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

**на 2021 - 2025 годы за 2024 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование мероприятий** | **Срок исполнения** | **Отчет о выполнении** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| **Раздел 1. Развитие региональной системы защиты прав потребителей и взаимодействие органов власти и организаций по вопросам защиты прав потребителей** |  |
| 1.1. | Организация и проведение заседаний межведомственного совета по делам потребителей при Губернаторе Ивановской области  | 2024 год | **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. В 2024 году проведено 1 заочное заседание межведомственного совета, где были рассмотрены результаты выполнении мероприятий программы Ивановской области по обеспечению прав потребителей на 2021 – 2025 годы, 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», за 2024 год. |  |
| 1.2. | Участие в реализации мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования Ивановской области | 2024 год | 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 Российской Федерации, своими правами и обязанностями.**Департаментом образования Ивановской области** проведено 29 профилактических визитов, 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. Осуществлено 20 информирований контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований в сфере образования посредством размещения соответствующих сведений на официальном сайте контрольного (надзорного) органа в сети «Интернет».**Территориальной инспекцией 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.) | 2024 год |  |
| **Раздел 2. Повышение качества и безопасности продукции и услуг, производимых в Ивановской области** |  |
| 2.1. | Обеспечение повышения качества продукции при производстве конкурентоспособной продовольственной продукции | 2024 год | **Департамент сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области****Департамент экономического развития и торговли Ивановской области** В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2021 г. № 841 «Об утверждении Правил маркировки упакованной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении упакованной воды» Департаментом сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области проводится работа по регистрации участников оборота упакованной воды в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров.В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2023 № 2028 «Об утверждении правил маркировки икры осетровых и икры лососевых (красной икры) средствами идентификации особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении икры осетровых и икры лососевых (красной икры). Департаментом сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области, Департаментом экономического развития и торговли Ивановской области проводится работа по информированию участников оборота, о вступлении в силу требований о нанесении на упаковку средств идентификации. В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2020 № 2099 «Об утверждении правил маркировки молочной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении молочной продукции» участники оборота молочной продукции, являющиеся крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, сельскохозяйственными производственными кооперативами наносят средства идентификации на производимую продукцию и представляют в информационную систему маркировки сведения. Департаментом сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области проведена работа с КФХ и СПК по данному направлению. |  |
| 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 | 2024 год | В феврале 2024 года стартовал очередной ежегодный конкурс Программы «100 лучших товаров России» – двадцать седьмой 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» размещена информация о конкурсе. В 2024 году на региональный этап конкурса заявок не поступило.**Союз «Торгово-Промышленная палата Ивановской области»** указан в программе в программе как соисполнитель по организации мероприятий в рамках проведения конкурса «100 лучших товаров России». В 2024 году указанный конкурс не проводился в связи с отсутствием заявок. Полагаем, что для привлечения внимания к конкурсу, победа или участие в нем должны давать реальные преимущества в предпринимательской деятельности. |  |
| 2.3. | Совершенствование выставочной и ярмарочной деятельности, участие в ежегодных специализированных, тематических, региональных ярмарках и выставках сельскохозяйственной продукции и продукции предприятий пищевой промышленности. | 2024 год | 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. **Департаментом сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области в 2024 году проведены следующие мероприятия:**-Фестиваль фермерских продуктов, приуроченный к празднику «День защитника Отечества»;-Фестиваль фермерских продуктов, приуроченный к празднику «Международному женскому дню»;- Фестиваль фермерских продуктов, приуроченный к «Масленице»;- Фестиваль «Сад-огород»;- Фестиваль фермерских продуктов – 9 раз;- Фестиваль сыра «Сырные ряды» - 2 раза;- Фермерская ярмарка на фестивале «Русская Венеция»;- Губернский разгуляй;- День поля;- Фестиваль «Праздник русских традиций на родине владимирского тяжеловоза»;- День города «Уводь-фест»;- Гастрономический фестиваль «Лук-Лучок»;- Праздник Волжского бульвара;- Фермерская ярмарка на празднике «День урожая»;- Предновогодний фестиваль фермерских продуктов - 2 раза. |  |
