

**Местное самоуправление  
г.Таганрог Ростовской области  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**17.03.2010**

**№ 1161**

Об утверждении отчета о выполнении  
краткосрочных целевых мероприятий  
«Защита прав потребителей г.Таганрога  
на 2009 год»

В соответствии с п.5 Постановления Администрации города Таганрога от 20.02.2009г. № 247 «Об утверждении краткосрочных целевых мероприятий «Защита прав потребителей г.Таганрога на 2009 год», **Администрация города Таганрога постановляет:**

1. Утвердить отчет о выполнении краткосрочных целевых мероприятий «Защита прав потребителей г.Таганрога на 2009 год» (приложение).
2. Комитету социального анализа, прогнозирования и информации Администрации города Таганрога (Титаренко И.Н) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления и представить информацию об его официальном опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.
3. Общему отделу Администрации города Таганрога (Дьяченко Т.Д.) обеспечить представление копии настоящего постановления и информации об его официальном опубликовании в Администрацию Ростовской области в установленные сроки.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации Курьянова А.Ф.

**Мэр города Таганрога**

**Н.Д.Федянин**

**Отчет о выполнении  
краткосрочных целевых мероприятий «Защита прав потребителей в г.Таганроге на 2009 год»**

п/п	Содержание мероприятия	Цель мероприятия	Ответственный исполнитель и соисполнитель	Срок исполнения	Источники финансирования	2009г. т. руб. план	2009г. т. руб. факт	Выполнение мероприятий
<b>1. Нормативно-правовое и организационное обеспечение</b>								
1.	Подготовка отчета о выполнении мероприятий	Информирование о реализации мероприятий	УПРТУ	2010г.	Без затрат	-	-	<b>УПРТУ</b> Подготовлен отчет о выполнении краткосрочных целевых мероприятий «Защита прав потребителей в г.Таганроге на 2009 год».
2.	Организация работы Межведомственной комиссии по защите прав потребителей г. Таганрога	Взаимодействие органов местного самоуправления, территориальных федеральных органов исполнительной власти, правоохранительных органов и общественных объединений потребителей по реализации Закона РФ «О защите прав потребителей»	УПРТУ	2009г.	Без затрат	-	-	<b>УПРТУ</b> В течение года проведено 4 заседания Межведомственной комиссии. На заседании рассмотрены вопросы: 1. <i>Отчет о выполнении городской Программы «Защита прав потребителей на 2006-2008гг.».</i> 2. <i>Актуальные проблемы государственной, муниципальной и общественной защиты прав потребителей.</i> 3. <i>О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей» при оказании услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта.</i> 4. <i>О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей» в сфере оказания финансовых услуг.</i> 5. <i>О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей» в торговом комплексе «Березка».</i> 6. <i>О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей» при реализации товаров легкой промышленности и проблемах идентификации</i>

								<p>этих товаров на территории города.</p> <p>7.Информация УВД по г. Таганрогу по обеспечению защиты прав потребителей от некачественных и контрафактных товаров народного потребления и пресечению незаконного оборота алкогольной продукции.</p> <p>8.О внедрении в медицинских учреждениях ГОСТ Р 52623-2006 «Технологии выполнения простых медицинских услуг».</p> <p>9. О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей» при предоставлении коммунальных услуг.</p> <p>10. О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей» при оказании услуг по киновидеообслуживанию.</p>
<b>2. Просвещение и информирование предпринимателей и потребителей.</b>								
3.	<p>Организация и проведение семинаров для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в различных сферах потребительского рынка</p>	<p>Повышение квалификации кадров в целях недопущения нарушения прав потребителей</p>	<p>УПРТУ Роспотребнадзор ТЦСМ Ветеринарная служба УВД</p> <p>Общественные организации</p>	2009г.	Без затрат	-	-	<p style="text-align: center;"><b>УПРТУ</b></p> <p>В целях повышения профессионального мастерства и информированности руководителей организаций и предприятий торговой отрасли об изменениях в действующем законодательстве организовано и проведено 2 мастер-класса для работников основных профессий общественного питания и 10 учебно-методических семинаров.</p> <p>1. «Об основных требованиях к организации сезонной нестационарной сети объектов торговли, общественного питания и бытового обслуживания в весенне-летний период 2009 года.</p> <p>2. «Профессиональная подготовка и переподготовка безработных граждан и их адаптация на производстве в условиях экономического кризиса» (в ПТУ№32).</p> <p>В рамках городского конкурса парикмахерского искусства проведены интерактивные мастер-классы для профессионалов моделирования и дизайна ногтей на стенде Академии стиля «Моцарт АРТ Хаус» г.Ростов-на-Дону и 3 обучающих семинара:</p> <p>3. «Френч, френч, френч. Основные оригинальные</p>

