

Международный опыт внедрения систем публичных оценок

Авторы



Никитин Константин Дмитриевич

Заместитель генерального директора фонда «Центр стратегических разработок», директор Центра институционального развития контрольной (надзорной) деятельности



Дёгтев Артём Геннадьевич

Заместитель директора Центра институционального развития контрольной (надзорной) деятельности, начальник отдела цифровизации обязательных требований

1. История возникновения

Политика раскрытия бизнесом информации о своей деятельности (далее – политика раскрытия информации) берет начало в концепции целевой прозрачности. Эта концепция основана на идее о том, что **предоставление информации сторонам, принимающим решения, может способствовать более эффективному функционированию экономики и повышению ответственности бизнеса перед обществом.** В рамках этой концепции государство может обязывать бизнес раскрывать информацию о своей деятельности, финансовом положении, экологических показателях, условиях труда и других аспектах, чтобы обеспечить прозрачность и доступность информации для потребителей.

Прозрачность в государственном управлении может быть реализована через различные инструменты, такие как обязательная отчетность, публичное раскрытие информации о деятельности компаний, стандартизированные формы отчетности, а также публичные оценки (далее – инструменты раскрытия информации). Эти меры направлены на повышение информированности заинтересованных сторон, включая инвесторов, потребителей, работников и общественность в целом.¹

Исторически идея обязывать бизнес раскрывать информацию о своей деятельности связана с экологическими проблемами.

Так, в 1960-х годах набирала популярность экологическая повестка. В 1969 году был принят Закон о национальной экологической политике в США, ставший важной вехой в развитии природоохранного законодательства.²

Этот закон обязал государственные агентства оценивать экологические последствия своих действий и решений, способствуя

¹ Ho D. E. *Fudging the nudge: Information disclosure and restaurant grading* //Yale LJ. – 2012. – Т. 122, p. 578

² Yost N. C. *The Background and History of NEPA* //The NEPA Litigation Guide. – 1998. – Т. 1. – №. 3.



большой прозрачности и ответственности органов власти перед обществом. Кроме того, закон способствовал повышению осведомленности граждан о состоянии окружающей среды и побуждал бизнес раскрывать информацию о воздействии на экологию.

Также популярность политики раскрытия информации связана с финансовым сектором, где после череды серьезных экономических кризисов, вызванных мошенничеством крупных игроков, регуляторы нашли выход в виде обязательной публикации всех финансовых показателей. В результате потребители могут ознакомиться с финансовым состоянием компании перед покупкой ценных бумаг и других активов и принять взвешенное решение.³

Несмотря на популярность и успех, политика раскрытия информации все-таки имела недостатки. Наиболее серьезной проблемой стала сложность раскрываемой бизнесом информации. Многие потребители просто не имели достаточно знаний и квалификации, чтобы интерпретировать опубликованную в открытом доступе информацию и, как следствие, ей не пользовались.

Чтобы справиться с проблемой было решено переложить задачу интерпретации узкоспециализированной информации на плечи профессионалов – органов контроля и регуляторов, а общественности **демонстрировать обобщенную, но понятную характеристику деятельности бизнеса**. Так, повсеместно начали появляться различные системы публичных оценок.

Системы публичных оценок, реализуемые государственными органами, могут включать информацию о финансовом состоянии компаний, их соответствии обязательным требованиям, экологической устойчивости, условиям труда и другим аспектам деятельности.

Сегодня такие системы применяются повсеместно, не только в рамках контрольной (надзорной) деятельности, но в рамках других процедур, например, таких как сертификация и аккредитация.

Например, товары из числа бытовых энергопотребляющих устройств, производимых на территории Российской Федерации, а также бытовые энергопотребляющие устройства, импортируемые в Российскую Федерацию для оборота на ее территории, должны содержать информацию о классе их энергетической эффективности публикуемую в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке или на их этикетках.⁴

Существуют семь классов энергоэффективности - от «А» до «G». Оборудование класса «А» самое энергоэффективное, а у оборудования класса «G» энергоэффективность самая низкая.

Часто на сертифицированной технике можно увидеть наклейку с отображением класса энергоэффективности (рисунок 1).

³ Benston G. J. *Required disclosure and the stock market: An evaluation of the Securities Exchange Act of 1934* // *The American Economic Review*. – 1973. – Т. 63. – №. 1. – С. 132-155

⁴ статья 10 Федерального закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»



Рисунок 1. Пример наклейки с классом энергоэффективности

Другим широко известным примером системы публичных оценок являются звезды, присваиваемые гостиницам. Так с 2021 года в Российской Федерации требование о прохождении классификации стало обязательным для всех без исключения гостиниц.⁵ Оценки присваиваются аккредитованными организациями и ведется открытый реестр классифицированных объектов, размещенный на портале Росаккредитации.

Реестр классифицированных объектов: гостиницы и иные средства размещения

Единый перечень классифицированных гостиниц № 550002524 [Реестр →](#)

Активно [🔗](#)

Общие данные | Реестровые записи

РЕЕСТРОВАЯ ЗАПИСЬ: № 269 от 03.03.2023 [ПЕРВИЧНОЕ ДОБАВЛЕНИЕ](#) [АКТИВНО](#)

СОБСТВЕННИК (АРЕНДАТОР ИЛИ ЛИЦО, ВЛАДЕЮЩЕЕ ГОСТИНИЦЕЙ НА ИНОМ ЗАКОННОМ ОСНОВАНИИ)

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РГС ВОЛГОГРАД" [ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО](#)

ОГРН: 1107847302861 ИНН: 7813481543 КПП: не указан

ГОСТИНИЦА ИЛИ ИНОЕ СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ

COSMOS VOLGOGRAD HOTEL OOO "РГС Волгоград"

Адрес: 400087, г.Волгоград, ул.им. Михаила Балонина, дом 7

Информация о классификации

Присвоенная категория (звездность) **Четыре звезды**

Свидетельство о присвоении гостинице определенной категории

Номер свидетельства: 77/AA-115-2021/122-3-2021 Дата выдачи свидетельства: 02.07.2021 Срок действия: 11.04.2023

Рисунок 2. Пример данных о присвоенных звездах из реестра классифицированных объектов

Сфера государственного контроля (надзора) не является исключением и в рамках нее также применяются системы публичных оценок. Одна из первых сфер, где система публичных оценок была внедрена в связке с проверками, стало общественное питание.

⁵ Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

2. Система публичных оценок в сфере общественного питания

Предприятия общественного питания – одна из самых распространенных категорий бизнеса, для которой в разных странах мира применяется система публичных оценок.

В США* инспекторы по общественному здравоохранению посещают рестораны, чтобы убедиться, что они соблюдают местные санитарно-эпидемиологические нормы. В качестве дополнительной меры по обеспечению безопасности разработана комплексная оценка санитарно-эпидемиологического благополучия, которая действует с 1998 года. Менеджерам ресторанов требуется вывешивать на входе наклейку с буквенной оценкой от «А» до «С», отражающую результаты последней проверки санитарно-эпидемиологических норм.⁶ Беглый взгляд на дверь ресторана позволяет посетителям оценить, насколько безопасные и соответствующие государственному стандарту услуги оказывает заведение, и позволяет учесть эту информацию при одном из самых распространенных повседневных решений – выборе места для обеда.

Наклейки с оценкой санитарного уровня ресторанов создали мощные стимулы для владельцев следить за заведениями. **Исследования показали значительный рост доходов ресторанов с высокими оценками и снижение доходов для ресторанов с низкими.**⁷ Также результаты исследований свидетельствуют о том, что эта **практика привела к измеримому увеличению санитарно-эпидемиологического состояния ресторанов и значительному снижению госпитализаций** из-за заболеваний, вызванных некачественной пищей (явный признак эффективности).⁸ Таким образом, более информированный выбор потребителей повышает безопасность, вознаграждая владельцев тех заведений, которые соблюдают обязательные требования, и стимулирует новый инструмент полезной конкуренции между ресторанами.

