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

**на 2021 - 2025 годы за 2023 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 | 2023 | **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 2023 год проведено 1 заочное заседание межведомственного совета, где были рассмотрены результаты выполнении мероприятий программы Ивановской области по обеспечению прав потребителей на 2021 – 2025 годы за 2022 год, утвержденной распоряжением Правительства Ивановской области от 29.01.2021 № 11-рп «Об утверждении программы Ивановской области по обеспечению прав потребителей на 2021 – 2025 годы и о признании утратившими силу распоряжения Правительства Ивановской области от 21.09.2016 № 194-рп «Об утверждении плана мероприятий по защите прав потребителей в Ивановской области на 2016 – 2019 годы». |
| 1.2. | Участие в реализации мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования Ивановской области | 2023 | 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 школах области проводятся информационные и классные часы по правам потребителей и выбору продовольственных товаров, по финансовой грамотности и финансовой безопасности. 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. Состоялась встреча учащихся Кохомского индустриального колледжа с мировым судьей Ивановского судебного района, где студентов ознакомили с основными законами РФ, своими правами и обязанностями.  **Департаментом образования Ивановской области** проведен 21 профилактический визит, в ходе которых руководителям организаций, осуществляющих образовательную деятельность, 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 5 вебинаров по темам: «Соблюдение обязательных требований законодательства об обеспечении единства измерений организациями, осуществляющими деятельность в сфере здравоохранения», «Соблюдение обязательных требований законодательства об обеспечении единства измерений детскими учреждениями», «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей мазуту» (ТР ТС 013/2011) и обязательных требований законодательства об обеспечении единства измерений предприятиями нефтепродуктообеспечения», «Соблюдение обязательных требований ГОСТ 32144-2013 «Нормы качества электрической энергии в системах общего назначения», «Соблюдение обязательных требований законодательства об обеспечении единства измерений организациями, осуществляющими весогабаритный контроль, эксплуатацию технических устройств автоматической фиксации». |
| 1.3. | Проведение образовательно-просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей (консультаций, горячих линий, семинаров, лекций и др.) | 2023 |
| Раздел 2. Повышение качества и безопасности продукции и услуг, производимых в Ивановской области | | | |
| 2.1. | Обеспечение повышения качества  продукции при производстве  конкурентоспособной продовольственной продукции | 2023 | В целях повышения доступности и расширения возможностей по реализации сельскохозяйственной продукции, произведенной крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, а также предприятиями пищевой и перерабатывающей промышленности, на территории Ивановской области проводятся выставочно - ярмарочные мероприятия, фестивали сельскохозяйственной продукции.  Кроме этого, в муниципальных районах области еженедельно проходят ярмарки выходного дня, где фермеры и личные подсобные хозяйства имеют возможность реализовывать свою продукцию.  **Департамент сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области.**  В течение 2023 года еженедельно на площадках торговых центров г. Иваново и Кинешмы проводились выставочно-ярмарочные мероприятия (25 мероприятий). В городе Иваново открыты 3 магазина «Ферм STORE» (магазины работают по принципу магазина-комиссионера). Кроме того, при содействии Корпорации МСП в магазине ТС «Пятерочка» открыт «Фермерский островок». 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.  В целях поддержки производителей сельскохозяйственной продукции предусмотрена поддержка: «Субсидия крестьянским (фермерским) хозяйствам или индивидуальным предпринимателям, основным видом деятельности которых является производство и (или) переработка сельскохозяйственной продукции, на возмещение части затрат на сертификацию производимой ими продукции».  Новая мера государственной поддержки способствует увеличению объема и ассортимента продукции, выпускаемой малыми формами хозяйствования, позволяет производителям осуществлять поставки своей продукции в торговые сети, на предприятия общественного питания, реализовывать ее на маркетплейсах, а также в собственных торговых точках. |
| 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 | 2023 | **ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ивановской области»** (далее – ФБУ «Ивановский ЦСМ»). В феврале 2023 года стартовал очередной ежегодный конкурс Программы «100 лучших товаров России» двадцать шестой 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 поступило 2 заявки от 2 предприятий на 2 вида продукции.  Представлено 2 комплекта документов. Проведена экспертиза на правильность и полноту представления материалов.  Участниками регионального этапа стал:   1. ООО «ВарФабрик» с продукцией - стеганный защитный наматрасник на резинках с бортиком и атласным кантом; 2. ООО «СТАНДАРТПЛАСТ» с продукцией – материал защитный, вибродемпфирующий, упрочняющий, звукоизолирующий самоклеящийся Ferocell.   По итогам регионального этапа все члены региональной комиссии по качеству приняли решение о допуске обоих участников к федеральному этапу Программы. По итогам федерального этапа продукция ООО «СТАНДАРТПЛАСТ» была удостоена звания Лауреата Программы, продукция «ВарФабрик» - звания дипломанта Программы.  **Союз «Торгово-Промышленная Палата Ивановской области»** регулярно информирует предпринимтельское сообщество о необходимости маркировки продукции и защите товара собственного производства от фальсификации и контрафакта. В 2023 году проводились товарные экспертизы, при содействии экспертов – экспертизы качества товаров. Член региональной комиссии по качеству конкурса «100 лучших товаров России» 2023 года Иванов Л.Г. участвовал в отборе ивановских компаний, ставших лауреатом и дипломантом федерального этапа 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 | 2023 | За 2023 год **Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области** в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей проведено 401 контрольное (надзорное) мероприятие, из них: 387 - без взаимодействия с контролируемыми лицами в виде выездных обследований, в том числе, 70 - в виде наблюдения за соблюдением в государственной информационной системе маркировки и прослеживаемости товаров «Честный знак», а также 14 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием.  В результате вышеуказанных мероприятий проверено более 22 тысяч (22096) единиц товаров, из них с нарушениями в части нарушения маркировки средствами идентификации - 798 ед.  Возбуждено 18 дел об административном правонарушении, в остальных случаях хозяйствующим субъектам были объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.  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 981 профилактическое мероприятие, в том числе:  информирование – 118;  объявление предостережения – 499;  консультирование – 161;  профилактический визит – 133.  **Администрация города Иваново.** Сотрудниками управления муниципального контроля и правоохранительной деятельности Администрации города Иванова, в том числе, с участием сотрудников территориальных отделов МВД России по городу Иваново осуществлено 18 рейдовых мероприятий по выявлению и пресечению фактов незаконной уличной торговли, оказания услуг. На нарушителей составлено 6 протоколов об административных правонарушениях по статье 5.1 Закона Ивановской области от 24.04.2008 №11-ОЗ «Об административных правонарушениях в Ивановской области» (осуществление гражданами, организациями, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, торговли, выполнения работ либо оказания услуг в неустановленных для этого местах), а также 9 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). В ходе рассмотрения дел на нарушителей наложено штрафов на общую сумму 22 тыс. рублей.  Сотрудниками управления экономического развития и стратегического планирования **администрации городского округа Кохма** проведено 23 рейда по выявлению и пресечению несанкционированной уличной торговли. Составлено 4 протокола об административном правонарушении.  **Территориальная инспекция ЦМТУ Росстандарта по Владимирской и Ивановской областям.** Проведено 23 выездных обследования в отношении контролируемых лиц, из них: 8 – в рамках федерального государственного метрологического надзора в отношении лиц, осуществляющих выпуск в обращение автомобильного бензина и дизельного топлива через топливораздаточные колонки, 8 – в рамках надзора за продукцией в отношении лиц, осуществляющих выпуск в обращение автомобильного бензина и дизельного топлива через топливораздаточные колонки 7 – в рамках надзора за продукцией в отношении лиц, осуществляющих выпуск в обращение компонентов колесных транспортных средств – детских удерживающих устройств. Проведено 4 выездных проверки в рамках федерального государственного метрологического надзора в отношении лица, осуществляющего выпуск в обращение автомобильного бензина и дизельного топлива через топливораздаточные колонки. |
| 3.1.2. | В сфере реализации товаров в розничной торговой сети (в том числе алкогольной и табачной продукции) | 2023 | Во исполнение требований Распоряжения Правительства РФ от 28.04.2018 № 792-Р «Об утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации» в 2023 году **Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области** проведено 317 выездных обследования в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.  В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу обувных товаров Управлением проведено 70 мероприятий без взаимодействия, в том числе: выездных обследований – 45 и наблюдений за соблюдением -25 и 1 инспекционный визит.  Объявлено 59 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, в отношении ответственных лиц возбуждено 2 дела об административных правонарушениях.  В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу табачной продукции Управлением проведено 77 мероприятий без взаимодействия, в том числе: выездных обследований – 75, наблюдений за соблюдением – 2, инспекционных визитов – 3 и выездных проверок – 4.  Объявлено 63 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, в отношении ответственных лиц возбуждено 6 дел об административных правонарушениях.  В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров легкой промышленности Управлением проведено 15 мероприятий без взаимодействия.  Объявлено 14 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.  В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу духов и туалетной воды за отчетный период Управлением проведено 30 мероприятий без взаимодействия, в том числе: выездных обследований – 19, наблюдений за соблюдением – 11.  Объявлено 15 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, в отношении ответственных лиц.  