								<p><i>виды французского маникюра. Креатюр. Новинка компании CND «Миндальный Spa маникюр» от УЦ «Оле Хаус» г.Ростов-на-Дону.</i></p> <p>4. «Основные методы и приемы наращивания волос».</p> <p>5. «Выпускной бал» - для парикмахеров от обучающих центров «Estel Professional» и «Индустрия красоты».</p> <p>6. «Утвержденный порядок уведомления о начале предпринимательской деятельности».</p> <p>7. «Стратегия развития туристской индустрии города. Основные правила ведения гостиничного хозяйства».</p> <p>8. «Развитие въездного туризма в г. Таганроге».</p> <p>9. Реализация технических регламентов на жировую продукцию и масла растительные, соки, минеральную воду.</p> <p>10. Обучающий семинар с оптовыми и розничными организациями, осуществляющими продажу алкогольной продукции.</p> <p><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Принимали участие в семинарах для хозяйствующих субъектов, проводимых Администрацией города.</p> <p><b>ТЦСМ</b></p> <p>Принимали участие в семинарах для хозяйствующих субъектов, проводимых Администрацией города.</p> <p><b>Ветеринарная служба</b></p> <p>Принимали участие в семинарах для хозяйствующих субъектов, проводимых Администрацией города</p> <p><b>Общественная организация</b></p> <p>Участие в семинарах не принимали.</p>
4.	Организация и проведение совещаний, конференций, заседаний «круглых	Повышение уровня правовой грамотности, информированности предпринимателей и руководителей предприятий	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба,	2009г.	Без затрат	-	-	<p><b>УПРТУ</b></p> <p>Проведены 13 рабочих совещания с руководителями предприятий отрасли при участии представителей контролирующих служб и подразделений Администрации города по вопросам, входящим в компетенцию управления.</p>

	<p>столов» по вопросам обеспечения защиты прав потребителей</p>	<p>потребительского рынка товаров и услуг</p>	<p>ТЦСМ, УВД, Общественные организации</p>				<p>Проведено 10 заседаний рабочей группы по координации деятельности контролирующих органов на потребительском рынке товаров и услуг.</p> <p style="text-align: center;"><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Приняли участие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в совещаниях и 5 конференциях, проводимых Администрацией города по вопросам обеспечения защиты прав потребителей.</li> <li>- в заседаниях Межведомственной комиссии по защите прав потребителей.</li> <li>- в заседании рабочей группы по координации и деятельности контролирующих органов на потребительском рынке товаров и услуг.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Ветеринарная служба</b></p> <p>Проведены 6 рабочих совещаний с руководителями предприятий по вопросам соблюдения ветеринарного законодательства.</p> <p>Приняли участие</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в заседаниях Межведомственной комиссии по защите прав потребителей.</li> <li>- в заседании рабочей группы по координации и деятельности контролирующих органов на потребительском рынке товаров и услуг.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ТЦСМ</b></p> <p>Приняли участие в заседании рабочей группы по координации и деятельности контролирующих органов на потребительском рынке товаров и услуг.</p> <p>Проводились консультации с сотрудниками УВД, руководителями субъектов хозяйственной деятельности по вопросам сертификации продукции и услуг, соблюдения требований Закона РФ от 27.12.02г. №184-ФЗ «О техническом регулировании» и Закона РФ от 26.06.08 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений».</p> <p>Приняли участие в заседаниях Межведомственной</p>
--	---	---	--	--	--	--	---