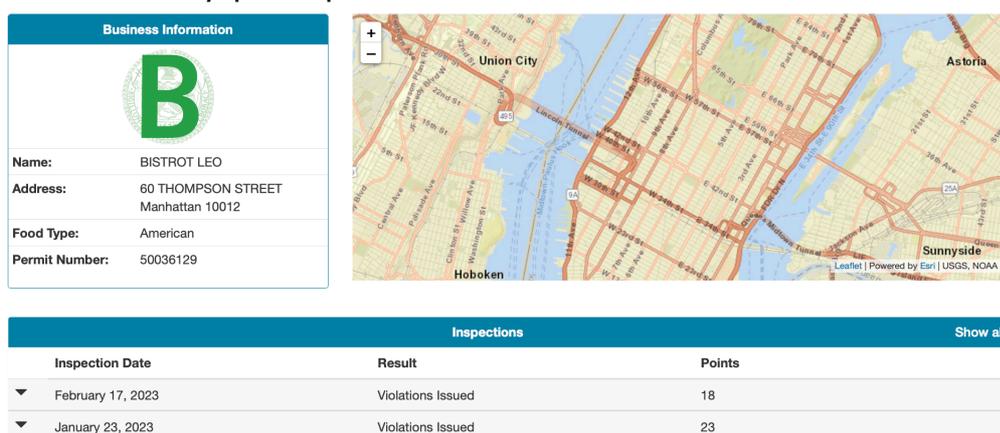


Рисунок 3. Пример данных о публичной оценке ресторана в США

* Иностранное государство, совершающее в отношении России, российских компаний и граждан недружественные действия

⁶ Public health and environmental management of Los Angeles. Requirements for classification and assessment in the food service sector.

<http://www.publichealth.lacounty.gov/eh/misc/ehpost.htm?func=1&Food=food>

⁷ Jin G. Z., Leslie P. The case in support of restaurant hygiene grade cards //Choices. – 2005. – Т. 20. – №. 2. – С. 97-102

⁸ Jin, G. Z., & Leslie, P. (2003). The Effect of Information on Product Quality: Evidence from Restaurant Hygiene Grade Cards. Quarterly Journal of Economics, 118(2), 409–451

Подобные системы публичных оценок заведений общественного питания широко распространены и в других странах.

Несмотря на то, что системы публичных оценок отличаются в зависимости от особенностей государства, в котором они действуют, они имеют много общего.

В Великобритании* также действует система публичных оценок, **в основе которой самообследование и дистанционная проверка соответствия объекта контроля.**⁹

Food Hygiene Rating for 1st Class Pizza

Takeaway/sandwich shop

68-70 Carter Lane
Mansfield
Nottinghamshire
NG18 3DH



1st Class Pizza was awarded a Food Hygiene Rating of 5 (Very Good) by [Mansfield District Council](#) on 27th April 2022.

Food Hygiene and Safety		Good
Structural Compliance		Good
Confidence in Management		Good



Information last updated 25th June 2024.

Рисунок 4. Пример данных о публичной оценке ресторана в Великобритании

Необходимо отметить, что наклейки выдаются заведениям с разным уровнем санитарно-гигиенического благополучия. Ведется электронный реестр предприятий, прошедших оценку, в котором **присутствуют как организации с оценкой «5», так и с оценкой «1».**

В программе участвуют следующие категории бизнеса:

- бары и пабы;
- гостиницы, отели и хостелы;
- кафе, столовые и рестораны;
- учебные заведения: детские сады, школы и высшие учебные заведения;
- медицинские учреждения;
- ночные клубы;
- заведения уличного питания, а также работающие на доставку.

* Иностранное государство, совершающее в отношении России, российских компаний и граждан недружественные действия

⁹ Food Standards Agency, *Display of food hygiene ratings in England, Wales and Northern Ireland, 2017*
<https://www.food.gov.uk/research/research-projects/display-of-food-hygiene-ratings-in-england-wales-and-northern-ireland-2017-wave-of-research>



Разработкой, внедрением и поддержанием программы с 2008 года централизованно занимается Агентство по пищевым стандартам при Правительстве Соединенного Королевства (The Food Standards Agency).

Процедура проведения программы для представителей бизнеса складывается из следующих этапов:

1. Самообследование. Контролируемое лицо проходит процедуру комплексного **самообследования в мобильном приложении** («HygieneCheck»).

2. Проведение **дистанционного профилактического визита** («Digital Food Hygiene Inspections»). Уведомление и ссылку на дистанционный профилактический визит контролируемые лица получают в виде смс-сообщения или уведомления от приложения «HygieneCheck» на свой мобильный телефон. В ходе визита инспектор фиксирует состояние заведения, дает рекомендации по улучшению, а также фиксирует текущее соответствие требованиям.

4. Присвоение оценки («Food Hygiene Rating»). Организации присваивается оценка от «0» до «5» звезд, в зависимости от результатов профилактического мероприятия, которая впоследствии размещается в открытом электронном реестре предприятий, прошедших оценку.¹⁰

Система присвоения оценок складывается из трех основных блоков.

1. Безопасность продуктов питания и гигиена сотрудников.

Объект оценки:

- система обеспечения личной гигиены сотрудников и безопасности продуктов питания;
- процедура обращения с продуктами питания;
- обеспечение правильной температуры хранения продуктов питания.

2. Структурное соответствие организации.

Объект оценки:

- чистота помещения;
- планировка помещения;
- техническое состояние помещения;
- состояние освещения;
- состояние вентиляции.

Система оценивания первых двух блоков:

- отлично – полное соответствие обязательным требованиям и стандартам;
- хорошо – высокий уровень соответствия обязательным требованиям, незначительные нарушения;
- удовлетворительно – наличие некоторых нарушений обязательных требований (данную оценку имеет около 50% контролируемых лиц);
- плохо – наличие нарушений значимых обязательных требований;
- очень плохо – общее невыполнение обязательных требований, несоответствие стандартам;
- неудовлетворительно – практически полное несоблюдение установленных законом требований.

¹⁰ Официальный портал программы Scores on the doors: <https://www.scoresonthedoors.org.uk/>

3. Качество организации процесса управления безопасностью.

Объект оценки:

- история жалоб;
- технические знания руководящего состава в области гигиены и безопасности пищевых продуктов;
- отношение руководства организации к гигиене и безопасности пищевых продуктов;
- анализ опасности/ХАССП и контроль критических точек;
- удовлетворительность проведенных мероприятий в рамках ХАССП.

Система оценивания третьего блока:

- отлично – высокий уровень соответствия обязательным требованиям. Наличие системы управления, основанной на ХАССП, которая может быть подвергнута внешнему аудиту. Допустимо наличие мелких несоответствий, не относящихся к контролю критических точек. Возможность проведения технической консультации внутри организации;
- хорошо – приличный уровень соответствия. Наличие системы управления безопасностью пищевых продуктов. Возможность проведения технической консультации внутри организации или возможность привлечения сторонних организаций для такого консультирования;
- удовлетворительно – наличие задокументированной системы управления безопасностью пищевых продуктов;
- плохо – некачественная оценка рисков и мер внутреннего контроля. Отсутствует система управления безопасностью пищевых продуктов;
- неудовлетворительно – плохая история соблюдения обязательных требований. Слабые технические знания или их отсутствие. Слабое понимание опасностей и контроля качества или их отсутствие. Отсутствие системы управления безопасностью пищевых продуктов.¹¹

Оценки за все три категории суммируются и усредняются, после чего инспектор присваивает итоговую оценку:

- отличный уровень соблюдения требований – 5;
- хороший уровень соблюдения требований – 4;
- удовлетворительный уровень соблюдения требований – 3;
- необходимы некоторые изменения – 2;
- необходимы значительные изменения – 1;
- необходимы срочные изменения – 0.

Если предприятие проходит 3 последних проверки на максимальный балл – 5, то ему присваивается «элитный статус» («Scores on the doors Elite»), что является признаком высокого качества продукции и стабильного уровня безопасности предприятия.



Рисунок 5. Наклейка с «элитным статусом» Scores on the doors

¹¹ Официальный портал программы Scores on the doors: <https://www.scoresonthedoors.org.uk/>

По данным исследования более 80% предприятий общественного питания, получивших оценку ниже 4 звезд, предприняли попытки повысить свою оценку.¹²

Самое распространенное действие для улучшения оценки — это приобретение дополнительного оборудования и проведение ремонта (42% случаев). На втором месте более регулярная уборка и очистка оборудования (21% случаев) и на третьем месте внесение изменений в документацию ХАССП и ведение отчетности (10%).

Для более глубокого понимания практики применения системы оценки «Scores on the doors» проведен анализ кафе «Mr. Potato and Mrs. Pizza».¹³

Данное кафе было открыто в мае 2023 года и в ходе профилактического визита летом 2023 года ему была присвоена оценка «5». Органом контроля отмечен высокий уровень соблюдения требований за хранением и обработкой продуктов питания, высокий уровень технического состояния и хороший, но не отличный уровень организации процесса внутреннего контроля за безопасностью. Соответствующая наклейка размещена на входной группе объекта и представлена на рисунке 6.



Рисунок 6. Наклейка с оценкой кафе «Mr. Potato and Mrs. Pizza» в 2023 г.

