

# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.03.2011

№759

Об утверждении отчета о выполнении долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей г. Таганрога на 2010-2011 годы» за 2010 год

В соответствии с п. 5 Постановления Администрации города Таганрога от 20.02.2009 г. №248 «Об утверждении долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей г. Таганрога на 2010-2011 годы» и постановления Администрации города Таганрога от 20.08.2009 г. №3789 «О долгосрочных целевых программах и ведомственных целевых программах», Администрация города Таганрога постановляет:

1. Утвердить отчет о выполнении долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей г. Таганрога на 2010-2011 годы» в 2010 году (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 долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей в г.Таганроге на 2010– 2011 годы « в 2010 году.

№ п/п	Содержание мероприятия	Цель мероприятия	Ответственный исполнитель и соисполнитель	Срок исполнения	Источник финансирования	2010 г. план т. руб.	2010 г. факт т. руб.	Выполнение мероприятий
<b>1. Нормативно-правовое и организационное обеспечение</b>								
1.	Подготовка отчета о выполнении мероприятий	Информирование о реализации мероприятий	УПРТУ	2011 г.	Без затрат	–	–	<p style="text-align: center;"><b>УПРТУ</b></p> <p>Подготовлен отчет о выполнении долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей в г.Таганроге на 2010 - 2011годы « в 2010 году, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отчет о финансировании, освоении и результативности проводимых программных мероприятий (приложение №1);</li> <li>– оценка эффективности социально-экономических результатов долгосрочной целевой Программы (приложение №2).</li> <li>– информация об оценке эффективности реализации долгосрочной целевой Программы (приложение №3)</li> </ul>
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	УПРТУ	2010 г.	Без затрат	–	–	<p style="text-align: center;"><b>УПРТУ</b></p> <p>В течение года проведено 4 заседания Межведомственной комиссии. На заседании рассмотрены вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отчет о выполнении краткосрочных целевых мероприятий «Защита прав потребителей в г. Таганроге в 2009 году «.</li> <li>2. О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей « при продаже промышленных товаров (автомобилей, транспортных средств).</li> <li>3. О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей « при оказании бытовых услуг (по ремонту и техническому обслуживанию</li> </ol>

		«О защите прав потребителей»						автомобильных транспортных средств). 4. Достоверность учета расхода энергоресурсов на объектах социальной сферы и жилищно-коммунального хозяйства города. 5. О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей» в условиях совершенствования государственного регулирования цен на жизненно необходимые и важные лекарственные средства. 6. О соблюдении Закона РФ «О защите прав потребителей» при оказании услуг по туризму. 7. О результатах деятельности УВД города Таганрога по обеспечению защиты прав потребителей от некачественных контрафактных товаров народного потребления, пресечению незаконного оборота фальсифицированной алкогольной продукции. 8. Информация управления УЖКХ о работе управляющих компаний на территории города
3.	Разработка концептуальных основ и проекта городской Программы «Защита прав потребителей на 2012-2015 годы»	Стратегическое планирование развития системы защиты прав потребителей в городе Таганроге	УПРТУ	2011 г.	Без затрат	–	–	<b>УПРТУ</b> Принято постановление Главы Администрации города Таганрога от 22.11.2010 № 5200 «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2011-2013 годы»
<b>2. Просвещение и информирование предпринимателей и потребителей</b>								
4.	Организация и проведение семинаров для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность	Повышение квалификации кадров в целях недопущения нарушения прав потребителей	УПРТУ Роспотребнадзор ТЦСМ Ветеринарная служба УВД Обществе	2010 г.	Без затрат	–	–	<b>УПРТУ</b> В целях повышения информированности руководителей организаций и предприятий торговой отрасли об изменениях в действующем законодательстве организовано и проведено 8 учебно-методических семинаров: «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»