							<p>комиссии по защите прав потребителей.</p> <p><b>УВД</b></p> <p>В целях повышения уровня правовой грамотности, информированности предпринимателей и руководителей предприятий потребительского рынка товаров и услуг руководящим составом УВД по г. Таганрогу проведено 27 рабочих встреч с предпринимателями и работниками торговли, где были разъяснены требования законодательства в сфере защиты прав потребителей.</p> <p>Приняли участие в заседаниях Межведомственной комиссии по защите прав потребителей.</p> <p><b>Общественная организация</b></p> <p>Приняли участие в заседаниях Межведомственной комиссии по защите прав потребителей.</p>	
5.	Освещение в средствах массовой информации (СМИ) вопросов защиты прав потребителей	Информирование широкого круга граждан о правах потребителей и способах их защиты, о потребительских и эксплуатационных свойствах товаров (работ, услуг), фальсифицированных товарах и др.	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба УВД Общественные организации	2009г.	Бюджет г. Таганрога	50,0	-	<p>При освещении в СМИ информации вопросов защиты прав потребителей использование бюджетных средств не потребовалось.</p> <p><b>УПРТУ</b></p> <p>В течение года осуществлялось информирование граждан города о работе Администрации города в сфере защиты прав потребителей, правах потребителей и способах их защиты. Подготовлены в СМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 11 выпусков рубрики «Немного о наших правах» в передаче «Обо всем понемногу» на 23-ТВ канале,</li> <li>- 2 публикации в журнале «Качественный продукт»;</li> <li>- 3 публикации в газете «Таганрогская правда».</li> <li>- 1 публикация в газете «Новая Таганрогская газета».</li> </ul> <p><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Проводилась информационно - просветительская работа с населением города через СМИ о выявленных нарушениях и принятых мерах, давались практические советы потребителям по применению Закона РФ «О защите прав потребителей». Подготовлено 26 статей в газеты и 6 телепередач по 5-ТВ и 23-ТВ каналам.</p>

								<p align="center"><b>Ветеринарная служба</b></p> <p>По радио рынков города граждане информировались об опасности приобретения продуктов питания в местах несанкционированной торговли. Подготовлено по телевидению – 2 телепередачи.</p> <p align="center"><b>УВД</b></p> <p>Пресс-центром УВД подготовлено и опубликовано 7 репортажей и публикаций в СМИ.</p> <p align="center"><b>Общественная организация</b></p> <p>В СМИ публикаций не было.</p>
6.	Разработка и издание для предприятий и индивидуальных предпринимателей информационных материалов о соблюдении законодательства по защите прав потребителей в различных сферах деятельности на потребительском рынке	Расширение информационного обеспечения, оказание методической помощи, повышение правовой грамотности предпринимателей и руководителей предприятий потребительского рынка товаров и услуг	УПРТУ Роспотребнадзор ТЦСМ	2009г.	Бюджет г.Тагара	30,0	-	<p>В связи с тем, что в законодательстве не было существенных изменений, необходимости в издании информационных материалов не было.</p> <p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>Издание информационных материалов не проводилось.</p> <p align="center"><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Издание информационных материалов не проводилось.</p> <p align="center"><b>ТЦСМ</b></p> <p>Формирование региональной и общероссийской баз данных, доведение информации о продукции до потребителей на официальном сайте. Произведена регистрация выпускаемой продукции и оформлено 228 каталожных листов.</p>



7.	Организация и обеспечение работы консультационного центра по вопросам защиты прав потребителей	Повышение защищенности потребителей уровня	УПРТУ	2009г.	Бюджет г. Таганрога	120,0	120,0	<p style="text-align: center;"><b>УПРТУ</b></p> <p>В мае 2009 года проведено открытие Консультационного центра по защите прав потребителей с участием представителей федеральных органов исполнительной власти, общественных организаций и СМИ. Работа Центра организована с использованием международного опыта построения системы защиты прав потребителей по принципу германо-российского проекта «Совершенствование защиты прав потребителей и безопасности пищевых продуктов». В центре можно получить правовую помощь в разрешении потребительских споров с хозяйствующими субъектами, ознакомиться с техническими характеристиками и тестами на сложную бытовую технику, нормативно-правовыми документами и др.</p> <p>Создана инфотека по 20 направлениям (товары и услуги). Библиотека нормативных документов, специальной и периодической литературы насчитывает более 200 экземпляров книг и брошюр.</p> <p>Инфотекой и библиотекой центра воспользовались 43 человека. Оказана юридическая помощь 17 потребителям в составлении исковых заявлений к предпринимателям по вопросам защиты прав потребителей.</p>
----	--	--	-------	--------	---------------------	-------	-------	--

