**Отчет о выполнении мероприятий программы Ивановской области по обеспечению прав потребителей**

**на 2021 - 2025 годы за 2022 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование мероприятий** | **Срок исполне**  **ния** | **Отчет о выполнении** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Повышение качества и безопасности продукции и услуг,**  **производимых в Ивановской области** | | | |
| 1.1. | Организация и проведение заседаний межведомственного совета по делам потребителей при Губернаторе Ивановской области | 2022 | **Департамент экономического развития и торговли Ивановской области**  В целях создания в Ивановской области условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, распоряжением Правительства Ивановской области от 29.01.2021 № 11-рп утверждена программа Ивановской области по обеспечению прав потребителей на 2021 - 2025 годы, в которую включен комплекс мер по совершенствованию системы защиты прав потребителей в Ивановской области (далее – Программа).  Общая координация работ по выполнению мероприятий Программы возложена на межведомственный совет по делам потребителей при Губернаторе Ивановской области.  Целью Программы является развитие системы обеспечения прав потребителей в Ивановской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.  Задачами Программы являются повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Ивановской области навыков рационального потребительского поведения; повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей; создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг; повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке; содействие органам местного самоуправления.  За истекший 2022 год проведено 1 заседание межведомственного совета, где были рассмотрены результаты контрольных мероприятий в условиях моратория на проведение плановых проверок предприятий и предпринимателей в рамках мер по повышению устойчивости экономики в условиях санкций, а также важные изменения в Закон РФ «О защите прав потребителей» с 01.09.2022 г. Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ивановской области; рассмотрены вопросы защиты прав потребителей на территории городского округа Кинешма. |
| 1.2. | Участие в реализации мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования Ивановской области | 2022 | Жителям Ивановской области предоставляются необходимые консультации по вопросам потребительского законодательства. Проводятся личные приемы потребителей, оказывается помощь потребителям в составлении письменных претензий к юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям. Ведется информирование граждан о правах и обязанностях в сфере защиты прав потребителей посредством сети Интернет. В Управлении экономического развития и торговли администрации города Иваново действует «Телефон доверия», куда можно обратиться, в том числе, по вопросам защиты прав потребителей. «Телефон доверия» работает круглосуточно, в режиме записи. Организованы «Горячие линии» по актуальным вопросам защиты прав потребителей. Печатаются статьи на потребительскую тематику в районных газетах. Проводятся городские конкурсы на знание основ потребительского законодательства, творческих работ среди школьников на потребительскую тематику, обучающие семинары с предпринимателями и руководителями организаций. В рамках проведения Всемирного Дня защиты прав потребителей, проводятся обучающие занятия среди студентов на тему «Грамотный потребитель», организуются «Прямые линии», в городских и сельских поселениях организуются выставочные книжные композиции на тему защиты прав потребителей. Администрацией города Иваново совместно с Ивановским филиалом Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова проведен конкурс по теме «Защита прав потребителей» среди студентов экономических факультетов высших и средних профессиональных учебных заведений.  **Департаментом образования Ивановской области** проведен 1 семинар с представителями образовательных организаций по вопросу порядка оказания платных образовательных услуг. Проведено 19 профилактических визитов, в ходе которых руководителям образовательных организаций разъяснены обязательные требования законодательства в сфере образования, в том числе: порядок оказания платных образовательных услуг, требования, предъявляемые к лицензиатам, и обязанность обеспечить информационную открытость образовательной организации.  **Территориальная инспекция ЦМТУ Росстандарта по Владимирской и Ивановской областям.** Проведено 2 вебинара по вопросам соблюдения обязательных требований законодательства об обеспечении единства измерений для организаций, осуществляющих деятельность в сфере здравоохранения, в сфере жилищно-коммунального хозяйства». |
| 1.3. | Проведение образовательно-просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей (консультаций, горячих линий, семинаров, лекций и др.) | 2022 |