| **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), атакже 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 | 2024 год | За 2024 **Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области** в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей проведено 901 контрольное (надзорное) мероприятие, из них: 338 – без взаимодействия с контролирующими лицами в виде выездных обследований, 480 – в виде наблюдения за государственной информационной системе маркировки и прослеживаемости товаров «Честный знак», а также 38 внеплановых проверок контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием.В результате вышеуказанных мероприятий проверено 5768 единиц товаров, из них с нарушениями в части нарушения маркировки средствами идентификации – 3268 ед. Возбуждено 74 дела об административном правонарушении, назначено административных штрафов на сумму 172,1 тыс. руб. Хозяйствующим субъектам выданы предписания об устранении выявленных нарушение, объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.В соответствии с требованиями Федерального закона от 21.07.2020 № 248 – ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» в целях недопущения нарушений в сфере потребительских правоотношений специалистами Управления проведено 1086 профилактическое мероприятие, в том числе: информирование – 135;объявление предостережение – 788;консультирование – 111;профилактический визит – 52.В 2024 году **Департаментом образования и науки Ивановской области** в отношении одного контролируемого лица проведено профилактическое мероприятия (объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований) по вопросу соблюдения прав потребителей при оказании платных образовательных услуг.**Отделом МВД России по Октябрьскому району** **города Иваново** проведено 12 мероприятий указанной направленности, составлено 9 протоколов об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.1 КоАП РФ (осуществление [предпринимательской деятельности](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=327685&dst=100035) без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или без государственной регистрации в качестве юридического лица).**Отделом МВД России по Фрунзенскому району города Иваново** проведено 40 мероприятий, составлено 30 протоколов об административных правонарушениях по ст. 14.1 КоАП РФ (осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии).**Отделом МВД России по Советскому району города Иваново** составлено 4 протокола об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.1 КоАП РФ (осуществление [предпринимательской деятельности](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=327685&dst=100035) без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или без государственной регистрации в качестве юридического лица).**Отделом МВД России по Ленинскому району города Иваново** проведено 1 мероприятие указанной направленности, составлен 1 протокол об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.1 КоАП РФ (осуществление [предпринимательской деятельности](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=327685&dst=100035) без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или без государственной регистрации в качестве юридического лица).Сотрудниками управления муниципального контроля и правоохранительной деятельности Администрации города Иванова, в том числе, с участием сотрудников территориальных отделов МВД России по городу Иваново, сотрудниками управления экономического развития и торговли Администрации города Иванова осуществлено 56 рейдовых мероприятий, направленных на:- выявление и пресечение фактов незаконной уличной торговли, оказания услуг, что является нарушением статьи 5.1 Закона Ивановской области от 24.04.2008 №11-ОЗ «Об административных правонарушениях в Ивановской области» (далее – Закон 11-ОЗ) (осуществление гражданами, организациями, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, торговли, выполнения работ либо оказания услуг в неустановленных для этого местах);- выявление фактов самовольной установки некапитальных сооружений на муниципальной территории, что является нарушением статьи 6.4 Закона 11-ОЗ (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). По фактам несанкционированной торговли составлено 46 протоколов об административном правонарушении. На нарушителей наложены административные взыскания в виде штрафов на общую сумму 82 000 рублей, вынесено 23 предупреждения.Сотрудниками управления экономического развития и стратегического планирования **администрации городского округа Кохма** проведено 19 рейдов по выявлению и пресечению несанкционированной уличной торговли. Составлено 8 протокола об административном правонарушении. |  |