8.	Организация и проведение просветительских мероприятий среди учащихся учебных заведений города об основах потребительских знаний, оказание методической и практической помощи преподавателям	Обучение основам законодательства о защите прав потребителей	УПРТУ ГОРУО	2009г.	Без затрат	-	-	<p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>В рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей, который проходил под девизом «Проблемы борьбы с распространением нездорового питания детей» проведены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- открытые уроки в школах №10,11,15,36,38;</li> <li>- социологическое исследование учащихся школ на тему: «Проблемы борьбы с нездоровым питанием детей».</li> </ul> <p align="center"><b>ГОРУО</b></p> <p>Курс «Основы потребительских знаний» преподается в МОУ СОШ № 4,6,12,14, 22,38. В МОУ лицее №7 функционируют классы экономического профиля. На III ступени общего образования в МОУ СОШ № 6, 17, 21,22,28,32,38, МОУ гимназии «Мариинская» введены элективные курсы.</p> <p>В рамках договора с НОУ ВПО Таганрогским институтом управления и экономики в МОУ СОШ № 4,10,12,28, МОУ гимназии №2 им А.П.Чехова на профильном уровне преподаются следующие дисциплины: «Экономика», «Прикладная экономика», «Юриспруденция».</p>
9.	Проведение олимпиад и конкурсов среди учащихся учебных заведений города	Стимулирование учащихся в изучении законодательства о защите прав потребителей	УПРТУ ГОРУО	2009г.	Бюджет г. Таганрога	20,0	20,0	<p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>В целях просвещения и повышения информированности учащихся образовательных школ по вопросам защиты прав потребителей и о необходимых действиях при защите своих прав, а также пропаганды здорового питания, организован и проведен конкурс среди учащихся общеобразовательных школ на лучший плакат и стихотворение о здоровом питании.</p> <p>В конкурсе приняли участие учащиеся 6 школ города. На конкурс представлено 25 плакатов и 14 творческих работ. Закрытие конкурса и награждение его участников проведено в торжественной обстановке на заседании межведомственной комиссии. Все участники</p>

								<p>конкурса награждены дипломами, благодарственными письмами и ценными подарками.</p> <p><b>ГОРУО</b></p> <p>В соответствии с планами учебно-воспитательной работы в муниципальных общеобразовательных учреждениях в течение учебного года проводились конкурсы, олимпиады, деловые игры.</p>
10.	<p>Повышение квалификации, участие в общегосударственных и региональных семинарах, проводимых для специалистов, осуществляющих защиту прав потребителей</p>	<p>Повышение эффективности работы и повышение квалификации специалистов, осуществляющих защиту прав потребителей</p>	УПРТУ	2009г.	Бюджет г. Таганрога	50,0	34,3	<p><b>УПРТУ</b></p> <p>Приняли участие в региональных семинарах в г. Ростове-на-Дону на темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «<i>Новации в техническом регулировании и управлении предприятий</i>».</li> <li>2. «<i>Организация информирования и консультирования потребителей</i>».</li> <li>3. <i>Во 2-м региональном Форуме «Защита прав потребителей в Ростовской области 2009г.»:</i>  В общероссийском семинаре в городе Сочи на тему: «<i>Правовое регулирование защиты прав потребителей. Актуальные аспекты</i>».</li> </ol> <p>С 31.10. по 7.11.2009г. начальник управления прошла стажировку по вопросам информирования и консультирования потребителей. Стажировка проводилась в Германии на базе Союза потребителей федеральной земли Гессен в рамках Германо-российского кооперационного проекта «<i>Совершенствование обеспечения безопасности пищевой продукции и защиты прав потребителей в Российской Федерации</i>».</p>