| 1.4. | Проведение совещаний, круглых столов, конференций, заседаний, рабочих групп, иных мероприятий, направленных на выработку комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением прав потребителей в Ивановской области, в том числе с участием хозяйствующих субъектов | 2022 | **Управление МВД России по Ивановской области.** Руководством Отдела организации применения административного законодательства УОООП УМВД России по Ивановской области 23 марта, 23 июня, 13 сентября и 14 декабря 2022 года принималось участие в заседании Общественного совета по защите прав субъектов малого и среднего бизнеса при прокуратуре Ивановской области и межведомственной рабочей группы по защите прав предпринимателей.  В рамках заседаний обращено внимание на законность действий правоохранительных органов при пресечении административных правонарушений и преступлений, а также при производстве уголовных дел и дел об административных правонарушениях в отношении индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. |
| Раздел 2. Повышение качества и безопасности продукции и услуг, производимых в Ивановской области | | | |
| 2.1. | Обеспечение повышения качества  продукции при производстве  конкурентоспособной продовольственной продукции | 2022 | **Департамент сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области.**  Выставочно-ярмарочные мероприятия являются ключевыми площадками для демонстрации работы и достижений сельскохозяйственных производителей Ивановской области, а также важнейшими площадками для реализации продукции личных подсобных хозяйств и предприятий пищевой и перерабатывающей промышленности. Департаментом в 2022 году организованы следующие мероприятия:  Фестиваль «Сад-огород»;  Фестиваль сыра «Сырные ряды»;  «Русская Венеция»;  Фестиваль современных искусств «Прожектор»;  «День поля»;  Фестиваль моды «Льняная палитра»;  Фестиваль «Губернский разгуляй»;  Фестиваль «Праздник русских традиций»;  День города Иваново;  Гастрономический фестиваль «Лук-Лучок»;  «Фермерские ряды»;  «Праздник Волжского бульвара»;  Фестиваль сыра «Сырные ряды»;  «День урожая»;  «Фермерские ряды»;  «Фермерские ряды»;  «Новогодний фестиваль фермерских продуктов»;  «Фермерский островок»;  «Фермерская лавка». |
| 2.2. | Организация участия передовых предприятий Ивановской области в  конкурсе, проходящем в рамках Всероссийской программы «100 лучших товаров России». Проведение комплекса мероприятий по конкурсу на региональном уровне | 2022 | **ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ивановской области»** (далее – ФБУ «Ивановский ЦСМ»). В феврале 2022 года стартовал очередной ежегодный конкурс Программы "100 лучших товаров России"двадцать пятый по счету. В целях привлечения к участию в конкурсе передовых предприятий Ивановской области **ФБУ «Ивановский ЦСМ»** были разосланы информационные письма, в том числе участникам конкурса "100 лучших товаров России" предшествующих годов. Одновременно на сайте ФБУ «Ивановский ЦСМ» была размещена информация об открытии конкурса.  Всего на региональный этап поступила 1 заявка от 1 предприятия на 1 вид продукции.  Представлен 1 комплект документов. Проведена экспертиза на правильность и полноту представления материалов.  Участником регионального этапа стал:   1. ИП Авдеева М.Ю. Текстильная компания «VarFabric» с продукцией стеганный защитный наматрасник с бортом.   Текстильная компания «VarFabric» стала золотым лауреатом конкурса. |
| **Раздел 3. Пресечение поступления на региональный потребительский рынок товаров, работ и услуг ненадлежащего качества, профилактика правонарушений на потребительском рынке** | | | |
| 3.1. | Осуществление контрольно-надзорных мероприятий в отношении реализации товаров и оказания услуг населению (в том числе с целью обеспечения надлежащего качества предлагаемых населению товаров и услуг, соблюдения обязательных требований технического регламента, государственных стандартов, выявления намерений и фактов реализации фальсифицированных и контрафактных товаров), а  также соблюдение действующего законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов по защите прав потребителей при оказании услуг населению на территории городских  округов и муниципальных районов Ивановской области | 2022 | За 2022 год **Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области** в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей проведено 458 контрольно-надзорных мероприятий без взаимодействия, в форме выездного обследования.  По результатам контрольных (надзорных) мероприятий, сначала года и до 10.03.2022, Управлением возбуждено 140 дел об административных правонарушениях из них 54 направлено на рассмотрение в суд.  Вынесено 254 постановления о назначении административного наказания, в том числе 166 в виде предупреждения, 88 - в виде административного штрафа. Общая сумма штрафов, назначенная Управлением 403,9 тыс. руб.  Внесено 18 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.  В соответствии с требованиями Федерального закона от 31.07. 