| 3.1.2. | В сфере реализации товаров в розничной торговой сети (в том числе алкогольной и табачной продукции) | 2024 год | Во исполнение требований Распоряжения Правительства Российской Федерации от 28.04.2018 № 792-р «Об утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации» в 2024 году **Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области** проведено 68 выездных обследований в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации. В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу обувных товаров Управлением Роспотребнадзора по Ивановской областипроведено 49 мероприятий без взаимодействия, в том числе: выездных обследований – 29 и наблюдений за соблюдением – 20 и инспекционных визитов.Объявлено 34 предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований, в отношении ответственных лиц возбуждено 3 дела об административных правонарушениях.В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу табачной и никотиносодержащей продукции Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 334 мероприятия без взаимодействия (выездных обследований – 189, наблюдений за соблюдением – 140), а также инспекционных визитов 15 и выездных проверок – 4. Объявлено 234 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, в отношении ответственных лиц возбуждено 63 дел об административных правонарушениях.В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров легкой промышленности Управление Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 69 мероприятий без взаимодействия (выездных обследований – 52, наблюдений за соблюдением – 17), а также 20инспекционных визитов и 11 документарных проверок.Объявлено 43 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу духов и туалетной воды за отчетный период Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 220 мероприятий без взаимодействия (выездных обследований – 22), а также инспекционных визитов – 2. Объявлено 15 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, в отношении ответственных лиц.В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу молочной продукции Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 161 мероприятие без взаимодействия (выездных обследований – 78, наблюдений за соблюдением – 83), а также инспекционных визитов – 1, мониторинговых закупок – 3.Объявлено 184 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу упакованной питьевой воды Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области проведено 122 мероприятия без взаимодействия (выездных обследований – 65, наблюдений за соблюдением – 57), также инспекционных визитов – 1. Объявлено 136 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.**УМВД России по Ивановской области** в целях реализации пункта 3.1.2 Программы, за 12 месяцев 2024 года составлено 43 протокола об административных правонарушениях, предусмотренных частью 2 статьи 14.10 КоАП РФ «Незаконное использование средств индивидуализации товаров (работ, услуг)».Из незаконного оборота изъято 960 единиц 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 «Столичная», «Финский лёд», «Белая берёза», «Пшеничная». Табачная продукция маркируется товарными знаками «Marlboro», «Winston», «Bond», «LM».Кроме этого составлено 345 протоколов об административных правонарушениях 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 216 протоколов об административных правонарушениях; по статье 14.2 КоАП РФ «Незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена» - 38; по части 2.1 статьи 14.16 КоАП РФ «Розничная продажа несовершеннолетнему алкогольной продукции» - 24; по частям 2 и 3 статьи 14.16 КоАП РФ «Нарушение иных правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции» - 28; по статье 14.17.1 КоАП РФ «Незаконная розничная продажа алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции физическими лицами» - 36; по статье 14.17.2 КоАП РФ «Незаконное перемещение физическими лицами алкогольной продукции» - 3; Из незаконного оборота изъято 938 литров алкогольной продукции.Кроме того, сотрудниками подразделений ЭБиПК УМВД на постоянной основе осуществляются мероприятия, направленные на выявление и пресечение преступлений, совершаемых в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, поддельных акцизных марок и федеральных специальных марок, фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий. За 12 месяцев 2024 года сотрудниками УМВД возбуждено 5 уголовных дел экономической направленности, следствие по которым обязательно, связанных с потребительским рынком из которых 4 уголовных дела по признакам состава преступления, предусмотренного ч. 6 ст. 171.1 УК РФ «Производство, приобретение, хранение, перевозка или сбыт товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации» и одно уголовное дело по ч. 3 ст. 180 УК РФ «Незаконное использование средств индивидуализации товаров (работ, услуг)».Вместе с тем, за 12 месяцев 2024 года возбуждено 26 уголовных дел в сфере производства и оборота спирта, алкогольной и спиртосодержащей, табачной (никотиносодержащей) продукции, а также в сфере производства и оборота поддельных акцизных марок и федеральных специальных марок. Так, возбуждено уголовное дело по признакам состава преступления, предусмотренного п. «б». ч. 6 ст. 171.1 УК РФ в отношении Коломейцева В.А. и неустановленных лиц, которые действуя группой лиц по предварительному сговору, совершили приобретение, хранение и перевозку в целях сбыта немаркированных табачных изделий в особо крупном размере на общую сумму 8 311 914 рублей.По результатам проведенных мероприятий в 2024 году из незаконного оборота изъято более 82 202 литров алкогольной и спиртосодержащей продукции, 483 141 пачек сигарет и 13 220 кг табачных изделий.Также, возбуждено уголовное дело по признакам состава преступления, предусмотренного ч. 3 ст. 180 УК РФ в отношении Юркова С.