в различных сферах потребительского рынка			нные организации					<p>федерации «;  «Соблюдение требований законодательства по защите прав потребителей при оказании услуг общественного питания, в клубных и развлекательных учреждениях « – по итогам проведенного в городе мониторинга;  с предпринимателями, реализующими елочную продукцию и организаторами ярмарок;  с руководителями торговых объектов, реализующих мясо: «Требования санитарно-ветеринарного законодательства к организации продажи мяса и мясопродукции «;  «О состоянии рынка алкогольной продукции на территории города Таганрога и проблемных вопросах в данной сфере «;  с руководителями предприятий туристической индустрии на тему: «Обеспечение качества обслуживания и безопасности пребывания туристов и гостей города на праздничных мероприятиях, посвященных празднованию 150-летия А.П. Чехова;  «Подготовка предприятий, расположенных в прибрежной зоне, к летнему сезону и требования законодательства к организации их работы «;  «О соблюдении действующего законодательства, в том числе санитарных правил и норм при оказании парикмахерских услуг « с участием специалистов управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации РО</p> <p style="text-align: center;"><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Принимали участие в семинарах для хозяйствующих субъектов, проводимых Администрацией города.  Проведено 26 семинаров по вопросам оказания услуг общественного питания, качества и безопасности пищевых продуктов, оказания туристско-экскурсионных услуг и др.</p>
-------------------------------------------	--	--	------------------	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

								<p style="text-align: center;"><b>ТЦСМ</b></p> <p>Принимали участие в семинарах для хозяйствующих субъектов, проводимых Администрацией города.</p> <p style="text-align: center;"><b>Ветеринарная служба</b></p> <p>Принимали участие в семинарах для хозяйствующих субъектов, проводимых Администрацией города</p> <p style="text-align: center;"><b>УВД</b></p> <p>Принимали участие в семинарах для хозяйствующих субъектов, проводимых Администрацией города.</p> <p style="text-align: center;"><b>Общественная организация</b></p> <p>Участие в семинарах не принимали</p>
5.	Организация и проведение совещаний, конференций, заседаний «круглых столов» по вопросам обеспечения защиты прав потребителей	Повышение уровня правовой грамотности, информированности предпринимателей и руководителей предприятий потребительского рынка товаров и услуг	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба, ТЦСМ, УВД, Общественные организации	2010 г.	Без затрат	–	–	<p style="text-align: center;"><b>УПРТУ</b></p> <p>Проведено 4 рабочих совещания с руководителями предприятий отрасли при участии представителей контролирующих служб и подразделений Администрации города по вопросам обеспечения защиты прав потребителей.</p> <p>Проведено 4 заседания рабочей группы «По координации деятельности контролирующих органов на потребительском рынке товаров и услуг» межведомственной комиссии по защите прав потребителей.</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>

Проведены 26 совещаний по вопросам:  
– проверки предприятий общественного питания,  
– о надзоре за оборотом импортных фруктов и овощей,  
– о радиационном контроле питьевой воды,  
– об утилизации люминесцентных ламп,  
– о порядке предоставления ритуальных услуг,  
– о готовности учреждений к отопительному периоду,  
– о подготовке к проведению новогодних праздников и др.

#### **Ветеринарная служба**

Проведены 4 рабочих совещания с руководителями предприятий по вопросам соблюдения ветеринарного законодательства.

Приняли участие:

– в заседаниях межведомственной комиссии по защите прав потребителей;  
– в заседаниях рабочей группы по координации и деятельности контролирующих органов на потребительском рынке товаров и услуг.

#### **ТЦСМ**

Приняли участие в заседании рабочей группы по координации и деятельности контролирующих органов на потребительском рынке товаров и услуг.

#### **УВД**

Приняли участие:

– в совещаниях, проводимых Администрацией города по вопросам обеспечения защиты прав потребителей.  
– в заседаниях Межведомственной комиссии по защите прав потребителей.  
– в заседании рабочей группы по координации и деятельности контролирующих органов на потребительском рынке товаров и услуг.

