)	51	61	подтвержден
	Владимирская область	52	55	подтвержден
	Ивановская область	53	50	<b>понижен</b>
	Ярославская область	54	45	<b>понижен</b>
	Липецкая область	55	44	<b>понижен</b>
	Республика Дагестан	56	47	<b>понижен</b>
	Еврейская автономная область	57	76	подтвержден
	Республика Карелия	58	38	<b>понижен</b>
	Тульская область	59	56	подтвержден
	Приморский край	60	57	подтвержден
	Сахалинская область	61	46	<b>понижен</b>
	Пермский край	62	59	подтвержден
	Камчатский край	63	54	подтвержден
	Брянская область	64	64	подтвержден
	Республика Калмыкия	65	79	подтвержден
	Забайкальский край	66	68	подтвержден
	Астраханская область	67	71	подтвержден
	Костромская область	68	72	подтвержден
	Кабардино-Балкарская Республика	69	77	подтвержден
	Магаданская область	70	36	<b>понижен</b>
	гор. Севастополь	71	67	подтвержден
	Томская область	72	41	<b>понижен</b>
	Воронежская область	73	40	<b>понижен</b>
	Курганская область	74	69	подтвержден
	Республика Мордовия	75	70	подтвержден
	Республика Алтай	76	75	подтвержден
	Республика Ингушетия	77	83	подтвержден
	Тверская область	78	58	подтвержден
	Республика Северная Осетия - Алания	79	74	подтвержден
	Карачаево-Черкесская Республика	80	81	подтвержден
Псковская область	81	78	подтвержден	
Ненецкий автономный округ	82	84	подтвержден	
Чеченская Республика	83	52	подтвержден	
Чукотский автономный округ	84	85	подтвержден	
Республика Тыва	85	82	подтвержден	



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

ОГРН 1097799008020; ИНН 7709442668

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

**Информационные ресурсы  
Объединения потребителей России:**

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

интернет-сайт Агентства информирования потребителей «ОСОКА»:  
[www.osokainfo.ru](http://www.osokainfo.ru)

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

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

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

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