¹² BMG Research, *Display of food hygiene ratings in England Northern Ireland and Wales, 2018*
https://www.food.gov.uk/sites/default/files/media/document/Display%20of%20Food%20Hygiene%20Ratings%20in%20England%2C%20Wales%20%26%20Northern%20Ireland_0.pdf

¹³ Карточка кафе в системе Scores on the doors: <https://www.scoresonthedoors.org.uk/business/mr-potato-and-mrs-pizzahertfordshire-1462237.html>

С одной стороны, может показаться, что данное кафе будет работать и не столкнется с проверками в ближайшие несколько лет. Все зависит от бизнес составляющих таких как вкусовые качества блюд, количество посетителей и т.д. За год кафе собрало более 100 отзывов и почти все положительные.



Рисунок 7. Отзывы к кафе «Mr. Potato and Mrs. Pizza» в 2024 г.

Однако уже в конце апреля 2024 года была проведена повторная проверка, в результате которой оценка кафе была снижена до «1».

Данные об основаниях проведения проверки недоступны, но можно проанализировать по каким направлениям безопасности была снижена оценка.

В первую очередь ухудшился внутренний контроль за процессами обеспечения безопасности на что инспектор уже обращал внимание при выдаче первой наклейки с оценкой. По всей видимости не ведутся журналы по уборке, осмотру работников, температурному режиму.

Можно предположить, что сниженная оценка по данному направлению при первичном осмотре в 2023 году стала для органа контроля основанием пристальнее следить за деятельностью данного кафе. А пренебрежение со стороны руководства привело к негативным последствиям.

При этом ситуация с безопасностью оборудования несколько лучше. Оценка «удовлетворительно» говорит о том, что примерно половина всех требований соблюдены, но самые ключевые не нарушены. Что нельзя сказать об уровне безопасности пищевой продукции, выявлены нарушения ключевых требований.



Food Hygiene Rating for Mr Potato And Ms Pizza

Restaurant/Cafe/Canteen

212 St Albans Road
Watford
Hertfordshire
WD24 4AU



Mr Potato And Ms Pizza was awarded a Food Hygiene Rating of 1 (Major Improvement Necessary) by [Watford Borough Council](#) on 30th April 2024.

Food Hygiene and Safety	<input type="checkbox"/>	Improvement necessary
Structural Compliance	<input type="checkbox"/>	Generally satisfactory
Confidence in Management	<input type="checkbox"/>	Major improvement necessary



Information last updated 25th June 2024.

Рисунок 8. Оценка кафе «Mr. Potato and Mrs. Pizza» в 2024 году

Как итог деятельность кафе приостановлена и сейчас оно выглядит так, как представлено на рисунке 9. На рольставне кафе размещена вывеска: «Ведутся технические работы до середины июня». Других данных о возобновлении деятельности данного кафе найти не удалось, однако до следующей проверки на дверях заведения будет размещена наклейка с оценкой «1», что скорее всего негативно скажется на финансовых показателях бизнеса.



Рисунок 9. Кафе «Mr. Potato and Mrs. Pizza» в 2024 году

На этом примере наглядно представлено преимущество такого рода открытых систем оценки безопасности, которые ведутся органом контроля. Без труда можно проследить историю проверок заведения, увидеть с чем связаны проблемы. А если такую систему адаптировать под реалии России, то можно объединить оценку с детальными данными из реестра проверок, что при желании позволит проводить детальную аналитику.

Похожие системы оценки действуют и в других странах.

Во Франции* схожая система оценки называется «Alim confiance». Специфика процедуры оценивания во Франции заключается в сроке действия наклейки (1 год) и числе оценок. **Деятельность предприятия приостанавливается только при оценке «1», с оценками «2-3» можно работать, а оценка «4» является наиболее высокой.**¹⁴



Рисунок 10. Примеры наклеек с оценками во Франции

В Германии* система публичных оценок не подразумевает вывешивание наклейки на входной группе. Реестр ведется на сайте, а оценка состоит из 80 баллов. 80-77 – отличный уровень соблюдения требований, 76-54 – хороший, 53-40 – удовлетворительный, 39-19 – неудовлетворительный, 18-0 – недопустимый. При недопустимом уровне работа предприятия невозможна¹⁵.

В Литве* система оценки предусматривает 5-ти балльную шкалу с наклейкой и с ежегодным пересмотром оценки¹⁶.



Рисунок 11. Примеры наклеек с оценками в Литве

* Иностранное государство, совершающее в отношении России, российских компаний и граждан недружественные действия

¹⁴ Gee O. France launches app to help diners know how clean their favourite restaurant really is. *The local*. April 3, 2017. <https://www.thelocal.fr/20170403/france-launches-new-smiley-app-for-restaurant-hygiene>

¹⁵ The official inspections of food establishments in the Pankow district: <https://pankow.lebensmittel-kontrollergesultate.de/>

¹⁶ Evaluation of public catering companies in Lithuania: <http://www.vet.lt/vertinimas>

В Финляндии* действует система похожая на систему публичных оценок Франции, состоящая из 4 баллов. Особенность заключается в том, что низкая оценка не выставляется сразу после проведения проверки и выявления нарушений. **Предпринимателю дается время на устранение нарушений, и инспектор посещает заведение с повторной проверкой**, итогом которой станет выставление соответствующей оценки. При этом наклейка не выдается, а вместо нее данные вносятся в публичный реестр на сайте.¹⁷

Valvontakohte • Tillsynsobjekt	
Go Go Pizza	
Satamakatu 5, 33200 TAMPERE	
Viimeisin tarkastus • Senaste inspektion 03.11.2022 	Tarkastustulos • Inspektionresultat • 03.11.2022 Oma- ja valvontasuunnitelma / Planen för egenkontroll  Tilojen ja välineiden soveltuvuus, riittävyys ja kunnossapito / Lokalernas och redskapens lämplighet, tillräcklighet och underhåll  Tilojen, pintojen ja välineiden puhtaus / Lokalernas, ytornas och redskapens renhet  Henkilökunnan toiminta ja koulutus / Personalens arbete och utbildning  Elintarvikkeiden lämpötilojen hallinta / Kontrollen av livsmedlens temperaturer  Allergioita ja intoleransseja aiheuttavat aineet / Allergi och intolerans orsakande ämnen  Elintarvikekohtaiset erityisvaatimukset / Särskilda krav på enskilda livsmedel 
Aikaisemmat tarkastukset • Tidigare inspektioner	Heikoin tulos määrää arvosanan • Sämsta resultat bestämmer vitsordet
Arvosanat yhteensä KPL • Resultat inalles ST  Oivallinen / Utmärkt 5  Hyvä / Bra 9  Korjattavaa / Bör korrigeras  Huono / Dålig	

Рисунок 12. Данные об оценке в публичном реестре в Финляндии

Отдельно выделяется система Дании*, основанная на истории проверок. **Учитывается не результат последней проверки, а накопительная оценка по итогам 4-х последних проверок.**¹⁸

* Иностранное государство, совершающее в отношении России, российских компаний и граждан недружественные действия

¹⁷ Disclosure of Oiva monitoring data: <https://www.oivahymy.fi/>

¹⁸ Ministry of Environment and Food of Denmark, About the Danish smiley scheme. Danish veterinary and food administration. <https://www.findsmiley.dk/english/Pages/Frontpage.aspx>



Props Coffee Shop

Blågårdsgade 5
2200 København N



The Coffee Collective A/S Torvehal 2, Stade C1 og D1

Linnésgade 17
1361 København K



STREET COFFEE - Bassin7

Irma Pedersens Gade 180E
8000 Aarhus C



Рисунок 13. Данные об оценке в публичном реестре в Дании

С 2023 года в **Объединенных Арабских Эмиратах** также начала действовать система публичных оценок предприятий общественного питания «Zadna Rating». Наклейка действует 1 год и соответствует одной из четырех оценок¹⁹.

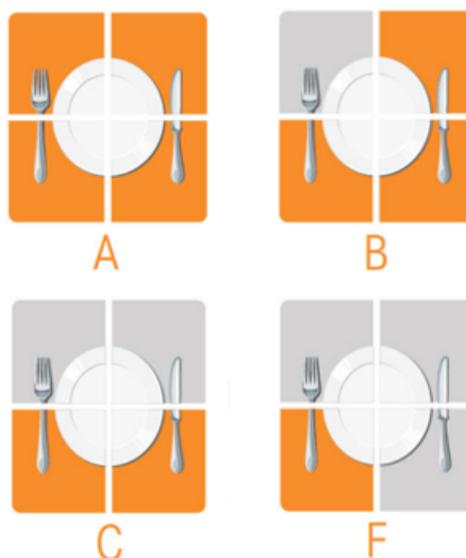


Рисунок 14. Примеры наклеек в ОАЭ

Данный факт свидетельствует о том, что **системы публичных оценок – современный и актуальный инструмент** управления безопасностью. Несмотря на то, что этот инструмент впервые начал применяться еще в конце 90-х годов прошлого века, активно **развивающиеся страны продолжают его внедрение по сей день**.