2020 №248 – ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» в целях недопущения нарушений в сфере потребительских правоотношений специалистами Управления проведено 1085 профилактических мероприятия, в том числе:  Информирование – 118  Объявление предостережения – 566  Консультирование – 292  Профилактический визит - 109  В рамках обеспечения контроля за оборотом на территории области товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации в единой национальной системе маркировки и прослеживаемости товаров «Честный знак», в 2022 году Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 334 выездных обследования в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию обувных, табачных и никотинсодержащих изделий, товаров легкой промышленности, фототоваров, духов и туалетной воды, шин, молочной продукции, воды упакованной питьевой.  В результате вышеуказанных мероприятий проверено 6261 единица товаров, из них с нарушениями в части отсутствия маркировки средствами идентификации - 1302 ед.  Возбуждено 9 дел об административном правонарушении в отношении должностных лиц и индивидуальных предпринимателей.  Материалы вышеуказанных дел об административных правонарушениях направлены в суды для привлечения виновных лиц к административной ответственности. По результатам рассмотрения судами вынесено 5 постановлений о назначении штрафа с конфискацией предмета административного правонарушения и 4 о назначении административного наказания в виде предупреждения.  В остальных случаях хозяйствующим субъектам были объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.  **Администрация города Иваново.** Сотрудниками управления муниципального контроля и правоохранительной деятельности Администрации города Иванова совместно с территориальными отделами УМВД России по городу Иваново проводились регулярные выезды по выявлению и пресечению несанкционированной уличной торговли. На нарушителей составлено 6 протоколов об административных правонарушениях по статье 5.1 (осуществление гражданами, организациями, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, торговли, выполнения работ либо оказания услуг в не установленных для этого местах) и 45 протоколов по статье 6.4 (самовольная установка объектов некапитальных сооружений, в том числе предназначенных для осуществления мелкорозничной торговли, бытового обслуживания, предоставления услуг общественного питания, временных объектов, предназначенных для хранения автомобилей, хозяйственных и вспомогательных построек на территории муниципальных образований без получения специального соответствующего разрешения) Закона Ивановской области от 24.04.2008 № 11-ОЗ «Об административных правонарушениях в Ивановской области». В ходе рассмотрения дел на нарушителей наложено штрафов на общую сумму 96 тыс. руб. |
| 3.1.1 | В сфере медицинской деятельности (оказание медицинских услуг, пресечение обращения фальсифицированных лекарственных средств,  контроль за соблюдением лицензионных требований при осуществлении фармацевтической деятельности лицензиатами в муниципальных образованиях Ивановской области) | 2022 | **Управление Роспотребнадзора по Ивановской области.** В отношении двух хозяйствующих субъектов оказывающих медицинские услуги по возмездному договору объявлено два предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, в части наличия признаков доведения до потребителя ненадлежащей информации об оказываемой услуге. |
| 3.1.2. | В сфере реализации товаров в розничной торговой сети (в том числе алкогольной и табачной продукции) | 2022 | **Территориальная инспекция ЦМТУ Росстандарта по Владимирской и Ивановской областям.** Проведена 1 плановая выездная проверкасоблюдения Федерального закона «Об обеспечении единства измерений» в отношении АО «ТД «Перекресток».  **Управление Роспотребнадзора по Ивановской области.** Во исполнение требований Распоряжения Правительства РФ от 28.04.2018 № 792-Р в 2022 году проведено 334 выездных обследования в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.  В отношении обувных товаров Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 17 выездных обследований без взаимодействия. Проверено 460 единиц обувных товаров, из них выявлено с нарушениями в части отсутствия маркировки средствами идентификации - 120 ед. Хозяйствующим субъектам объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.  В отношении табачных изделий Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 45 выездных обследований без взаимодействия. Проверено 2120 единиц табачных изделий (пачек), из них с нарушениями в части отсутствия маркировки средствами идентификации - 690 ед.  Всем виновным лицам объявлены предостережения.  В отношении товаров легкой промышленности Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 106 выездных обследований без взаимодействия.  В результате вышеуказанных мероприятий проверено 860 единиц товаров легкой промышленности, из них выявлено с нарушениями в части отсутствия маркировки средствами идентификации - 119 ед., без информации о стране происхождения - 111.  19 единиц продукции легкой промышленности, реализуемой с нарушениями, арестовано. Стоимость арестованной продукции составила 30,7 тыс. руб.  В отношении должностных лиц и индивидуальных предпринимателей возбуждено 7 дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.  