								<b>Общественная организация</b> Приняли участие в заседаниях межведомственной комиссии по защите прав потребителей
6.	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	2010 г.	Бюджет г. Таганрога	50,0	50,0	<p><b>УПРТУ</b></p> <p>В течение года осуществлялось информирование граждан города о работе Администрации города в сфере защиты прав потребителей, о 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 23м-ТВ канале,</li> <li>– 1 публикация в журнале «Качественный продукт»,</li> <li>– 1 публикация в журнале «Деловой Таганрог»,</li> <li>– 7 публикаций 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 по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг, о намеренном введении в заблуждение граждан, защите прав потребителей в сфере туристического обслуживания, проведении противоклещевой обработки территорий, вакцино-профилактике гриппа и др. Население города информировалось о выявленных нарушениях и принятых мерах, давались практические советы потребителям по применению Закона РФ «О защите прав потребителей».</p> <p>Подготовлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 13 публикаций в печатных изданиях,</li> <li>– 4 телепередачи на телевидении,</li> <li>– 16 выступлений на радио.</li> </ul>

							<p align="center"><b>Ветеринарная служба</b></p> <p>По радио рынков города граждане информировались о птичьем гриппе, африканской чуме, об опасности приобретения продуктов питания в местах несанкционированной торговли.</p> <p>Подготовлено:  – 2 телепередачи на телевидении;  – 4 публикации в печатных изданиях</p> <p align="center"><b>УВД</b></p> <p>Пресс-центром УВД подготовлено:  – 726 видеосюжетов,  – 92 публикаций в печатных изданиях,  – 316 выступлений на радио,  – 64 передано в электронном виде через сеть Интернет.</p> <p align="center"><b>Общественная организация</b></p> <p>В СМИ публикаций не было</p>	
7.	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	2010 г.	Бюджет г. Таганрога	40,0	39,8	<p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>Изготовлена печатная продукция: информационные листы и календари о консультационном центре защиты прав потребителей.</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 47 каталожных листов.</p> <p>Удовлетворены все заявки предпринимателей и потребителей на имеющиеся в библиотеке центра нормативные документы путем ознакомления, консультаций или предоставления копий нормативных</p>

								документов. Выдано 56 справок по номенклатуре продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации
8.	Организация и обеспечение работы консультационного центра по вопросам защиты прав потребителей	Повышение уровня защищенности потребителей	УПРТУ	2010 г.	Бюджет г. Таганрога	120,0	131,7	<p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>В консультационном центре защиты прав потребителей создана инфотека по 20 направлениям (товары и услуги) и библиотека нормативных документов, специальной и периодической литературы, насчитывающая более 200 экземпляров книг и брошюр, которые постоянно пополняются. Собрана подписка журнала «Спрос» (советы потребителям, рейтинги, обзоры, ситуации) с 1999 года. Инфотекой и библиотекой центра в течение года воспользовались 160 человек. Оказана юридическая помощь 19 потребителям в составлении исковых заявлений к предпринимателям по вопросам защиты прав потребителей</p>
9.	Организация и проведение просветительских мероприятий среди учащихся учебных заведений города об основах потребительских	Обучение основам законодательства о защите прав потребителей	УПРТУ ГОРУО	2010 г.	Без затрат	–	-	<p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>В рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей, который проходил под девизом «Наши деньги, наши права!», проведены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– открытые уроки в старших классах 12 муниципальных общеобразовательных учреждений №№3,4,5,7,11,22,25,26,29,30,31,34 по основам потребительских знаний,</li> <li>– ярмарка «Добросовестного потребителя» в Авиационном колледже.</li> </ul> <p>В соответствии с постановлением</p>