11.	Приобретение оргтехники	Повышение эффективности работы в сфере защиты прав потребителей	УПРТУ	2009г.	Бюджет г. Таганрога	50,0	50,0	<p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>Для повышения эффективности работы приобретено:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ноутбук -2 шт.</li> <li>2. Многофункциональное устройство.</li> </ol>
<b>3. Профилактика и пресечение правонарушений в сфере защиты прав потребителей.</b>								
12.	Проведение комплекса мероприятий по предотвращению и реализации на территории города некачественных и опасных товаров (работ, услуг)	Повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба УВД  Общественные организации	2009г.	Без затрат	-	-	<p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>Выдано 38 лицензий на розничную продажу алкогольной продукции, 71 копия на 48 объектов торговли и 23 объекта общественного питания. Проведено 75 обследований в период рассмотрения заявлений о выдаче лицензии. Проведено 142 плановых и 32 внеплановых проверки по соблюдению лицензионных требований и условий розничной продажи алкогольной продукции. Выявлены нарушения на 38 объектах торговли (21,8% от общего числа проверенных), по ним выдано 30 предписаний лицензирующего органа. За допущенные нарушения лицензионных условий и требований розничной продажи алкогольной продукции приостановлено действие 10 лицензий. Составлено 4 протокола об административном правонарушении, по которым начислено и взыскано штрафов на сумму 3 тыс. руб.</p> <p align="center"><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Всего Территориальным отделом проведено 367 проверок ( 2008г.-742), в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в сфере торговли – 136 (2008г.- 569);</li> <li>- услуг общественного питания - 43 (2008г.-115);</li> <li>- жилищно-коммунальных услуг -9 (2008г.-2);</li> <li>- услуг гостиниц - 3 (2008г.-14);</li> <li>- медицинских услуг – 6 (2008г.-7);</li> <li>- финансовых услуг – 9 (2008г.7).</li> </ul> <p>По итогам проведения проверок установлены 100% нарушений.</p> <p>Характерными нарушениями законных прав и интересов потребителей являются: отсутствие информации об исполнителях, продавцах, реализуемых ими товаров (выполнение работ,</p>

							<p>оказание услуг) без документов, подтверждающих их качество и безопасность, использование неисправных и неуполномоченных весоизмерительных приборов, включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей и т.д.</p> <p>В 8-ми предприятиях торговли совместно с правоохранительными органами снято с продажи 2400 ед. ауди- и видео- кассет по признакам контрафактности и несоблюдения правил продажи. Приняты меры административного воздействия, оштрафовано должностных лиц на сумму 1053,0 тыс. руб.</p> <p>Забракованы 154 партии продовольственных товаров в объеме 10 т 727 кг, в том числе 22 партии (608 кг) импортного товара. Исследовано проб по санхимии – 488 (нестандартных -12), по микробиологии – 950 (нестандартных -27).</p> <p style="text-align: center;"><b>Ветеринарная служба</b></p> <p>Специалистами усилен контроль за хранением и реализацией продуктов животного и растительного происхождения на рынках города. Проведено 35 проверок. Основными нарушениями являются: отсутствие ветеринарных сопроводительных документов, торговля продуктами питания без проведения ветеринарно-санитарной экспертизы. Директорам рынков рекомендовано не предоставлять торговые места без заключения госветнадзора. Приняты меры по недопущению причинения вреда жизни и здоровью граждан, путем приостановления реализации и отзыва товара с рынка в порядке, установленном законодательством РФ, по привлечению лиц, допустивших нарушения, к ответственности.</p> <p>Проведено 35 проверок подконтрольных госветнадзору объектов ( мясоперерабатывающих предприятий и оптовых баз), выявлено 33 нарушения (отсутствие документов о качестве и безопасности, ветеринарно-сопроводительных документов, отсутствие маркировки и упаковки, истекший срок годности продукции). Выписано 18</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

							<p>предписаний. Привлечены к административной ответственности 28 человек.</p> <p style="text-align: center;"><b>УВД</b></p> <p>В целях повышения эффективности деятельности, направленной на защиту прав потребителей организованы и проведены оперативно-профилактические мероприятия: «Контрафакт», «Алкоголь», «Путина», «Урожай», «Сфера-безопасность-пиротехника» и другие. В результате мероприятий выявлено 401 преступление в сфере потребительского рынка, пресечено 1322 административных правонарушения в сфере предпринимательской деятельности. Из незаконного оборота изъято 638,2 дал фальсифицированной алкогольной продукции на общую сумму 365,5 т.рублей, 12500 контрафактных DVD дисков.</p> <p>Кроме этого правоохранительными и контролирующими органами на территории города Таганрога проведены 284 контрольные проверки предприятий, осуществляющих реализацию алкогольной продукции. По результатам проверок на 182 объектах (64% общего числа проверенных) выявлены нарушения. Изъято из оборота 638,2 дал алкогольной и спиртосодержащей продукции. Начислено штрафов 407,0 тыс. руб., взыскано в бюджет штрафов на сумму 361,0 тыс. руб.</p> <p style="text-align: center;"><b>Общественная организация</b></p> <p>В течение года проведено 690 проверок хозяйствующих субъектов.</p>
13.	Реализация мер по предотвращению ввоза на территорию города некачественных товаров,	Предотвращение поступления на рынок некачественных и опасных товаров	Роспотребнадзор Ветеринарная служба	2009г.	Без затрат	-	<p style="text-align: center;"><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Досмотрено 872 партии опасных грузов, приостановлен ввоз 161 партий опасных грузов по причине не предоставления санитарно-эпидемиологического заключения.</p> <p style="text-align: center;"><b>Ветеринарная служба</b></p> <p>Надзор за ввозом на территорию г.Таганрога продуктов животного и растительного</p>