Материалы, вышеуказанных дел об административных правонарушениях, направлены в суды для привлечения виновных лиц к административной ответственности. В результате рассмотрения судами вынесено 5 постановлений о назначении штрафа с конфискацией предмета административного правонарушения и 2 о назначении административного наказания в виде предупреждения.  Общая сумма штрафных санкций составила 25 тыс. руб.  В отношении духов и туалетной воды за отчетный период проверено 4 объекта предпринимательской деятельности. У 2 хозяйствующих субъектов выявлены нарушения обязательных требований. Проверено 75 единиц парфюмерных изделий, из них выявлено с нарушениями в части отсутствия маркировки средствами идентификации - 38 ед.  В отношении молочной продукции Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 81 выездное обследование без взаимодействия с контролируемыми лицами. Проверено 2180 единиц молочной продукции (сыры, мороженое и иные виды молочной продукции), из них выявлены с нарушениями обязательных требований к маркировке средствами идентификации - 168 ед.  14 единиц молочной продукции, реализуемых с нарушениями, на сумму 5 тыс. руб., арестовано.  В отношении должностных лиц и индивидуальных предпринимателей возбуждено 7 дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.  Материалы, вышеуказанных дел об административных правонарушениях, направлены в суды для привлечения виновных лиц к административной ответственности. В результате рассмотрения судами вынесены 2 решения о назначении административного наказания в виде предупреждения.  Остальным хозяйствующим субъектам предпринимательской деятельности объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.  В отношении хозяйствующих субъектов реализующих воду упакованную питьевую проведено 73 выездных обследований без взаимодействия. В 26 случаях выявлены нарушения. Проверено 540 единиц упакованной питьевой воды. В 56 случаях установлены нарушения требований к маркировке средствами идентификации.  Объявлено 26 предостережений.  В отношении фототоваров Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проверено 4 объекта. Нарушений выявлено не было.  В отношении хозяйствующих субъектов, реализующих шины, проведено 8 выездных обследований без взаимодействия. Проверено 26 ед. товара, нарушений не выявлено.  По информации администрации города Иваново Отделом МВД России по Октябрьскому району города Иванова проведено 17 мероприятий, составлено 3 протокола, предусмотренных частью 2.1 статьи 14.16 КоАП РФ (нарушение особых требований и правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции), 4 протокола по ст. 14.2 КоАП РФ (незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена), 8 административных протоколов, предусмотренных статьей 14.17.1 КоАП РФ (незаконная розничная продажа алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции физическими лицами). Отделом МВД России по Фрунзенскому району города Иванова проведено 11 мероприятий указанной направленности, составлено 5 административных протокола, предусмотренных статьей 14.16 КоАП РФ (нарушение правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции). Отделом МВД России по Советскому району города Иваново составлены: 8 административных протоколов по ст. 4.17.1 КоАП РФ (незаконная розничная продажа алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции физическими лицами) и 4 административных протокола по ст. 14.16 КоАП РФ (нарушение правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции). Отделом МВД России по Ленинскому району города Иваново выявлено 5 фактов осуществления предпринимательской деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или юридического лица, 7 фактов реализации алкогольной продукции без соответствующей лицензии, 1 факт продажи алкогольной продукции в период ограничения времени продажи алкогольной продукции в Ивановской области (с 21.00 до 9.00), 2 факта продажи алкогольной продукции несовершеннолетним, было изъято 65,5 л алкогольной продукции на сумму 30 070 рублей.  **Администрации городских округов и муниципальных районов Ивановской области.** Проводятся обследования организаций розничной и выездной торговли на предмет соблюдения закона о защите прав потребителей (с целью выявления торговли просроченной и контрафактной продукции). |
| 3.1.3. | В сфере транспортных услуг | 2022 | **Территориальный отдел по Ивановской области Восточного МУГАДН ЦФО**.  В 2022 г. сотрудниками отдела проведено 34 проверки хозяйствующих субъектов, осуществляющих перевозку пассажиров и иных лиц автобусами. Кроме того, в ходе проведение рейдовых мероприятий осмотрено 1691 автобус, при этом в 281 случае транспортные средства эксплуатировались с нарушением установленных требований, что составляет 17% от общего количества проверенных ТС.  По результатам контрольно-надзорных мероприятий и постоянных рейдов оформлено 488 административных протоколов.  Большинство выявляемых нарушений, связано с несоблюдением установленных требований по обеспечению безопасности осуществления перевозок пассажиров и багажа.  За несоблюдение указанных норм, оформлено 127 протоколов, что составляет 26 % всех административных дел.  