	ких знаний, оказание методической и практической помощи преподавателям						Администрации города Таганрога от 15.10.2009 №4941 с целью профилактики наркомании в подростково-молодежной среде, совместно со специалистами отдела по делам молодежи, Таганрогского филиала ГУЗ «Наркологический диспансер» по Ростовской области, Таганрогского межрайонного отдела Управления федеральной службы по контролю за оборотом наркотиков по Ростовской области, кабинета по профилактике СПИДа, приняли участие в проведении городской молодежной акции «Спасибо, нет!» среди учащихся 8-11-х классов в 7 общеобразовательных школах города.
							<p style="text-align: center;"><b>ГОРУО</b></p> <p>В течение года в муниципальных образовательных учреждениях проведены тематические классные часы, беседы, уроки, конкурсы, викторины, деловые игры, семинары по основам потребительских знаний. В указанных мероприятиях приняли участие более пяти тысяч школьников.</p> <p>«Основы потребительских знаний» изучаются школьниками в рамках элективных курсов ТМОЛе – «Основы потребительских знаний» (10-е кл.), МОУ СОШ №12 «Основы потребительских знаний» (10,11-е кл.), МОУ СОШ №14 «Основы защиты прав потребителя» (8е кл.), «Защита прав потребителей» (10,11-е кл.), МОУ СОШ №35 «Азбука потребителя» (9-укл.).</p> <p>Основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей» рассматриваются в рамках изучения курсов «Право», «Обществознание»</p>
10.	Проведение олимпиад и конкурсов среди учащихся	Стимулирование учащихся в изучении законодательства о защите прав потребителей	УПРТУ ГОРУО	2010 г.	Бюджет г. Таганрога	30,0	<p style="text-align: center;"><b>УПРТУ, ГОРУО</b></p> <p>В целях совершенствования форм и методов защиты прав потребителей, активизации работы по пропаганде законодательства о защите прав потребителей, просвещения и</p>

	учебных заведений города							<p>повышения информированности и правового просвещения учащихся школ города по вопросам защиты прав потребителей совместно с Управлением образования с 20.11.2010 г. по 15.12.2010 г. проведен конкурс по основам потребительских знаний среди учащихся школ города.</p> <p>В конкурсе приняли участие 12 команд из 10 муниципальных общеобразовательных учреждений (ТМОЛ, МОУ «Гимназия «Мариинская», МОУ СОШ №№ 9,11,17,21, 24 34,36,38).</p> <p>15 декабря 2010 г. на базе МОУ ДОД центр внешкольной работы проведен заключительный этап конкурса. Команды выполнили следующие задания: «Визитная карточка команды», «Ситуационные задачи», «Домашнее задание» (тема домашнего задания «Потребитель в торговле»), «Конкурс капитанов». Все команды показали высокий уровень подготовки. Все участники и победители конкурса награждены грамотами, дипломами, ценными подарками и поощрительными призами.</p> <p>По итогам конкурса первое место заняла команда ТМОЛ «Знак качества» (руководитель С.В. Шарварко), второе место – команда МОУ СОШ № 11 «Некоррупция» (руководитель Н.В. Зуйко), третье место – команда МОУ СОШ № 38 «ОПЗшки» (руководитель И.М. Моисеенко)</p>
11.	Повышение квалификации, участие в общегосударственных и региональных семинарах, проводимых для специалистов,	Повышение эффективности работы и повышение квалификации специалистов, осуществляющих защиту прав потребителей	УПРТУ	2010г.	Бюджет г. Таганрога	60,0	–	<p><b>УПРТУ</b></p> <p>Приняли участие в работе: общероссийского семинара в г. Москве на тему: «Опыт консультирования и информирования потребителей в России и Германии», общероссийского образовательного семинара в г. Сочи на тему «Правовое регулирование защиты прав потребителей. Актуальные аспекты»,</p>