В., а также иных неустановленных лиц, которые в составе организованной группы лиц, не имея разрешения правообладателей товарных знаков «The Procter & Gamble Compani» и «Henkel AG & Co. KGaA», не заключив с правообладателями соответствующих договоров, путем осуществления продажи стирального порошка, незаконно использовали чужие товарные знаки «Tide», «Ariel» и «Persil». В результате правообладателям причинен ущерб на сумму 1 178 773 рубля.Мероприятия по противодействию и пресечению административных правонарушений и преступлений, совершаемых в сфере потребительского рынка, проводятся на постоянной основе.**Администрациями 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 | 2024 год | **Межрегиональным территориальным Управлением Федеральной службы по надзору в сфере транспорта по центральному Федеральному округу (МТУ Ространснадзора по ЦФО)** в 2024 году было проверено 710 автобусов, в том числе 66 автобусов, осуществляющих заказные и детские перевозки. При этом в 569 случаях были выявлены нарушения транспортного законодательства, в том числе несоблюдение требований, установленных Федеральным законом от 13.07.2015г. № 220-ФЗ «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 постоянных рейдов и иных контрольно-надзорных мероприятий в отношении лиц осуществляющих перевозки пассажиров автобусами вынесено 567 постановлений о привлечении к административной ответственности и 2 административных протокола направлено для рассмотрения в судебные органы. Общая сумма наложенных административных штрафов составила 5 923,2 тыс. рублей.Большинство выявляемых нарушений, связано с защитой прав потребителей на качественное и безопасное предоставление услуги по перевозке пассажиров. Наиболее часто допускаемыми нарушениями являются:несоблюдение установленного режима труда и отдыха и правил использования тахографа – 106 постановлений по ст.11.23 КоАП РФ;несоблюдение требований Правил обеспечения безопасности перевозок- 72 постановлений по ст.12.31.1 КоАП РФ;несоблюдение требований о размещении в транспортных средствах информации о страховщике и договоре страхования ответственности перевозчиков за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров при перевозках – 56 постановлений по ст. 11.31 КоАП РФ;не выполнение требований о доступности транспортных средств для инвалидов – 29 постановлений по ст.9.13 КоАП РФ.Кроме того, МТУ Ространснадзора по ЦФО рассмотрена 151 жалоба и обращение граждан, по которым даны разъяснения норм действующего законодательства и приняты меры к недобросовестным перевозчикам, в рамках представленных полномочий.**Департаментом дорожного хозяйства и транспорта** 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 о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» по результатам конкурса выдаются свидетельства об осуществлении перевозок по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок и карты маршрутов регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом на территории Ивановской области. |  |
| 3.1.4. | В сфере услуг кредитно-страховых организаций | 2024 год | **Управление Роспотребнадзора по Ивановской области** в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих финансовые услуги населению, контрольные (надзорные) мероприятия не проводились.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 2024 году Отделением Иваново было проведено 42 мероприятия по повышению финансовой грамотности для аудитории вне периметра образования. |  |
| 3.1.5. | В сфере коммунальных ижилищных услуг  | 2024 год | **Служба государственной жилищной инспекции Ивановской области (ГЖИ)** является контрольно-надзорным органом, стоящим на страже прав граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Целью ГЖИ является удовлетворенность граждан уровнем предоставляемых жилищно-коммунальных услуг подконтрольными субъектами. Основным инструментом при реализации полномочий ГЖИ является проведение контрольных (надзорных) мероприятий (далее – КНМ) на основании поступающих обращений. В 2024 году поступило 22950 обращений, в ходе рассмотрения которых проведено 1379 КНМ. По результатам КНМ было выявлено 4028 нарушений, выдано 4637 исполнительных документов, из них 1110 предписаний, 120 рекомендаций.Контроль за своевременностью и полнотой исполнения выданных предписаний осуществляется должностными лицами ГЖИ на постоянной основе. В случае неисполнения подконтрольным лицом предписания ГЖИ, принимаются меры к понуждению его исполнения в судебном порядке. В 2024 году ГЖИ направлено в суд 384 исковых заявления о понуждении исполнения выданных предписаний.По итогам анализа выполненных предписаний за отчетный период:- произведено перерасчетов платы за жилищно-коммунальные услуги жителям региона на сумму более 4 834 586,4 рублей;- проведены работы по ремонту общего имущества (отмостков, цоколя, межпанельных швов, вентканалов, кровли, инженерных сетей) в 287 МКД;- обеспечена установка и ввод в эксплуатацию общедомовых приборов учета тепловой энергии в 3 МКД;- организованы места (площадки) сбора ТКО для жителей 4 МКД;- отремонтированы подъезды в 132 МКД.Также в отношении контролируемых лиц проводились мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований. Это, в частности:- консультирование;- объявление предостережения (в 2024 году выдано 267 предостережений);- обобщение правоприменительной практики.