	опасных для жизни и здоровья							происхождения осуществляет Федеральная служба по ветеринарному и фитосанитарному надзору (Россельхознадзор). Ветеринарными специалистами ГУРО «Таганрогская станция борьбы с болезнями животных» ежедневно осуществляется контроль за поступлением продукции и сырья на оптовые базы и склады города, с целью проверки соблюдения владельцами ветеринарных санитарных правил хранения и реализации продуктов животноводства. В частности проводится проверка наличия и правильности оформления ветеринарных сопроводительных документов и их соответствия с товаром.
14.	Организация проверок выполнения требований Закона РФ «О защите прав потребителей» по обращениям потребителей	Повышение уровня защищенности потребителей	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба УВД  Общественные организации	2009г.	Без затрат	-	-	<p><b>УПРТУ</b> Согласно информации о фактах правонарушений, предоставленной в Роспотребнадзор, проведено 5 совместных контрольных проверок по жалобам потребителей. Все жалобы подтвердились. По выявленным нарушениям составлены протоколы. Руководители предприятий привлечены к административной ответственности. Сумма штрафов составила 13,4 т.р. С предпринимателями проведена разъяснительная работа.</p> <p><b>Роспотребнадзор</b> Проведено 43 контрольных мероприятия по обращениям граждан. По всем составлены акты и приняты административные меры.</p> <p><b>Ветеринарная служба</b> Обращений граждан по вопросам нарушения их прав не поступало.</p> <p><b>УВД</b> По обращениям граждан о нарушении прав потребителей проведены 74 контрольные проверки и приняты решения в соответствии с действующим законодательством.</p> <p><b>Общественная организация</b> По обращениям граждан о нарушении их прав проведены 34 проверки.</p>

15.	<p>Проведение социологических опросов, касающихся защиты прав потребителей в различных сферах деятельности и размещение в СМИ информационных материалов по их</p>	<p>Выявление проблемных вопросов в сфере защиты прав потребителей и проведение анализа информированности потребителей о своих правах</p>	УПРТУ	2009г.	Бюджет г. Таганрога	20,0	-	<p>Привлечение финансовых средств города не потребовалось, опросы проводились с привлечением студентов.</p> <p style="text-align: center;"><b>УПРТУ</b></p> <p>1. Проведено социологическое исследование среди учащихся общеобразовательных школ на тему: «Проблемы борьбы с нездоровым питанием детей». В исследовании приняли участие 380 учащихся старших классов. Все респонденты ответили на вопросы анкеты. В своих анкетах ребята предложили рекомендации для потребителей по здоровому питанию.</p> <p>Результаты исследования представлены на заседании межведомственной комиссии по защите прав потребителей г. Таганрога.</p>

	результатам							<p>2. Консультационный центр защиты прав принял решение присоединиться к кампании, проводимой журналом «Спрос» и Международной конфедерацией обществ потребителей, в защиту застрахованных в системе «ОСАГО».</p> <p>Организаторы исследования поставили перед собой задачу собрать больше информации о нарушениях прав потребителей в сфере обязательного страхования гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств, для того, чтобы более эффективно отстаивать интересы потребителей. В исследовании приняли участие 180 респондентов, застрахованных по системе «ОСАГО» в 23 страховых компаниях. Опрос проводился методом заполнения анкет. Из анкетирования следует, что все респонденты застрахованы компаниями, которые работают на потребительском рынке не один год. Большинство респондентов неплохо проинформированы о Законе «Об обязательном страховании гражданской ответственности» и знают его основные статьи. В целом страховые компании свои обязательства по выплате денежных средств выполняют, но с нарушением сроков выплаты, при этом, ни одна компания не отказала в выплате компенсации. Все респонденты получили возмещение по страховым случаям в досудебном порядке.</p> <p>Для обобщения материалов результаты социологического исследования направлены в журнал «Спрос».</p>
16.	Проведение независимых потребительских экспертиз и подготовка по их результатам информации	Выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров (работ, услуг) и недопущение их на потребительский рынок	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба	2009г.	Бюджет г. Таганрога	60,0	-	<p><b>УПРТУ</b></p> <p>В целях экономии городского бюджета, независимые потребительские экспертизы не проводились.</p> <p><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Независимые потребительские экспертизы не проводились.</p> <p><b>Ветеринарная служба</b></p>