Наиболее часто допускаемые нарушения :  -несоблюдение установленного режима труда и отдыха либо выпуск на линию транспортного средства без тахографа (неисправным тахографом)- 71 протокол;  -нарушения требований по предрейсовому медицинскому осмотру водителей либо предрейсовому контролю технического состояния транспортных средств - 17 протоколов,  -несоответствие транспортных средств условиям доступности для инвалидов – 99 протоколов.  - нарушение требований о запрете курения табака – 41 административный протокол.  Вместе с тем, сотрудниками территориального отдела в 2022 году рассмотрено 130 жалоб и обращений граждан, по которым даны разъяснения норм действующего законодательства и приняты меры к недобросовестным перевозчикам, в рамках представленных полномочий.  **Департаментом дорожного хозяйства и транспорта** Ивановской области в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 220 «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» по результатам конкурса выдаются свидетельства об осуществлении перевозок по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом на территории Ивановской области. |
| 3.1.4. | В сфере услуг  кредитно-страховых  организаций | 2022 | Допуск кредитных и страховых организаций на финансовый рынок осуществляется **центральным аппаратом Банка России** посредством лицензирования. В целях профилактики распространения недобросовестных практик в сфере предоставления финансовых услуг Отделением Иваново осуществляется информирование населения о необходимости проведения проверки наличия лицензии Банка России у финансовой организации, а также способах направления в Банк России обращений о предоставлении услуг ненадлежащего качества и нарушении прав потребителей финансовых услуг.  В 2022 году Отделением Иваново было проведено 14 мероприятий по повышению финансовой грамотности для аудитории вне периметра образования.  **Управление Роспотребнадзора по Ивановской области.** В отношении хозяйствующих субъектов оказывающих финансовые услуги населению объявлено пять предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, в части наличия признаков доведения до потребителя ненадлежащей информации об оказываемой услуге и включения в договор условий ущемляющих права потребителей.  Помимо профилактической работы специалистами Управления в соответствии со ст. 17 и 40 Закона о защите прав потребителей осуществлялась и судебная защита потребительских прав. Так за истекший период 2022 г. подано 2 исков в защиту прав потребителей финансовых услуг. Все иски судом удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 275,1 тыс.руб. |
| 3.1.5. | В сфере коммунальных и  жилищных услуг | 2022 | **Служба государственной жилищной инспекции Ивановской области** (далее – Служба)является контрольно-надзорным органом стоящим на страже прав граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Целью Службы является удовлетворенность граждан уровнем предоставляемых жилищно-коммунальных услуг подконтрольными субъектами.  Основным направлением деятельности Службы является проведение контрольных (надзорных) мероприятий по обращениям граждан, которых в 2022 году поступило 20005. В ходе рассмотрения которых проведено 1450 внеплановых проверок.  В результате проверочных мероприятий было выявлено 1956 нарушений, составлено и выдано 3167 исполнительных документов.  В открытом доступе на информационных ресурсах ГИС ЖКХ, ФГИС «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» и ФГИС «Единый реестр проверок» размещены результаты проверочных мероприятий.  С целью информирования граждан Ивановской области о качестве и эффективности работы управляющих организаций Службой ежеквартально осуществляется рейтингование управляющих организаций.  В 2022 году Службой продолжена работа по предоставлению государственной услуги по лицензированию предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами. За 2022 года предоставлено 22 лицензии, внесены изменения в реестр 31. Так на 1 января 2023 года на территории области действует 234 лицензиата, в управлении которых находится 6047 многоквартирных домов.  Кроме того, в 2022 году Служба осуществляла особый контроль по размещению управляющими организациями, ресурсоснабжающими организациями, органами местного самоуправления информации, предусмотренной приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации № 74пр, Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации № 114/пр от 29.02.2016 «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства», а также осуществляла контроль по предоставлению государственной услуги по продлению срока действия лицензий по осуществлению предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, по итогом которого, было рассмотрено 137 заявлений юридических лиц – лицензиатов, проведено 274 оценки на соответствие лицензиата лицензионным требованиям при оказании государственной услуги по продлению срока действия лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами. В соответствии с приказом Службы срок действия лицензий 117 управляющим организациям продлен до 11.01.2028, 20 управляющим организациям отказано в продлении сроков действия лицензий.  