Примеры систем публичных оценок ресторанов иллюстрируют, как продуманный инструмент может создавать информацию, которая действительно полезна для граждан в принятии повседневных решений.

¹⁹ Zadna rating UAE: <https://www.adafsa.gov.ae/en/work/food-safety/Pages/default.aspx>



Что делает эти системы успешными? Другими словами, что отличает успешные инструменты раскрытия информации от неуспешных?

Эффективность системы публичных оценок в значительной степени зависит от двух факторов.

Во-первых, **система публичных оценок успешна, когда ориентирована на потребителя информации.** Важно сосредоточиться на потребностях и интересах потребителей, а также на **простоте подачи информации.** Необходимо уделять внимание потребностям, интересам и возможностям оцениваемых организаций, стремиться внедрить в процесс принятия решений потребителей новые полезные данные и анализировать их реакцию.

Во-вторых, эффективные системы публичных оценок должны со временем **наращивать охват и совершенствовать методику.**

3. Почему системы публичных оценок работают?

Если предположить, что в результате внедрения системы публичных оценок появится новая полезная информация, доступная общественности, то популярность этой информации среди потребителей и то, как они будут ее использовать, зависит от того, насколько легко она вписывается в их привычный процесс принятия решений, повседневный выбор.

Потребитель стремится действовать рационально для достижения своих, обычно сугубо личных целей. Но поскольку он готов вложить только определенное количество времени и внимания (и справедливо так поступает), он не тратит много времени на поиск всей необходимой информации для принятия оптимального решения. Вместо этого он пользуется проверенными временем средствами, источниками данных (например, опирается на свой опыт, опрашивает знакомых, ищет ответ в интернете). И только та информация, которая в этот момент попадет потребителю и заинтересует его способна повлиять на принятое решение.

Системы публичных оценок влияют на решения потребителей только тогда, когда они предоставляют информацию, которая позволяет им значительно упростить свой выбор, не принуждая выполнять лишние действия и тратить дополнительное время. Вот почему посетители ресторанов вероятнее всего будут использовать буквенные оценки на наклейке, размещенной на входной двери, чем информацию из реестра проверок: дополнительные затраты на получение новой информации (время, энергия и планирование) очень низки.

Для того чтобы системы публичных оценок были эффективными, необходимо чтобы информация стала встроенной в существующие процессы принятия решений.

Можно выделить три ключевых фактора, определяющих станет ли информация внедренной в процесс принятия решений (рисунок 15):

- значимость информации для достижения целей потребителей;
- совместимость с процессами принятия решений потребителями;
- понятность для потребителей²⁰.

²⁰ A. Fung, M. Graham, D. Weil. *Full Disclosure. The Perils and Promise of Transparency.* 2007, p. 54

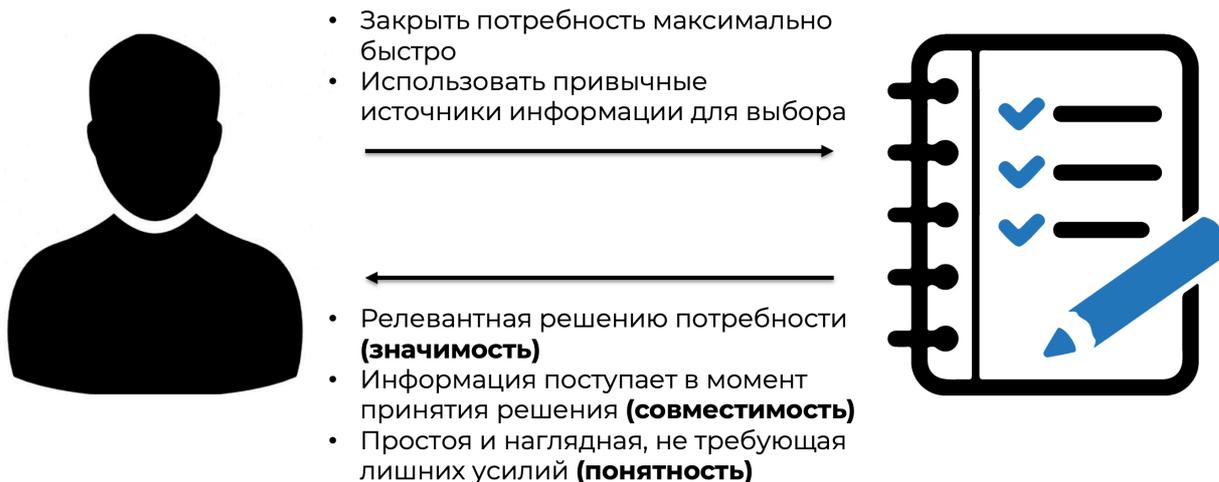


Рисунок 15. Ключевые факторы мотивации потребителя пользоваться оценкой безопасности

Далее рассмотрим эти факторы подробнее.

3.1. Значимость информации

Потребители, как правило, не тратят время и энергию на получение информации ради самой информации. Большинство потребителей должны удостовериться, что информация будет полезной для достижения поставленных целей.

Принятие правильных решений – это цель, к которой все стремятся. Полезная информация может улучшить качество принятых решений: никто не хочет посещать ресторан с грязной кухней или торговый центр, в котором неоднократно выявлялись нарушения пожарной безопасности.

Но потребители, которые считают, что они уже знают все, что им нужно знать о качестве продукции и безопасности, будут игнорировать любую другую информацию.

Точно так же дополнительная информация не поможет потребителям, которые считают, что у них нет возможности выбора. Оценка ресторана может быть бесполезной в городе с одним рестораном (хотя низкая оценка может убедить больше людей питаться дома). Требования к маркировке работодателями предметов и инвентаря, содержащих опасные вещества, на рабочих местах имели бы слабый эффект, в частности потому, что для многих работников затруднительно менять место работы или убеждать руководство использовать другое оборудование.

Кроме того, стоимость получения и использования новой информации должна быть достаточно низкой, чтобы оправдать усилия относительно ожидаемых выгод. Потребители могут быть готовы вложить время и усилия в интеграцию новой информации в процесс принятия своих решений, когда видят значительную мгновенную или долгосрочную выгоду.²¹

²¹ A. Fung, M. Graham, D. Weil. Full Disclosure. The Perils and Promise of Transparency. 2007, p. 55

При поиске ресторана для проведения вечера в компании друзей или мероприятия потребители готовы тратить время на поиск оценок и сравнение отзывов. Покупатели жилья, которым важно, чтобы рядом была хорошая школа, готовы потратить время на поиск оценок школ. Инвесторы, принимающие важные финансовые решения, готовы искать информацию о показателях компаний, даже если за это придется платить.

Таким образом, **эффективность систем публичных оценок прямо пропорциональна важности информации об оценке для потребителей и времени, которые они готовы потратить на ее поиск и интерпретацию.**

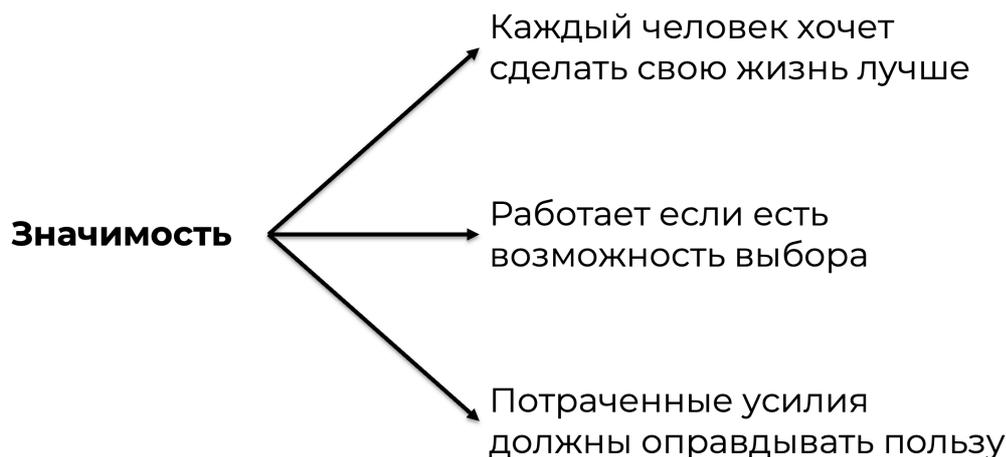


Рисунок 16. Критерии значимости информации для потребителей

3.2. Совместимость

Информация также должна быть совместима с тем, как потребители принимают решения. У потребителей есть устоявшиеся привычки. Одни внимательно сравнивают стоимость продуктов в разных магазинах перед покупкой, другие не беспокоятся об этом. Некоторые изучают отзывы о продуктах и услугах на сайтах перед совершением крупных покупок, другие покупают спонтанно.