В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу молочной продукции Управлением проведено 84 мероприятия без взаимодействия, в том числе: выездных обследований – 71, наблюдений за соблюдением – 13.  Объявлено 63 предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.  В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу упакованной питьевой воды  Управлением проведено 56 мероприятия без взаимодействия, в том числе: выездных обследований – 53, наблюдений за соблюдением – 3.  Объявлено 18 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.  В отношении хозяйствующих субъектов, реализующих шины, проведено 16 выездных обследований без взаимодействия и 1инспкционный визит.  Возбуждено 1 дело об административном правонарушении.  **Территориальная инспекция ЦМТУ Росстандарта по Владимирской и Ивановской областям**. Проведено 9 выездных обследований в рамках федерального государственного метрологического надзора в отношении лиц, осуществляющих  розничную торговлю.  Сотрудниками УМВД России по Ивановской области составлен 31 протокол об административном правонарушении, предусмотренном частью 2 статьи 14.10 КоАП РФ «Незаконное использование средств индивидуализации товаров (работ, услуг)».  Из незаконного оборота изъято 203 единицы контрафактной продукции, в том числе алкогольной и табачной. Наиболее часто на изымаемой продукции из разряда легкой промышленности нанесены товарные знаки: «Adidas», «Nike», «Reebok», «Chanel». Алкогольная продукция маркируется товарными знаками производителей «Царская охота», «Столичная», «Финский лёд», «Белая берёза», «Застолье», «Пшеничная», «Гжелка мягкая». Табачная продукция маркируется товарными знаками «Marlboro», «Winston», «Bond», «LM».  Кроме этого составлено 442 протокола об административном правонарушении в сфере незаконного оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции.  Так, по статье 14.1 КоАП РФ «Осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии)» - составлено 239 протоколов об административных правонарушениях; по статье 14.2 КоАП РФ «Незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена» - 69; по части 2.1 статьи 14.16 КоАП РФ «Розничная продажа несовершеннолетнему алкогольной продукции» - 46; по части 3 статьи 14.16 КоАП РФ «Нарушение иных правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции» - 15; по статье 14.17.1 КоАП РФ «Незаконная розничная продажа алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции физическими лицами» - 71; по статье 14.17.2 КоАП РФ «Незаконное перемещение физическими лицами алкогольной продукции» - 2.  Из незаконного оборота изъято 723 литра алкогольной продукции  **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 | 2023 | **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 | 2023 | **Управление Роспотребнадзора по Ивановской области**. В отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих финансовые услуги населению контрольные (надзорные) мероприятия не проводились ввиду отсутствия основания.  Вместе с тем, в соответствии со ст. 17 и 40 Закона о защите прав потребителей осуществлялась судебная защита потребительских прав. Подано 1 исковое заявление в защиту прав потребителей финансовых услуг. Иск судом удовлетворен, в пользу потребителя взыскано 138,2 тыс.руб.  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 у финансовой организации лицензии Банка России, путем проверки включения компании в реестр кредитных организаций или реестр участников финансового рынка, публикуемые на сайте Банка России. А также способах направления в Банк России обращений о предоставлении услуг ненадлежащего качества и нарушении прав потребителей финансовых услуг.  В 2023 году Отделением Иваново было проведено 39 мероприятий по повышению финансовой грамотности для аудитории вне периметра образования. |
| 3.1.5. | В сфере коммунальных и  жилищных услуг | 2023 | **Служба государственной жилищной инспекции Ивановской области** 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 2023 году поступило 22589. В ходе рассмотрения которых проведено 1256 внеплановых проверок.  В результате проверочных мероприятий было выявлено 2517 нарушений, составлено и выдано 3697 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 рамках осуществления функции по внесению изменений в реестр лицензий Ивановской области путем включения и исключения многоквартирных домов из реестра Службой рассмотрено 1724 заявлений юридических лиц-лицензиатов.  По итогам рассмотрения заявлений издано 1724 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 2025 специальных счетов, что составляет 21 % 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:  - произведено перерасчетов платы за жилищно-коммунальные услуги жителям региона на сумму 1 418 681, 79 рублей;  - проведены работы по ремонту общего имущества (отмостков, цоколя, межпанельных швов, вентканалов, кровли и др.) в 162 МКД;  - обеспечена установка и ввод в эксплуатацию общедомовых приборов учета тепловой энергии в 3 МКД;  - организованы места (площадки) сбора ТКО для жителей в 17 МКД;  - отремонтированы подъезды в 58 МКД;  - заменены или отремонтированы инженерные сети (трубопроводы)  в 18 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;  - в открытом доступе на информационных ресурсах ГИС ЖКХ, ФГИС «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» Служба размещает результаты проверочных мероприятий;  Служба активно сотрудничает с представительствами СМИ Ивановского региона. Так, в отчетном периоде с участием Службы было опубликовано 37 материалов в региональных СМИ (сюжетов, комментариев, пресс-конференций, пресс-релизов, радиоэфиров). Также Службой представители СМИ привлекаются при проведении контрольных (надзорных) мероприятий.  Должностными лицами Службы регулярно проводятся информационные встречи с населением муниципальных образований Ивановской области. Так в 2023 году проведены встречи с жителями городских округов Иваново, Тейково, Кинешма, Юрьевец, а также Лежневского, Приволжского, Фурмановского, Юрьевецкого муниципальных районов 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 Службой 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» и Председателями Советов многоквартирных домов.  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 2023 г. было рассмотрено 846 жалоб. |