В рамках осуществления функции по внесению изменений в реестр лицензий Ивановской области путем включения и исключения многоквартирных домов из реестра Службой рассмотрено 1491 заявление. По итогам рассмотрения заявлений издано 1693 приказа.  Одним из направлений контрольной (надзорной) деятельности Службы является осуществление контроля за формированием фонда капитального ремонта и качеством его проведения в регионе.  На сегодняшний день в регионе открыто 1917 специальных счетов, что составляет 17 % от количества всех многоквартирных домов, включенных в Региональную программу капитального ремонта.  Должностными лицами Службы постоянно осуществляется контроль за своевременностью и полнотой исполнения требований выданных ранее предписаний.  По итогам анализа выполненных предписаний установлено, что:  - проведены работы по ремонту общего имущества (отмостков, цоколя, межпанельных швов, кровли и др.) в 142 МКД;  - обеспечена установка и ввод в эксплуатацию общедомовых приборов учета тепловой энергии в 2 МКД;  - организованы места (площадки) сбора ТКО для жителей в 44 МКД;  - отремонтированы подъезды в 56 МКД;  - заменены или отремонтированы инженерные сети (трубопроводы) в 13 МКД.  Служба ежегодно утверждает программу профилактики нарушений обязательных требований. В целях исполнения программы профилактики должностными лицами даются комментарии в СМИ, на официальном сайте Службы регулярно размещается информация об изменениях обязательных и лицензионных требований, также Службой организуются и проводятся встречи с управляющими организациями, на которых доводится информация о новеллах в законодательстве, на что необходимо обратить внимание для повышения качества предоставляемых услуг населению.  Информация по исполнению данной Программы Службой регулярно размещается на официальном сайте Службы, также на сайте размещен перечень актов, содержащих обязательные и лицензионные требования, соблюдение которых оценивается при проведении контрольных мероприятий.  Все эти мероприятия проводятся Службой в целях предупреждения нарушений со стороны подконтрольных субъектов, мотивации добросовестного правового поведения подконтрольных субъектов, устранения существующих и потенциальных условий, причин и факторов, способных привести к нарушению обязательных и лицензионных требований.  Важным направлением в работе Службы является обеспечение информационной открытости и прозрачности ее деятельности.  Для достижения указанной задачи Служба:  - в режиме on-line на своем официальном сайте в сети «Интернет», в «Одноклассниках», в «Контакте» регулярно размещает информационный новостной блог, а также на сайте актуализирует реестры выданных лицензий, квалификационных аттестатов и реестр уведомлений о начале осуществления предпринимательской деятельности по техническому обслуживанию, ремонту и техническому диагностированию внутридомового и внутриквартирного газового оборудования.  Служба активно сотрудничает с представительствами СМИ Ивановского региона. Так, в отчетном периоде с участием Службы было опубликовано более 237 материалов в региональных СМИ (сюжетов, комментариев, пресс-конференций, пресс-релизов, радиоэфиров). Также Службой представители СМИ привлекаются при проведении контрольных (надзорных) мероприятий;  Ежемесячно должностными лицами Службы проводятся выездные встречи с населением муниципальных образований Ивановской области. В ходе этих выездных встреч были даны ответы на вопросы более 500 человек, а также Служба принимала участие в совещаниях, организованных региональной политической партией «Единая Россия» и Движением Общественной приемной Ивановской области;  Руководящим составом Службы осуществляется личный прием граждан, в том числе с выездами в районы области.  В целях обеспечения взаимодействия с населением Ивановской области, Службой на постоянной основе осуществляется взаимодействие с Общественным советом при Службе, уполномоченным по правам человека в Ивановской области, Общероссийским общественным движением «Народный фронт «За Россию» в Ивановской области, Общественной палатой Ивановской области, Региональным центром общественного контроля в Ивановской области «ЖКХ Контроль».  Все мероприятия проводимые Службой нацелены:  - на улучшение качества предоставляемых управляющими организациями услуг, а следовательно и на повышение конкурентоспособности между управляющими организациями;  - на обеспечение открытости управляющих организации и проведение оперативной работы с жителями, с целью повышения доверия и лояльности со стороны жителей региона;  - на снижение количества обращений граждан в Службу и количества контрольных (надзорных) мероприятий в отношении управляющих организации со стороны Службы.  **Департаментом жилищно-коммунальноrо хозяйства Ивановской области** за 2022 г. было рассмотрено 230 жалоб. |