Информация, генерируемая системами публичных оценок, может стать полезной только в том случае, если она совместима с этими устоявшимися привычками.

Совместимость обычно включает два элемента:

- 1) формат;
- 2) время и место доступности.²²

Системы публичных оценок ресторанов отлично соответствуют двум этим критериям: например, каждый житель США*, который посещал начальную школу, понимает значение буквенных оценок «А», «В» и «С» (формат); и поскольку оценки вывешены у входа каждого ресторана, они доступны посетителям в момент и месте принятия решения о посещении (время и место доступности). В европейских странах распространены цифровые оценки от 0 до 5, либо формат «смайлов». Количество оценок

* Иностранное государство, совершающее в отношении России, российских компаний и граждан недружественные действия

²² A. Fung, M. Graham, D. Weil. Full Disclosure. The Perils and Promise of Transparency. 2007, p. 56



и последствия от каждой из них также зависят от специфики нормативного правового регулирования конкретного государства.

Информация совместима по формату, если потребители могут легко заметить, чтобы сделать более обоснованный выбор.

Один из способов упростить формат сложной информации — это создание системы публичных оценок.

Если информация не поддается простой формуле оценки или организация, проводящая оценку, не пользуется широким доверием, то система вряд ли будет эффективной.

Доступ к информации в момент и в месте, где потребители привыкли принимать решения, также максимально повышает вероятность того, что информация будет полезной. Наклейка с оценкой при входе в ресторан и звездность гостиницы – это привычные примеры такой совместимости. Иногда требуется тщательное планирование, чтобы гарантировать, что информация доступна в момент принятия реальных решений.

Таким образом, если отчеты о средней успеваемости учеников школы и информация о загрязнении от близлежащих заводов предназначены для информирования потенциальных покупателей жилья, данные должны быть собраны и доступны в офисах недвижимости или на веб-сайтах, а не храниться в различных публичных базах данных.

В некоторых случаях решения принимаются третьими лицами. Например, туристические агенты более вероятно обратят внимание на данные о безопасности авиакомпаний и их пунктуальности, если они представлены на веб-сайтах бронирования путешествий, которые они часто посещают. Родители более склонны учитывать новую информацию об уровне успеваемости в школе, если она размещена на дверях учебного заведения.

Конечно, могут возникнуть дополнительные проблемы, когда цели третьих лиц и тех, кого они представляют, не совпадают. Например, они могут иметь стимул преувеличивать информацию для достижения своих собственных целей и это тоже необходимо учитывать.

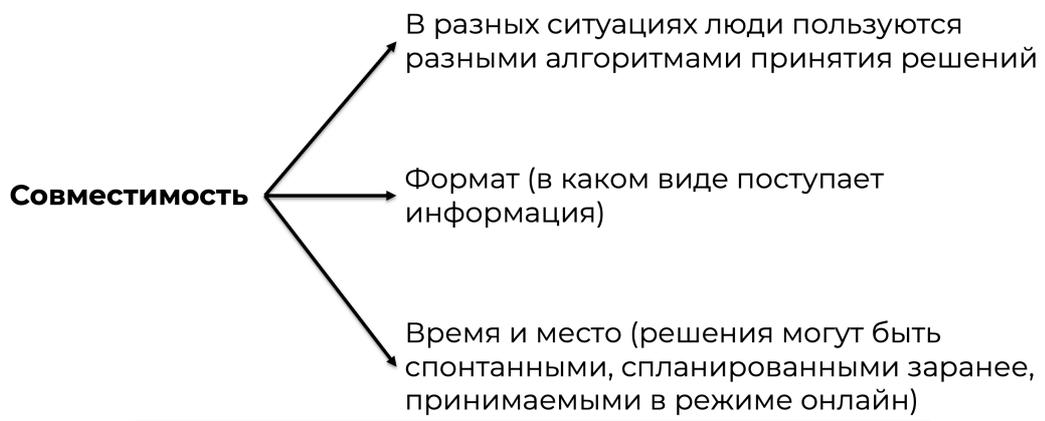


Рисунок 17. Критерии совместимости информации для потребителей

3.3. Понятность

Даже если информация ценна и совместима с повседневными привычками потребителей, она вряд ли будет влиять на их поведение, если она непонятна. **Информация становится понятной, когда потребители могут связать ее с принимаемыми ими решениями.** Сложность информации часто создает барьер для понимания различными группами лиц.

Политика раскрытия информации об использовании опасных химических веществ на рабочем месте в США* хорошо иллюстрирует проблему понимания. С 1983 года федеральные правила требуют, чтобы работодатели информировали сотрудников о различных опасных веществах, используемых на их рабочих местах. Работодатели должны размещать листы данных о безопасности материалов, которые описывают характеристики, возможные угрозы, меры предосторожности и соответствующие меры в случае чрезвычайных ситуаций для каждого использованного опасного химического вещества.

К сожалению, эти листы оказались крайне непонятными рядовому работнику (рисунок 18). Исследование показало, что работники поняли только около 60% информации, содержащейся в них.²³ Кроме того, у работников нет достаточной квалификации и возможности обращения за консультацией в расшифровке подобных отчетов.

The MSDS format adheres to the standards and regulatory requirements of the United States and may not meet regulatory requirements in other countries.

10110PP DuPont Material Safety Data Sheet Page 1

10110PP DuPont "Teflon" Advanced Revised 16-FEB-2001

CHEMICAL PRODUCT/COMPANY IDENTIFICATION

Material Identification

"Teflon" is a registered trademark of DuPont.
Corporate MSDS Number : D0007357
Company Identification
MANUFACTURER/DISTRIBUTOR
DuPont
1007 Market Street
Wilmington, DE 19898
PHONE NUMBERS
Product Information : 1-800-441-7515 (outside the U.S.
302-774-1000)
Transport Emergency : CHEMTREC 1-800-424-9300 (outside U.S.
783-527-3887)
Medical Emergency : 1-800-441-3637 (outside the U.S.
302-774-1000)

COMPOSITION/INFORMATION ON INGREDIENTS

Components
Material CAS Number %
Fluorinated Polyurethane (NI Trade Secret Registry # 00850201001-5418P) 3-5
Acrylic Copolymer (NI Trade Secret Registry # 00850201001-5516P) 1-2
Hexylene Glycol 107-41-5 1-4
Water 7732-18-5 89-95

HAZARDS IDENTIFICATION

Potential Health Effects
Skin contact may cause skin irritation with discomfort or rash. The product diluted 1:4 with water was not a skin irritant or a skin sensitizer in human patch testing.
Eye contact with the product may cause eye irritation with discomfort, tearing, or blurring of vision.
Inhalation may cause irritation of the upper respiratory passages or lung irritation effects with cough, discomfort.

10110PP DuPont Material Safety Data Sheet Page 2

(HAZARDS IDENTIFICATION - Continued)

difficulty breathing, shortness of breath, or pulmonary edema (body fluid in the lungs). Symptoms may be modest initially followed in hours by severe shortness of breath requiring prompt medical attention.

Ingestion may cause nonspecific discomfort, such as nausea, headache, or weakness, heartburn, vomiting, or diarrhea. Ingestion of Hexylene glycol may cause temporary nervous system depression with anaesthetic effects such as dizziness, headache, confusion, incoordination, and loss of consciousness.

Carcinogenicity Information
None of the components present in this material at concentrations equal to or greater than 0.1% are listed by IARC, NTP, OSHA or ACGIH as a carcinogen.

FIRST AID MEASURES

First Aid

INHALATION
If inhaled, remove to fresh air. If not breathing, give artificial respiration. If breathing is difficult, give oxygen. Call a physician.

SKIN CONTACT
In case of contact, immediately wash skin with soap and water. Wash contaminated clothing before reuse.

EYE CONTACT
In case of contact, immediately flush eyes with plenty of water for at least 15 minutes. Call a physician.

INGESTION
If swallowed, do not induce vomiting. Immediately give 2 glasses of water. Never give anything by mouth to an unconscious person. Call a physician.