	осуществляю щих защиту прав потребителей							региональных семинаров в г. Ростове-на-Дону на темы: – «Защита прав потребителей при предоставлении услуг связи и финансовых услуг», – «Соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей», – «Актуальные вопросы защиты прав потребителей при продаже товаров» – видеосеминар Управления Роспотребнадзора РО, – «Вопросы защиты прав потребителей при оказании коммунальных услуг» ( в ФГУЗ РО), – 3-го регионального Форума по защите прав потребителей в Ростовской области. Без привлечения финансовых средств бюджета г. Таганрога
12.	Приобретение оргтехники	Повышение эффективности работы в сфере защиты прав потребителей	УПРТУ	2010 г.	Бюджет г. Таганрога	50,0	46,4	<b>УПРТУ</b> Для повышения эффективности работы приобретено 2 компьютера
<b>3. Профилактика и пресечение правонарушений в сфере защиты прав потребителей</b>								
13.	Проведение комплекса мероприятий по предотвращению производства 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 ТЦСМ УВД Общественные организации	2010 г.	Без затрат	–	–	<b>УПРТУ</b> Выдано 23 генеральные лицензии на розничную продажу алкогольной продукции, 63 копии на 52 объекта торговли и 11 объектов общественного питания. Проведено 78 обследований в период рассмотрения заявлений о выдаче лицензии. Проведено 42 плановые и 22 внеплановые проверки по соблюдению лицензионных требований и условий розничной продажи алкогольной продукции. Выявлены нарушения на 24 объектах торговли (37,5% от общего числа проверенных), по ним выдано 22 предписания лицензирующего органа. За допущенные нарушения лицензионных условий и требований розничной продажи алкогольной продукции приостановлено действие 2 лицензий.

Направлены материалы в Арбитражный суд РО об аннулировании 2 лицензий.  
По информации ГОУ «Ростсистема», за нарушение установленного порядка декларирования выдано 34 предписания лицензирующего органа, приостановлено действие 8 лицензий, аннулировано действие 6 лицензий, направлены материалы в Арбитражный суд РО об аннулировании 7 лицензий.

#### **Роспотребнадзор**

Всего территориальным отделом проведено 182 проверки (2009 г.-367).

По итогам проведения проверок установлено 100% нарушений. Составлен 201 протокол, на ответственных лиц наложен штраф в сумме 500,8 тыс. рублей.

Характерными нарушениями законных прав и интересов потребителей являются: отсутствие информации об исполнителях, продавцах, реализация товара (выполнение работ, оказание услуг) без документов, подтверждающих их качество и безопасность, использование неисправных и не поверенных весоизмерительных приборов, включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей и т.д.

При проведении мероприятий по контролю на предприятиях пищевой промышленности, торгово-складской сети и общественного питания забраковано 96 партий некачественных и опасных продуктов и сырья в количестве 2267 кг, из них 35 партий (1094 кг) импортного товара, в том числе:

- 16 партий (380 кг) мясных продуктов;
- 22 партии (703кг) птицепродукции;
- 7 партий (31кг) рыбопродукции;
- 4 партии (23кг) овощей.

Направлено 6 дел в суд для наложения ареста на продукты питания, в том числе на

замороженную птицепродукцию, рыбопродукцию, безалкогольные напитки, кулинарную продукцию, овощи.

**Ветеринарная служба**

Специалистами службы усилен контроль за хранением и реализацией продуктов животного и растительного происхождения на рынках города. Проведено 59 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, и по привлечению лиц, допустивших нарушения, к ответственности. Проведено 29 проверок подконтрольных госветнадзору объектов (мясоперерабатывающие предприятия и оптовые базы), выявлено 15 нарушений (отсутствие документов о качестве и безопасности, ветеринарно-сопроводительных документов, маркировки и упаковки, истекший срок годности продукции). Выписано 20 предписаний. Привлечены к административной ответственности 32 человека. Сумма штрафов составила 32,0 тыс. руб. Совместно с УВД города Таганрога регулярно проводились рейды по стихийной торговле на территории города мясными продуктами, бахчевыми культурами, продуктами питания. Меры по пресечению дальнейших нарушений принимались Госветинспектором по г. Таганрогу.

### ТЦСМ

Совместно с работниками УВД проводились комплексные проверки предприятий и индивидуальных предпринимателей города по вопросам соблюдения Федерального закона «Об обеспечении единства средств измерений».