	ных материалов с размещением в СМИ						<p>Лабораторией ветеринарно-санитарной экспертизы регулярно проводятся лабораторные исследования продуктов животного и растительного происхождения, которые поступают в реализацию на рынках города.</p> <p>За 2009 год проведено экспертиз:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 28,3т мяса с/х животных и мясопродуктов;</li> <li>- 32,4т продуктов растительного происхождения;</li> <li>- 7,2т рыбы и рыбопродуктов;</li> <li>- 20,4т птицеводческой продукции.</li> </ul> <p>При этом снято с реализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0,5т рыбы (без сопроводительных документов, не соответствие по органолептическим показателям);</li> <li>- 1,1т фруктов и овощей (превышение нитратов);</li> <li>- 138,7л молока и молочных продуктов.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ТЦСМ</b></p> <p>Проведены испытания и выданы предприятиям и индивидуальным предпринимателям 785 протоколов испытаний по физико-химическим показателям и безопасности пищевой продукции.</p> <p>По результатам контрольно-надзорной деятельности заключено 54 договора аккредитованной испытательной лаборатории Центра с производителями пищевой продукции на проведение производственного контроля.</p>
--	------------------------------------	--	--	--	--	--	---

17.	Проведение ежегодного конкурса на городской Знак «Доверие потребителей», среди предприятий всех форм собственности, оказывающих услуги в различных сферах деятельности на потребительском рынке города и участие в отраслевых, профессиональных и рейтинговых конкурсах	Выявление предприятий, пользующихся доверием потребителей. Стимулирование повышения качества услуг, предоставляемых на потребительском рынке	УПРТУ	2009г.	Бюджет г. Таганрога	30,0	30,0	<p style="text-align: center;"><b>УПРТУ</b></p> <p>Подготовлено постановление Администрации города Таганрога от 22.04.2009г. № 1468 «О проведении конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий бытового обслуживания - парикмахерских и ателье мод всех форм собственности. В конкурсе приняли участие 25 предприятий. В ходе конкурса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оргкомитет посетил все предприятия;</li> <li>- проведено анкетирование граждан города на предприятиях- участниках конкурса;</li> <li>- принимались отзывы по телефону «Горячей линии»;</li> <li>- подготовлена серия телепередач об участниках конкурса;</li> <li>- проведено заседание оргкомитета и жюри конкурса.</li> </ul> <p>Победителями конкурса объявлены:</p> <p><b>Среди ателье мод:</b>  <i>Ателье мод «Бельфам» ООО «Радуга»-директор Чаплюк Б.П.</i></p> <p><b>Среди парикмахерских:</b>  <i>Парикмахерская «Куафер» ИП Качалич Т.Н.</i></p> <p><b>Среди салонов красоты:</b>  <i>Салон красоты «Корона» ИП Безлепкина Т.А.</i></p> <p>Заккрытие конкурса проведено в торжественной обстановке, победителям вручены Знаки «Доверие потребителей» и ценные подарки, все участники награждены дипломами, благодарственными письмами и ценными подарками.</p>
<b>4. Защита прав и законных интересов потребителей, оказание потребителям правовой помощи</b>								
18.	Рассмотрение заявлений, обращений граждан и их	Оказание помощи гражданам по защите их прав потребителей	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринар	2009г.	Без затрат	-	-	<p style="text-align: center;"><b>УПРТУ</b></p> <p>В 2009 году рассмотрено 1771 обращение граждан по вопросам защиты их прав. Из общего числа обращений число консультаций составило 957, что</p>