ГЖИ ежегодно утверждает программы профилактики нарушений обязательных требований по всем видам осуществляемого государственного контроля (надзора), в целях исполнения которых на официальном сайте ГЖИ регулярно размещается информация об изменениях обязательных и лицензионных требований, организуются и проводятся встречи с управляющими и ресурсоснабжающими организациями, в ходе которых доводится информация о последних изменениях в нормативно-правовые акты жилищной сферы, на что необходимо обратить внимание для повышения качества предоставляемых услуг населению.С целью информирования граждан Ивановской области о качестве и эффективности работы управляющих организаций ГЖИ ежеквартально осуществляется рейтингование управляющих организаций.Все указанные выше мероприятия проводятся ГЖИ 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.В рамках реализации лицензирования предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами за отчётный период ГЖИ выдано 12 лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, в отношении 2 юридических лиц внесены изменения, прекращено действие 21 лицензии. На 1 января 2025 года на территории области действует 212 лицензиатов, в управлении которых находится 5721 многоквартирный дом. ГЖИ продолжает работу по организации и хранению решений и протоколов общих собраний собственников многоквартирных домов региона. Так в Службу за истекший период 2024 года поступило 2414 протоколов общих собраний собственников в многоквартирных домах, 30 протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме направлено в полицию с целью проверки их на предмет фальсификации. Одним из направлений контрольной (надзорной) деятельности ГЖИ является осуществление контроля за формированием фонда капитального ремонта.На сегодняшний день в регионе открыто 2176 специальных счетов, что составляет 31,8 % от количества всех многоквартирных домов, включенных в Региональную программу капитального ремонта.Важным направлением в работе ГЖИ является обеспечение информационной открытости и прозрачности ее деятельности.Для достижения указанной задачи ГЖИ- в сети «Интернет» (официальный сайт, страницы в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте») регулярно размещает информационный новостной блог, а также актуализирует реестры выданных лицензий, квалификационных аттестатов и пр. - в открытом доступе на информационных ресурсах ГИС ЖКХ, ФГИС «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» размещает результаты проверочных мероприятий.ГЖИ сотрудничает с представительствами СМИ Ивановского региона. В отчетном периоде с участием ГЖИ было опубликовано 16 материалов в региональных СМИ (сюжетов, комментариев, пресс-конференций, пресс-релизов, радиоэфиров). Представители СМИ привлекаются ГЖИ при проведении КНМ.Также ГЖИ осуществляется взаимодействие с Общественным советом при Службе, Общероссийским общественным движением «Народный фронт «За Россию» в Ивановской области, Региональной общественной приемной Председателя партии «Единая Россия», Региональным центром общественного контроля в Ивановской области «ЖКХ Контроль».Проводятся информационные встречи с населением муниципальных образований Ивановской области. Так в 2024 году проведены выездные приемы граждан в Ивановском, Южском, Пучежском, Комсомольском, Савинском муниципальных районах, а также городском округе Кохма Ивановской области.Осуществляется личный прием граждан руководящим составом ГЖИ.Кроме того, в 2024 году ГЖИ на постоянной основе велась работа, направленная на выполнение задач, поставленных Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации для Ивановской области:1) по увеличению показателя размещения поставщиками информации в ГИС ЖКХ (заполнение кадастровых номеров, банковских реквизитов, платежных документов, сведений по капитальному ремонту). 2) по увеличению количества пользователей мобильного приложения «Госуслуги. Дом».В ходе семинара-совещания с представителями органов государственного жилищного надзора и региональных органов власти, ответственных за ЖКХ, который состоялся 22 ноября 2024 г. в Москве, Ивановская область отмечена дипломом АО «Оператор информационной системы» в номинации «Высокое качество данных» за самое высокое качество данных в ГИС ЖКХ.В 2025 году Служба ставит перед собой следующие задачи:1. Продолжить реализацию федеральной программы «Реформа контрольной и надзорной деятельности», совершенствованию кадровой политики, а также повышению качества надзора на региональном уровне, повышению прозрачности и эффективности работы Службы;2. Увеличить количество мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований;3. Продолжить работу по популяризации мобильного приложения «Госуслуги.Дом» и повышения качества данных размещаемой информации в ГИС ЖКХ. |  |
| 3.1.6.  | В сфере учреждений культуры и туризма | 2024 год | **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 подведомственными Департаменту культуры Ивановской области учреждениями, зрители информируются об этом через средства массовой информации, производится возврат денег за приобретенные билеты в соответствии с законодательством. За 2024 г. жалоб и обращений граждан о нарушении их прав в Департамент не поступало. |  |