Notes to Physicians
Activated charcoal mixture may be administered. To prepare activated charcoal mixture, suspend 50 grams activated charcoal in 400 mL water and mix thoroughly. Administer 5 mL/kg, or 350 mL for an average adult.

Рисунок 18. Лист безопасности материалов. Источник: Выдержка из листа безопасности материалов, корпорация DuPont, стр. 1–2 (из 7)

В некоторых случаях можно значительно упростить сложные данные, чтобы сделать их понятными и действенными. Например, система

* Иностранное государство, совершающее в отношении России, российских компаний и граждан недружественные действия

²³ A. Fung, M. Graham, D. Weil. Full Disclosure. The Perils and Promise of Transparency. 2007, p. 60



оценок ресторанов «Scores on the doors» представляет собой простую оценку в виде звезд на основе совокупности критериев, которые включают не только наличие следов жизнедеятельности насекомых, но и температуру пищи, чистоту посуды, эффективность системы внутреннего контроля. Такие оценки работают, потому что большинство потребителей доверяют обобщенным оценкам инспекторов, а единая метрика упрощает принятие решения при выборе ресторана.

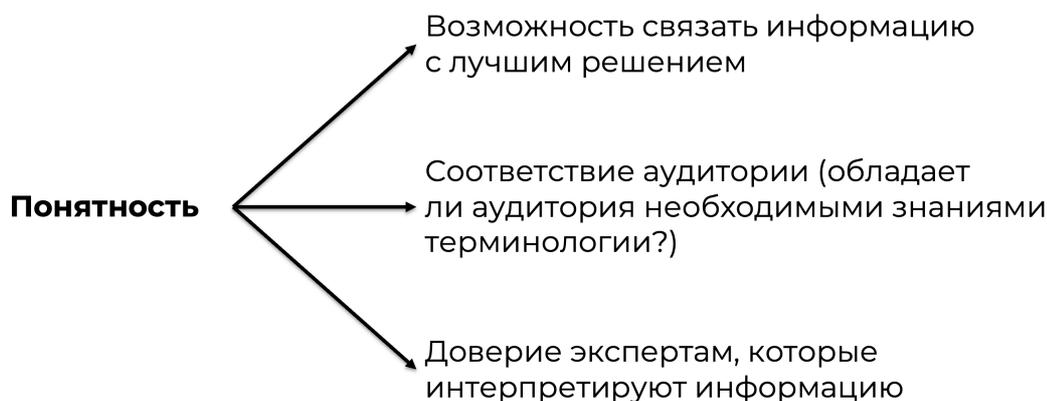


Рисунок 19. Критерии понятности информации для потребителей

4. Публичная оценка влияет не только на потребителей

Одной корректировки поведения потребителей в результате внедрения систем публичных оценок, обычно недостаточно для того, чтобы такие системы оценки стали эффективными. Предприниматели также должны изменить свои решения и действия. Когда предприниматели учитывают реакцию потребителей на публичную оценку, можно сделать вывод, что такая публичная оценка стала встроенной в процессы принятия решений и со стороны бизнеса. **Высокоэффективные системы публичных оценок, следовательно, должны влиять и на поведение потребителей, и на поведение предпринимателей.**

Хотя социальный контекст решений предпринимателя отличается от контекста решений потребителя, их можно понять с использованием тех же аналитических концепций. Предприниматели склонны учитывать обратную связь от потребителей в своих решениях, если она имеет ценность с точки зрения их целей, совместима с тем, как они принимают решения, и понятны для них.

Важно помнить, что решения предпринимателей об улучшении продукции или услуги иногда предпринимаются заблаговременно, а не являются реакцией на измененное поведение потребителей, вызванное системой публичных оценок. Предприниматели, заботящиеся о сохранении доли рынка или репутации, могут пытаться предсказать поведение потребителей, представляя линии здоровых продуктов, снижая загрязнение, ужесточая корпоративное управление или иным образом

улучшая производительность до того, как общественность потребует таких изменений.²⁴

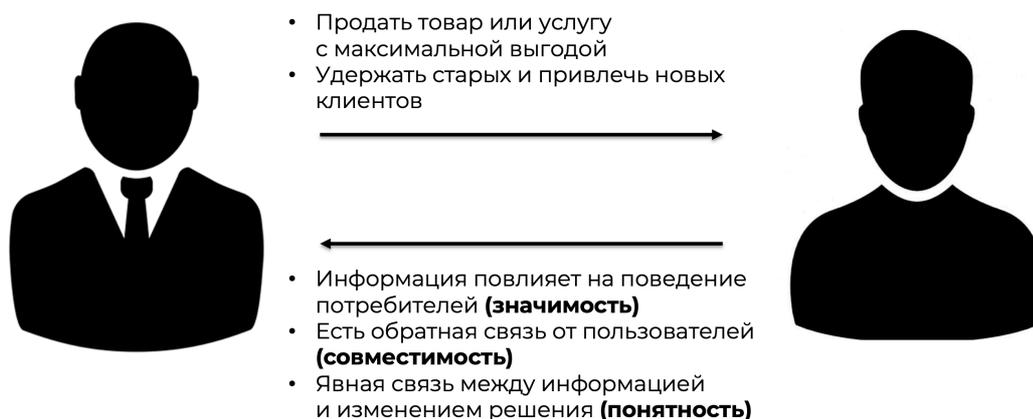


Рисунок 20. Ключевые факторы мотивации контролируемого лица пользоваться оценкой безопасности

Далее подробнее рассмотрим, как значимость, совместимость и понятность со стороны потребителей влияют на процесс принятия решений предпринимателями.

4.1. Влияние значимости информации на предпринимателей

В целом, предприниматели готовы изменить свое поведение только в том случае, если изменение в поведении потребителей повлияет на их основные организационные цели. То есть для того, **чтобы информация стала встроенной в решения предпринимателя, действия потребителей должны быть восприняты как существенно влияющие на интересы предпринимателей.** Для частных компаний основные цели обычно включают увеличение прибыли, доли рынка и поддержание репутации.

Если потребители реагируют на информацию способами, которые не прямо влияют на предпринимателей, поведение последних скорее всего не изменится. Предприятия, обязанные раскрывать информацию о загрязнении, снижают загрязнение в ответ на угрозу их репутации, общественные протесты и недовольство сотрудников. Но они скорее всего не будут реагировать на решения местных жителей переехать в другой район, поскольку эти действия не оказывают прямого влияния на их деятельность.

Более того, поведение потребителей имеет значение для предпринимателей только в том случае, если предприниматели осознают, что у них есть выбор в том, как реагировать. Например, небольшой производитель продуктов питания может считать, что у него нет ресурсов для удовлетворения желания потребителей по поводу использования при производстве продукции более здорового и качественного сырья. Школа с ограниченными финансовыми средствами может не иметь возможности удовлетворить требования родителей о расширении образовательной программы или большем количестве внеклассных мероприятий.

²⁴ A. Fung, M. Graham, D. Weil. *Full Disclosure. The Perils and Promise of Transparency*. 2007, p. 65

В целом, затраты предпринимателей на адаптацию к изменениям в поведении потребителей должны быть достаточно низкими, чтобы оправдать их усилия по отношению к ожидаемым выгодам. Предприниматели могут быть более склонны вкладывать время и усилия, когда они видят возможность обойти конкурентов или избежать ущерб репутации.²⁵

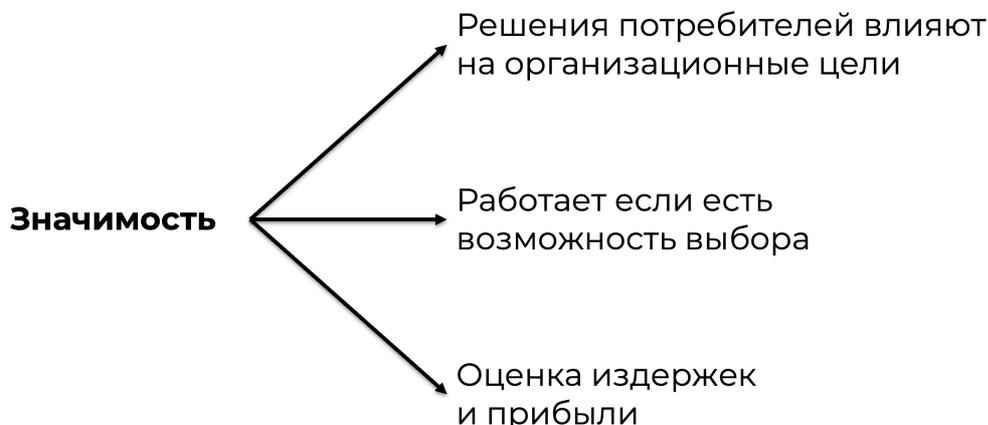


Рисунок 21. Критерии значимости информации для предпринимателей

4.2. Влияние совместимости и понятности информации на предпринимателей

Обратная связь от потребителей будет более эффективно встроена в решения предпринимателей, если она будет совместима с теми способами, которыми они обычно получают, обрабатывают и реагируют на корректировку поведения потребителей.²⁶

На примере системы публичных оценок заведений общественного питания **основным источником обратной связи об удовлетворенности потребителей являются такие показатели как посещаемость и средний чек. Если владелец ресторана не видит изменений в данных показателях, то на него наклейка с оценкой не будет иметь никакого влияния.**

В таком случае органу контроля нужно предпринимать дополнительные меры по популяризации методики публичных оценок, донесению до потребителей важности такой информации. А главное объяснять тот факт, что потребители за счет своих покупок могут либо поощрять добросовестных предпринимателей, либо нарушителей. Что в свою очередь будет стимулировать последних все больше игнорировать требования безопасности.