| 3.1.6. | В сфере учреждений  культуры и туризма | 2022 | **Департаментом культуры и туризма Ивановской области** соблюдается законодательство Российской Федерации и Ивановской области о защите прав потребителей при оказании населению услуг по организации культурно-массовых мероприятий в части качества предоставляемой услуги.  В случае отмены концерта или спектакля, организуемого подведомственным Департаменту учреждением культуры и искусства, зрители информируются об этом через средства массовой информации, производится возврат денег за приобретенные билеты. В первом полугодии 2022 г. жалоб и обращений граждан о нарушении их прав в Департамент не поступало.  На официальном туристическом портале: <http://visitivanovo.ru/> в разделе «Советы туристам» размещены методические рекомендации для граждан – потребителей туристских и экскурсионных услуг по взаимодействию с туроператорами и туристическими агентствами и информации для выезжающих за рубеж; для российских туристов, осуществляющих отдых на территории России; для въезжающих в Россию и информация по защите прав туристов. |
| 3.1.8. | В сфере бытового обслуживания населения | 2022 | **Управление Роспотребнадзора по Ивановской области.** В отношении хозяйствующих субъектов оказывающих услуги по бытовому обслуживанию населения объявлено пять предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, в части наличия признаков доведения до потребителя ненадлежащей информации об оказываемой услуге и включения в договор условий ущемляющих права потребителей.  Так же за истекший период 2022 г. Управлением подано 6 исковых заявлений в защиту прав потребителей. Все иски судом удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 1279,3 тыс.руб. |
| **Раздел 4. Информирование и просвещение населения по вопросам региональной политики в сфере защиты прав потребителей** | | | |
| **4.1.Просветительская работа среди населения** | | | |
| 4.1.1 | Организация в подведомственных печатных средствах массовой информации тематических рубрик, направленных на просвещение граждан по вопросам потребительской грамотности | 2022 | **Департамент внутренней политики Ивановской Деятельности, органы местного самоуправления**  С целью повышения правовой грамотности жителей Ивановской области в подведомственных Департаменту внутренней политики Ивановской области (далее Департамент) печатных средствах массовой информации (в газетах, на сайте и социальных сетях) выходят тематические полосы: «Права потребителей – ваши права», «Азбука потребителя», «Щит потребителя», «Для вас, потребители» и др.  У жителей региона возникают вопросы разного характера: приобретение товаров в магазинах и аптеках, покупка товаров через Интернет-магазины, проезд в общественном транспорте, качество питания школьников, вывоз ТКО, трудоустройство несовершеннолетних граждан, об оплате взносов на капитальный ремонт МКД, о выплате страховых пенсий за сельхоз стаж и другие.  На вопросы граждан отвечают руководители соответствующих организаций и структур (соцзащита, прокуратура, ПФР, Роспотребнадзор, полиция, налоговая и др.). Также публикуются материалы по потребительской тематике, подготовленные органами местного самоуправления, общественными организациями, исполнительными органами государственной власти Ивановской области и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, обеспечивающими защиту прав потребителей на территории Ивановской области.  В 2022 году в подведомственных Департаменту печатных средствах массовой информации (в газетах, на сайте и социальных сетях) было опубликовано более 350 материалов. |
| 4.1.2. | Размещение в средствах массовой информации материалов по потребительской тематике, подготовленных органами местного самоуправления, общественными организациями, исполнительными органами государственной власти Ивановской области и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, обеспечивающими защиту прав потребителей на территории Ивановской области | 2022 | **УМВД России по Ивановской области.** На сайте УМВД России по Ивановской области, а также иных средствах массовой информации подготовлены и размещены материалы:  «Сотрудниками УЭБиПК УМВД России по Ивановской области в результате комплекса проведенных оперативно-розыскных мероприятий задержан гражданин, подозреваемый в сбыте поддельных денежных знаков» (26.01.2022);  «В Ивановской области полицейскими ликвидированы два подпольных игровых клуба» (01.04.2022);  «В Иванове полицейскими из незаконного оборота изъято более 20 тысяч пачек немаркированной табачной продукции» (07.06.2022);  «В Ивановской области сотрудниками УЭБиПК из незаконного оборота изъято более 60 тысяч пачек немаркированной табачной продукции» (22.09.2022);  «В Иванове полицейские пресекли продажу контрафакта под видом брендовой обуви» (12.10.2022);  «В Иванове сотрудники полиции задержали администратора магазина, подозреваемого в присвоении выручки» (18.10.2022).  **Департаментом дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области**, регулярно, в свободном доступе размещается информация для потребителей и юридических лиц на официальном сайте в сети интернет, раздел деятельность-транспортное обслуживание региона  (<https://ddht.ivanovoobl.ru/deyatelnost/transportnoe-obsluzhivanieregtra>) |