	консультирование по вопросам защиты прав потребителей и способам их реализации		ная служба Общественные организации					составило 54,0%. Из 814 претензий, предъявленных предпринимателям по качеству товаров и услуг на сумму 1576,7 тыс. руб., решено вопросов в досудебном порядке в 775 случаях, что составило 95,2%, возвращено денег и произведено обмена на качественный товар на сумму 1455,9 тыс. руб. Кроме этого дано 4000 консультаций по телефону. <b>Роспотребнадзор</b> Территориальным отделом дано 240 устных консультаций по вопросам защиты прав потребителей. Поступило 43 письменных обращения граждан города. Все обращения рассмотрены, по ним приняты решения в соответствии с действующим законодательством. <b>УВД</b> Поступило 74 обращения граждан по вопросам нарушения их прав. Все обращения рассмотрены, по ним приняты решения в соответствии с действующим законодательством. <b>Общественная организация</b> В 2009 году обратилось 1545 граждан, которым даны консультации в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей».
19.	Проведение анализа структуры обращений граждан по различным сферам деятельности потребительского рынка товаров и услуг	Выявление проблемных направлений в области защиты прав потребителей	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба Общественные организации	2009г.	Без затрат	-	-	<b>УПРТУ</b> Из анализа обращений следует, что их количество по сравнению с 2008 годом уменьшилось на 2,9%. Увеличилось число обращений по бытовым услугам (147,9%), услугам транспорта (160,0%), коммунальным услугам (117,9%). Снизилось число обращений по услугам торговли (85,8%) и связи (97,6%). <b>По торговле</b> поступило 1208 обращений. Из них дано консультаций -589, предъявлено претензий 619 на сумму 1263,6 тыс. руб., решены вопросы в пользу потребителей в 578 случаях (93,4%). Возвращено денег за некачественный товар и произведено обмена на качественный товар на сумму 1199,4 тыс.руб.

							<p><b>По бытовому обслуживанию</b> поступило 250 обращений на некачественный ремонт радиоаппаратуры, пошив одежды, изготовление металлопластиковых конструкций и столярных изделий. Из них дано консультаций -105, предъявлено 145 претензий на сумму 239,2 тыс.руб., решено вопросов в пользу потребителей в 130 случаях (89,7%). Возвращено денег за некачественно выполненные услуги 186,6 тыс. руб.</p> <p><b>По платным медицинским услугам</b> поступило 11 обращений на некачественное выполнение медицинских услуг. По ним дано 8 консультаций, предъявлены и удовлетворены 3 претензии на сумму 15,7 тыс.руб.</p> <p><b>По общественному питанию</b> поступило 5 обращений. По ним дана 1 консультация, предъявлены и удовлетворены 4 претензии на сумму 10,0 тыс.руб.</p> <p><b>По туристическим услугам</b> поступило 5 обращений, из них 1 претензия, потребителю возвращены 37,0 тыс.руб.</p> <p><b>По прочим услугам</b> поступило 92 обращения, из них 78 консультаций, предъявлено 14 претензий на сумму 7,2 тыс.руб.</p> <p>Проведение анализа обращений показало, что с каждым годом увеличивается число обращений граждан по платным услугам, таким как бытовые (изготовление металлопластиковых конструкций, мебели), медицинские, туристические, финансовые, страховые. По-прежнему остается актуальной защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг. Многие из этих вопросов рассматривались на заседаниях Межведомственной комиссии по защите прав потребителей.</p> <p style="text-align: right;"><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Поступило 43 письменных обращений (2008г.-32), из них:</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

								- по торговле - 37 (2008г. -28); - по туризму – 1 (2008г.-1); - по жилищно-коммунальным услугам – 9 (2008г.-1); - по услугам общественного питания - 0 (2008г.-1). <b>Ветеринарная служба</b> Обращений граждан по вопросу нарушения их прав не поступало. <b>Общественная организация</b> Анализ обращений граждан не проводился.
20.	Предъявление (составление) исков и участие в судах по спорам и правонарушениям, касающихся вопросов защиты прав потребителей	Обеспечение защищенности потребителей, оказание правовой помощи	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба Общественная организация	2009г.	Без затрат	-	-	<b>УПРТУ</b> Оказана помощь 17 потребителям в составлении исковых заявлений к предпринимателям по вопросам защиты прав потребителей. <b>Роспотребнадзор</b> Подготовлено и подано 8 исков в защиту неопределенного круга потребителей, из них 6 удовлетворено, 2 на рассмотрении. В течение года 3 раза сотрудники привлекались для участия в судебном процессе и дачи заключения по делу о защите прав потребителей. <b>Ветеринарная служба</b> Иски в суд не подавались. <b>Общественная организация</b> Подано исков в защиту конкретных потребителей - 245, в защиту неопределенного круга потребителей - 656.
	ВСЕГО:					430,0	254,3	

Заместитель Главы  
Администрации -  
управляющий делами

С.В. Дробный