Рисунок 22. Критерии совместимости и понятности информации для предпринимателей

²⁵ A. Fung, M. Graham, D. Weil. Full Disclosure. The Perils and Promise of Transparency. 2007, p. 66

²⁶ Там же, p. 67



5. Перспективы применения систем публичных оценок в Российской Федерации

На сегодняшний день благодаря проведению реформы контрольной (надзорной) деятельности, масштабной цифровизации процедур контроля сложились благоприятные условия для внедрения в Российской Федерации системы публичных оценок контролируемых лиц по ряду видов экономической деятельности.

Внедрение такой практики позволит вовлечь граждан в процесс государственного контроля, за счет информирования, влияющего на обоснованный выбор конкретного поставщика продукции, товаров и услуг. Что в свою очередь станет рычагом давления на недобросовестный бизнес и одновременно мерой поддержки добросовестного.

Ключевой задачей при разработке такой системы публичных оценок должно стать сохранение баланса между интересами государства и бизнеса. Нельзя допустить превращения системы в карательный инструмент.

В действительности все **данные для реализации системы публичных оценок контролируемых лиц уже размещены в открытом доступе. Данные о проведенных профилактических и контрольных мероприятиях содержатся в реестре проверок**, а многообразие их сочетаний и вариативность исходов позволяет сформировать гибкую шкалу, содержащую от 4 до 7 оценок.

Так, с учетом имеющихся данных можно выделить следующие подходы к реализации системы публичных оценок:

- 1) система оценки, учитывающая **историю проверок**;
- 2) система оценки, учитывающая **значимость требований**;
- 3) система оценки, основанная на **комплаенсе**.

Первый подход к реализации системы публичных оценок основан на истории проведения проверок объекта контроля. **Результаты предыдущих проверок используются для формирования текущей оценки.** Количество последних проверок, которые будут влиять на оценку зависит от частоты проведения проверок по виду контроля. Профилактические визиты также должны учитываться при формировании оценки.

Оценка формируется как накопительный итог, где учитываются результаты всех проведенных проверок. Например, если объект неоднократно нарушал требования, это приведет к низкой оценке. Напротив, если на объекте не были выявлены нарушения, то оценка будет высокой.

Оценка должна регулярно пересматриваться с учетом новых данных и результатов последующих проверок, что позволит поддерживать актуальность оценки и отражать изменения в состоянии безопасности объекта. **Этот подход позволяет учитывать динамику изменений безопасности объекта и более точно отражать его текущее состояние на основе истории взаимодействия с органом контроля.**

У такого подхода есть как плюсы, так и минусы.

Очевидный плюс – простота методики оценки, такую систему можно применять для всех объектов контроля без исключения.

Недостаток подхода – недостаточная прозрачность самих оценок. Незначительное нарушение в данном случае будет расцениваться так же, как и большой спектр серьезных нарушений.

Второй подход является зеркальным отражением первого. За счет продуманной (балльной) системы оценок за нарушения различной тяжести методика становится более объективной. Минимизируется риск необоснованного давления со стороны органа контроля.

Таблица 1. Критерии системы оценки, учитывающей значимость нарушенных требований

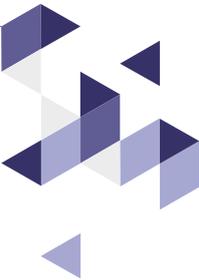
Критерии	Оценка
По итогам последней проверки нарушения требований не выявлены	
По итогам последней проверки выявлены нарушения незначимых требований	
По итогам последней проверки выявлены нарушения значимых требований	
По итогам последней проверки выявлены нарушения критически значимых требований	

Данный подход подразумевает разделение всех обязательных требований по уровню значимости: незначимые (не влияющие на безопасность), значимые (косвенно влияющие на безопасность) и критически значимые (напрямую влияющие на безопасность). Таким образом, для внедрения такой системы публичных оценок изначально нужно провести серьезную методическую работу. Причем практика разделения требований по степени значимости уже есть, например, для требований к соискателям получения различных разрешений.

Также преимуществом данного подхода является явная ценность для граждан. Оценки напрямую связаны с безопасностью и более объективны. Для бизнеса такие оценки также более прозрачны и предполагают меньше пространства для манипуляций со стороны органа контроля.

Третий подход основан на комплаенсе. В процессе контрольной (надзорной) деятельности в отношении контролируемого лица могут применяться разные меры воздействия как контрольного, так и профилактического характера.

Органы контроля выпускают рекомендации для бизнеса в разных форматах. Такие рекомендации по некоторым видам деятельности можно формализовать и представить в качестве руководства по обеспечению «еще более высокого уровня безопасности», например, установив более продвинутую систему пожаротушения на объекте, где достаточно иметь самую простую. **Проверку соблюдения рекомендаций можно**



осуществлять посредством самообследования и подачи декларации. При необходимости орган контроля может провести профилактический визит для подтверждения задекларированных бизнесом данных.

Относительно дифференциации обязательных требований, можно отметить, что прямое на первый взгляд отсутствие разделения обязательных требований по степени значимости не означает его отсутствия на практике. Так, ряд нарушений можно устранить на месте (незначимые нарушения), для устранения других нужно время и выдаются предписания (значимые нарушения), а отдельные нарушения влекут временное приостановление деятельности предприятия (критически значимые нарушения). Не всегда, но все-таки в большинстве случаев именно таким образом на практике реализована сегментация требований по степени значимости, что также можно учитывать при выставлении оценок.

Таблица 2. Критерии системы оценки, основанной на комплаенсе

Критерии	Оценка
>50% рекомендаций органа контроля выполнены, нарушения отсутствуют	5+
<50% рекомендаций органа контроля выполнены, нарушения отсутствуют	5
По итогам последней проверки нарушения не выявлены	4
По итогам последней проверки выявлены нарушения, устраненные на месте	3
По итогам последней проверки выдано предписание	2
Предписание не исполнено	1
Принято решение о временном приостановлении деятельности предприятия	0

Такой подход является оптимальным и адаптирован под реалии контрольной (надзорной) деятельности в Российской Федерации. Преимущества заключаются в простоте и понятности для бизнеса. Данные для его реализации уже содержатся в реестре проверок.

Каждый из этих подходов имеет право на существование, аналоги применяются в других странах. Подход, учитывающий историю проверок, применяется в Дании*. Дифференциация нарушений по степени значимости является краеугольным камнем систем оценки Франции*, Литвы*, Финляндии* и ОАЭ. Система оценки, основанная на комплаенсе, ближе всего к опыту Великобритании* «Scores on the doors».

Более того, **все эти подходы могут сосуществовать в едином нормативном правовом поле государственного контроля.**

* Иностранное государство, совершающее в отношении России, российских компаний и граждан недружественные действия



Для крупных предприятий, заводов и фабрик, предлагается рассмотреть применение первого подхода. Так как детализация данных здесь не так принципиальна и при необходимости контрагенты могут самостоятельно изучить историю проверок, используя открытые данные реестра проверок.

Для социально-значимых объектов, таких как школы, больницы, предприятия общественного питания можно рассмотреть применение второго подхода. Простота интерпретации и ориентированность на ключевые параметры безопасности являются главными преимуществами данного подхода. Гражданам необходимо обладать такой простой информацией для эффективного принятия решений. Сюда же можно отнести другие предприятия из сферы услуг, например гостиницы, салоны красоты и т.д.