| 4.1.3. | Подготовка и проведение мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта) | 2021 | **Департамент культуры и туризма Ивановской области.** В Центральной универсальной научной библиотеке подготовлены и проведены выставки по правам потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в области охраны здоровья, экологическая безопасность товаров и т.п. Представлены материалы из периодических изданий: «Стандарты и качество», «Мир стандартов», «Контроль качества продукции», «Менеджмент: горизонты ИСО», «Сертификация», «Методы менеджмента качества», «Экология производства».  В Областной библиотеке для детей и юношества ко Всемирному дню защиты прав потребителей оформлен постоянно действующий информационный уголок «Потребитель. Право. Защита».  Ко Всемирному дню защиты прав потребителей в секторе «Читальный зал» отдела «Отрочество. Юность» ИОБДЮ с 14 марта 2022 года была организована тематическая книжная выставка «Твои права, потребитель». Информация об экспозиции и список литературы размещены на сайте библиотеки: <https://iv-obdu.ru/arkhiv-novostey/tvoi-prava-potrebitel/?sphrase_id=6365>  Тема защиты прав потребителей была частью познавательно-игрового занятия  «Финансовый эксперт», которое проводилось 3 сентября 2022 года для учеников среднего звена Ивановской коррекционной школы № 3.  Выставка – видеообзор «Твои права, потребитель» (К 30-летию со дня принятия в Российской Федерации Закона «О защите прав потребителей») (7.02.2022 – 18.02.2022).  Лекция «Твои права, потребитель» в Ивановском колледже управления и права (14.02)  Познавательный час «Персональное финансовое планирование» - «Безопасность потребительского кредита» - (06.09)  Правовая викторина «Твои права, потребитель» со студентами Ивановского промышленно – экономического колледжа (24.11)  Правовая викторина «Твои права, потребитель» в Ивановском колледже управления и права (9 12).  Выставка-обзор «Сделаем мир безопасным» к Всемирному дню прав потребителя.  **Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ивановской области»** проведены следующие мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей 2022 г:  - Заседание консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по Ивановской области по теме «О подготовке к проведению Всемирного дня прав потребителей».  - Заседание «круглого стола», организованном в администрации Комсомольского муниципального района по вопросам защиты прав потребителей.  -разработано и распространено 56 памяток и буклетов по вопросам: «Основные права потребителя», «О девизе Всемирного дня прав потребителей», «Советы потребителям финансовых услуг», и др.  Памятки распространялись специалистами в ходе личного приёма, при проведении профессиональной гигиенической подготовки, на выездных лекциях и мероприятиях.  В 4 печатных изданиях СМИ размещены публикации по темам: «Как потребителю правильно написать претензию», «О девизе Всемирного дня прав потребителей».  В рамках Всемирного дня прав потребителей, 15.03.2022 года, Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области совместно с представителями органов исполнительной власти Ивановской области, органов местного самоуправления города Иваново и общественными организациями по защите прав потребителей была проведена тематическая «горячая линия». К специалистам по телефону «горячей линии» обратилось 56 потребителей и представителей предпринимательского сообщества. Основная часть вопросов была связана с услугами потребительского кредитования и страхования потребителей. Потребителей интересовал порядок заключения договоров о предоставлении финансовых услуг, объем информации, предоставляемой потребителю, а также наличие (отсутствие) в них условий ущемляющих права потребителей.  В рамках проведения горячих линий в период с 09.03.2022 по 20.03.2022 обратилось 303 потребителя. Всем, обратившимся, даны подробные разъяснения, как правильно поступать при возникновении конфликтных ситуаций, подробно разъяснялся порядок обращения с претензией к хозяйствующим субъектам, оказывающим финансовые услуги, порядок обращения в Роспотребнадзор, а также правила судебной защиты.  В целях обеспечения наибольшего охвата населения и возможности получения гражданами консультаций по защите прав потребителей на базе трех торговых центров, расположенных на территории в г. Иваново специалистами Управления 15.03.2022 было организовано консультирование потребителей. Всего за консультацией обратилось 75 потребителей.  В преддверии Всемирного дня прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора по Ивановской области и в Консультационном центре и пунктах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ивановской области» для потребителей было организовано тематическое консультирование граждан по вопросам:   * Возможность возврата денежных средств, за страховку по ипотеке; * Правомерность повышения процентной ставки, по оформленному ранее кредиту;   - действия потребителей в случае обнаружения недостатков в сложно-технических товарах;   * порядок возврата денежных средств при оплате товара пластиковой картой; * Оказано 262 устные консультации по различным вопросам в сфере защиты прав потребителей. |