| 3.1.7. | В сфере услуг системы образования | 2024 год | В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих образовательные услуги населению, контрольных (надзорных) мероприятий **Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области** не проводилось.Вместе с тем на сайте **Управления Роспотребнадзора по Ивановской области** размещена информация с рекомендациями о заключении договора об оказании платных образовательных услуг. В период с 08.07.2024 по 19.07.2024 года в Управлении Роспотребнадзора проведена «горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей при оказании образовательных услуг. |  |
| **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 | 2024 год | **Департамент внутренней политики Ивановской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области.**С целью повышения правовой грамотности жителей Ивановской области в подведомственных Департаменту внутренней политики Ивановской области печатных средствах массовой информации (в газетах, на сайте и социальных сетях) выходят тематические полосы по правам потребителей. Также публикуются материалы по потребительской тематике, подготовленные органамиместного 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 2024 году в подведомственных Департаменту внутренней политики Ивановской области средствах массовой информации 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 | 2024 год | Информация по потребительской тематике размещается в СМИ и на официальных сайтах администраций городских округов и муниципальных районов Ивановской области. Актуальные материалы по вопросам защиты прав потребителей, в т.ч. информация о наиболее типичных нарушениях, выявляемых в ходе контрольных мероприятий и принятые по ним меры, размещается на информационных стендах отдела и официальном сайте **Ространснадзора.** Публикация материалов проводилась только на официальном сайте **ФБУ «Ивановский ЦСМ».****Департаментом образования и науки Ивановской области** размещение публикаций в печатных изданиях и в средствах массовой информации материалов по потребительской тематике не осуществлялось.**Департаментом дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области** регулярно, в свободном доступе размещается информация для потребителей и юридических лиц на официальном сайте в сети «Интернет»,в разделе деятельность -транспортное обслуживание региона (http://ddht.ivanovoobl.ru/deyatelnost/kontrolno-nadzornaya-deyatelnost/). |  |
| 4.1.3. | Подготовка и проведение мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта) | 2024 год | **Управление Роспотребнадзора по Ивановской** области и **ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ивановской области»** проведены следующие мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей 2024г.: - 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, организованного в администрации Приволжского муниципального района при участии Прокуратуры Ивановской области и ИФНС по Ивановской области, предпринимательского сообщества по вопросам маркировки товаров средствами идентификации. - Разработано и распространено 75 памяток и буклетов по вопросам «Основные права потребителей» и др. Памятки распространялись специалистами в ходе личного приема, при проведении профессиональной гигиенической подготовки, на выездных лекциях и мероприятиях.В 10 печатных изданиях СМИ размещены публикации по темам: «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей»В преддверии Всемирного дня прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора 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 - 148, распространены листовки – 75, размещены публикации в средствах массовой информации – 10.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, туристических и финансовых услуг.Все, обратившимся на горячую линию даны подробные разъяснения требований законодательства.Потребителям 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 86 потребителей.**Департамент культуры 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 реализовывать права потребителей на информацию и потребительское образование. Публичный цент правовой информации насчитывает 9 электронных баз данных: электронный катало, 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 библиотеке для детей и юношества ко Всемирному дню защиты прав потребителей оформлен постоянной действующий информационный уголок «Потребитель. Право. Защита»Также 26 марта 2024 года в бюджетном учреждении социального обслуживания населения «Южское ЦСО» было проведено мероприятие «Покупатель всегда прав», посвященное Всемирному дню защиты прав потребителей.В рамках подготовки к празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей в отчетном году **Отделом МВД России по Фрунзенскому району** **города Иваново** проведено 3 мероприятия, в т.ч. совместный выезд со специалистами управления экономического развития и торговли Администрации города Иванова, направленный на выявление и пресечение незаконной уличной торговли в городе Иванове.Кроме того, специалистами управления экономического развития и торговли **Администрации города Иванова** подготовлена информация о наиболее типичных случаях нарушений прав потребителей для средств массовой информации.**Администрацией города Иванова** 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. В конкурсе приняли участие 414 студентов из 12 учебных заведений, в том числе из Ивановской области.  |  |