| 3.1.6. | В сфере учреждений  культуры и туризма | 2023 | **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. За 2023 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. |
| 3.1.7. | В сфере услуг системы образования | 2023 | По обращению потребителя, в рамках установленных полномочий юридическому лицу **Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области** объявлено 1 предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований. |
| **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 | 2023 | **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.  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 2023 году в подведомственных Департаменту печатных средствах массовой информации (в газетах, на сайте и социальных сетях) было опубликовано более 400 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 | 2023 | Информация по потребительской тематике размещается в СМИ и на официальных сайтах администраций городских округов и муниципальных районов Ивановской области.  **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/kontrolno-nadzornaya-deyatelnost/>) |
| 4.1.3. | Подготовка и проведение мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта) | 2023 | **Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области** и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ивановской области» проведены следующие мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей 2023 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 преддверии Всемирного дня прав потребителей в Управлении, совместно с Консультационным центром для потребителей на базе Центра гигиены и эпидемиологии проведена «горячая линия» по защите прав потребителей.  Основной целью мероприятия явилось информирование большого круга населения в области защиты их прав, повышение потребительской грамотности, предоставление гражданам, в том числе, социально уязвимым группам возможности получения консультаций дистанционно.  Обратившимся потребителям по телефонам «горячей линии» и на личном приеме оказаны консультации - 348, распространены листовки - 32, размещены публикации в средствах массовой информации - 4.  В основном потребителей интересовали вопросы приобретения товаров дистанционным способом, порядок возврата товара надлежащего и ненадлежащего качества, в том числе, приобретенных дистанционно.  Кроме того, потребителям даны разъяснения по вопросам предоставления информации и правил применения маркировки товаров средствами идентификации, а также оказания жилищно-коммунальных, туристских и финансовых услуг.  Всем, обратившимся на горячую линию даны подробные разъяснения требований законодательства.  Потребители проконсультированы как правильно поступать при возникновении конфликтных ситуаций, подробно разъяснен порядок обращения с претензией к хозяйствующим субъектам, порядок обращения в Управление Роспотребнадзора по Ивановской области, правила судебной защиты.  В целях обеспечения наибольшего охвата населения и возможности получения гражданами консультаций по защите прав потребителей на базе 3 торговых центров, расположенных на территории в г. Иваново специалистами Управления было организовано консультирование потребителей. Всего за консультацией обратилось 68 потребителей.  **Департамент культуры и туризма Ивановской области**. Правовое просвещение одно из важных направлений в работе Центральной универсальной научной библиотеки. Прежде всего, это создание условий для свободного и полного удовлетворения информационно-правовых запросов пользователей. В Центральной универсальной научной библиотеке осуществляется регулярное пополнение информационной базы Публичного центра правовой информации и ведется тематический раздел «Защита прав потребителей» в электронной картотеке статей, что позволяет реализовать права потребителей на информацию и потребительское образование. Публичный центр правовой информации насчитывает 9 электронных баз данных: электронный каталог, электронная картотека статей, библиографические базы данных удаленного доступа Ассоциации библиотечных консорциумов России, Института научных исследований по общественным наукам, база данных диссертаций Российской государственной библиотеки (г. Москва), электронные справочно-правовые системы «Гарант», «Консультант Плюс» и «Кодекс», Научная электронная библиотека.  В Областной библиотеки для детей и юношества ко Всемирному дню защиты прав потребителей оформлен постоянно действующий информационный уголок «Потребитель. Право. Защита».  В рамках подготовки к празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей в отчетном году специалистами управления экономического развития и торговли **Администрации города Иванова** проведены следующие мероприятия:  - подготовлена информация о наиболее типичных случаях нарушений прав потребителей для средств массовой информации;  - 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. |