Третий подход можно применять для таких организаций как управляющие компании, ИТ-компании и другие организации, где сложно разделить обязательные требования по степени значимости, но где сведения о нарушениях все-таки имеют значения.

Существующая система государственного контроля в России позволяет внедрить системы публичных оценок по разным сферам общественных отношений уже сейчас. Вся информация об итогах проверок и профилактических визитов размещается в открытом доступе в реестре проверок. Оценки можно присваивать по итогам проведения профилактического визита, который в отличие проверки не налагает значительную нагрузку на бизнес.

Перспективные сферы для механизма оценки включают общественное питание и пожарную безопасность в местах массового скопления людей, например, **торговые центры**. Они охватывают широкий круг предпринимателей и **значимы для граждан**, так как напрямую влияют на их здоровье. **Наклейку с оценкой можно размещать при входе в организацию**, чтобы сразу уведомить граждан о возможных рисках. Для оценки можно применять простую шкалу из звезд, цифр и смайлов, которая будет понятна каждому.

Таким образом, **публичная оценка сделает сложную юридическую информацию доступной для широкого круга граждан.**



6. Заключение

Уже более четверти века в мировой практике контрольной (надзорной) деятельности используется такой инструмент как система публичных оценок контролируемых лиц. Причем инструмент продолжает внедряться во все новых и новых странах, что подтверждает его актуальность и эффективность. Нельзя отрицать и сильную взаимосвязь между цифровизацией и системой оценки, для которой в первую очередь важно иметь в открытом доступе как можно больше данных для обеспечения открытости и прозрачности оценок.

Системы публичных оценок могут значительно влиять на процесс принятия решений потребителями, предпринимателями и руководителями государственных органов. Однако для достижения эффективности выставленная **оценка должна стать для них неотъемлемой частью повседневной практики принятия решений**. Даже если информация интегрирована в повседневные решения, регуляторы должны по-прежнему контролировать эффективность системы, так как со временем могут появиться искажения, что приведет к недопониманию или нечестному использованию системы оценки.

Бездумное предоставление большего объема информации не гарантирует снижения рисков или улучшения состояния школ, ресторанов и других организаций. Без тщательного проектирования системы оценки могут принести больше вреда, чем пользы.

Поэтому при разработке критериев системы публичных оценок **необходимо исходить из целей и специфики государственного регулирования конкретной сферы деятельности, особенностей ведения бизнеса и взаимоотношений между бизнесом и потребителями**.

На сегодняшний день наиболее популярными являются три подхода к реализации системы публичных оценок:

- 1) система оценки, учитывающая историю проверок;
- 2) система оценки, учитывающая значимость нарушенных требований;
- 3) система оценки, основанная на комплаенсе.

Перечисленные подходы имеют свои плюсы и минусы, эффективны для оценки разных видов деятельности. Допустимо комбинирование подходов.

Несмотря на различия эти подходы должны соответствовать общим критериям для достижения успеха.

Во-первых, **простота интерпретации оценок**. Шкала должна состоять либо из ограниченного количества цифр (желательно от 0 до 5, что похоже на школьную систему оценок) или смайлов.

Во-вторых, **критерии оценки должны быть понятными для контролируемых лиц и потребителей**. Оценки должны напрямую коррелировать с критериями, по которым потребители принимают решение за или против приобретения услуг или продукции оцениваемого предприятия.

В-третьих, **у потребителей должна быть возможность выбора** среди продукции или услуг разных контролируемых лиц (либо полного



отказа от их продукции и услуг). Если выбора нет, то оценка будет бесполезной.

В-четвертых, **у контролируемых лиц должен быть способ получения обратной связи от потребителей.** Если контролируемое лицо не увидит прямой взаимосвязи между оценкой и спросом, то оценка будет игнорироваться.

Важно также отметить, что при разработке системы публичных оценок необходимо учитывать риски ее неправильного использования. Возможны ситуации, когда оценки будут использоваться не по назначению, например, для необоснованного давления на бизнес. Поэтому необходимо предусмотреть механизмы обжалования оценок, а также защиты контролируемых лиц от необоснованного ущерба репутации.

Кроме того, следует уделять постоянное внимание мониторингу эффективности системы публичных оценок. Необходимо отслеживать, как оценки влияют на поведение потребителей и предпринимателей, приводят ли они к желаемым изменениям в качестве продукции и услуг. При необходимости должны вноситься корректировки в критерии и методику оценивания.

В целом, система публичных оценок является эффективным инструментом повышения прозрачности и подотчетности в различных сферах деятельности. Однако ее внедрение требует тщательной проработки, учета специфики регулируемой области и соблюдения ключевых принципов, таких как простота, понятность, возможность выбора и обратная связь. Только в этом случае система публичных оценок сможет принести ожидаемые положительные результаты.



Перечень использованных источников

1. Ho D. E. Fudging the nudge: Information disclosure and restaurant grading //Yale LJ. – 2012. – Т. 122, p. 578
2. Yost N. C. The Background and History of NEPA //The NEPA Litigation Guide. – 1998. – Т. 1. – №. 3
3. Benston G. J. Required disclosure and the stock market: An evaluation of the Securities Exchange Act of 1934 //The American Economic Review. – 1973. – Т. 63. – №. 1. – С. 132-155
4. Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»
5. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
6. Jin G. Z., Leslie P. The case in support of restaurant hygiene grade cards //Choices. – 2005. – Т. 20. – №. 2. – С. 97-102
7. Jin, G. Z., & Leslie, P. (2003). The Effect of Information on Product Quality: Evidence from Restaurant Hygiene Grade Cards. Quarterly Journal of Economics, 118(2), 409–451
8. Dai D, Luca M. Digitizing disclosure: the case of restaurant hygiene scores Harvard business school NOM unit working paper no. 18-088. 2018.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3131900
9. Food Standards Agency, Display of food hygiene ratings in England, Wales and Northern Ireland. 2017.
<https://www.food.gov.uk/research/research-projects/display-of-food-hygiene-ratings-in-england-wales-and-northern-ireland-2017-wave-of-research>
10. BMG Research, Display of food hygiene ratings in England Northern Ireland and Wales, 2018
https://www.food.gov.uk/sites/default/files/media/document/Display%20of%20Food%20Hygiene%20Ratings%20in%20England%2C%20Wales%20%26%20Northern%20Ireland_0.pdf
11. Gee O. France launches app to help diners know how clean their favourite restaurant really is. The local. April 3, 2017.
<https://www.thelocal.fr/20170403/france-launches-new-smiley-app-for-restaurant-hygiene>
12. Ministry of Environment and Food of Denmark, About the Danish smiley scheme. Danish veterinary and food administration.
<https://www.findsmiley.dk/english/Pages/Frontpage.aspx>
13. Public health and environmental management of Los Angeles. Requirements for classification and assessment in the food service sector.
<http://www.publichealth.lacounty.gov/eh/misc/ehpost.htm?func=1&Food=food>
14. Worsfold D, Worsfold PM. Evaluating food hygiene inspection schemes: «Scores on doors» in the U.K. 2007.
15. Evaluation of public catering companies in Lithuania:
<http://www.vet.lt/vertinimas>
16. Disclosure of Oiva monitoring data: <https://www.oivahymy.fi/>

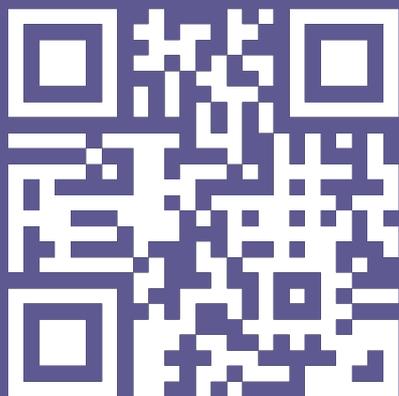


17. The official inspections of food establishments in the Pankow district:
<https://pankow.lebensmittel-kontrollergebnisse.de/>

18. ZADNA rating UAE: <https://www.adafsa.gov.ae/en/work/food-safety/Pages/default.aspx>

19. A. Fung, M. Graham, D. Weil. Full Disclosure. The Perils and Promise of Transparency. 2007

Подготовлено Центром институционального развития контрольной (надзорной) деятельности Фонда «Центр стратегических разработок»



ЦСР
ИНТЕРНЕТ-САЙТ

© 2024 Фонд «Центр стратегических разработок» (ЦСР). Все права защищены.

При использовании информации из документа ссылка на ЦСР обязательна.

Москва, 125009, Газетный пер., 3-5 стр.1, 3 этаж

Тел.: +7 (495) 725-78-06

Факс: +7 (495) 725-78-14

E-mail: info@csr.ru

csr.ru