По результатам контрольно-надзорной деятельности заключен 41 договор аккредитованной испытательной лаборатории центра с производителями пищевой продукции на проведение производственного контроля.

Произведена государственная поверка средств измерений контроля (дозаторы топливораздаточных колонок, весы, гири, счетчики электроэнергии, газа, водомеры и пр.) всего 25740 штук на сумму 6320 тыс.руб.

Произведена оценка состояния измерений в 52 испытательных лабораториях.

Подготовлено 19 заключений о состоянии средств измерений для выдачи лицензий медицинским учреждениям.

### УВД

В ходе проведения комплексных мероприятий по предотвращению производства и реализации на территории города некачественных и опасных товаров сотрудниками УВД по г.Таганрогу в 2010 году выявлено 2 преступления, предусмотренных ст. 238 УК РФ «Производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, не отвечающих требованиям безопасности».

Составлено 62 административных протокола по ст. 14.4 КоАП РФ «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением требований технических регламентов и санитарных правил», 4 административных протокола по ст. 14.2 КоАП

							<p>РФ «Незаконная продажа товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена».</p> <p>В сфере оборота алкогольной продукции правоохранительными и контролирующими органами, действующими на территории г. Таганрога, в 2010 году проведено 265 контрольных проверок. По результатам проверок на 202 объектах (76% от общего числа проверенных предприятий) выявлены нарушения. Изъято из оборота 1088,7 дал алкогольной и спиртосодержащей продукции. Начислено штрафов 132,3 тыс. рублей.</p> <p><b>Общественная организация</b> В течение года проведено 630 проверок хозяйствующих субъектов</p>
14.	<p>Реализация мер по предотвращению ввоза на территорию города некачественных товаров, опасных для жизни и здоровья</p>	<p>Предотвращение поступления на рынок некачественных и опасных товаров</p>	<p>Роспотребнадзор Ветеринарная служба</p>	<p>2010 г.</p>	<p>Без затрат</p>	<p>–</p>	<p><b>Роспотребнадзор</b> Надзор за ввозом на территорию некачественных товаров, опасных для жизни и здоровья осуществляется Управлением Роспотребнадзора Ростовской области.</p> <p><b>Ветеринарная служба</b> Надзор за ввозом на территорию г. Таганрога продуктов животного и растительного 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 товару</p>

15.	Организация проверок выполнения требований Закона РФ «О защите прав потребителей» по обращениям потребителей	Повышение уровня защищенности потребителей	УПРТУ Роспотре бнадзор Ветерина рная служба УВД Обществе нные организац ии	2010 г.	Без затрат	–	–	<p><b>Роспотребнадзор</b> Проведено 87 контрольных мероприятий (проверок) по обращениям граждан. По выявленным нарушениям составлено 117 актов, начислено штрафов на сумму 229,6 тыс. рублей. Основные нарушения, выявленные при проверках: нарушение правил торговли, обман потребителя, представление недостоверной информации, реализация товаров без сертификатов и пр.</p> <p><b>Ветеринарная служба</b> По обращениям потребителей проведено 5 проверок мясной и молочной продукции на рынках города. Выявлены нарушения – продукция реализовывалась без сопроводительных документов. Все продавцы привлечены к административной ответственности.</p> <p><b>УВД</b> По обращениям граждан о нарушении прав потребителей проведено 50 контрольных мероприятий, по результатам которых возбуждено 2 уголовных дела и составлено 48 административных протоколов: – по ст.7.12 КоАП РФ «Нарушение авторских и смежных прав, изобретательских и патентных прав» – 7, – по ст. 7.27 КоАП РФ «Мелкое хищение» - 34; – по ст. 14.10 КоАП РФ «Незаконное использование товарного знака» – 17</p>
16.	Проведение социологических опросов, касающихся защиты прав потребителей в различных сферах	Выявление проблемных вопросов в сфере защиты прав потребителей и проведение анализа информированности потребителей о своих правах	УПРТУ	2010 г.	Бюджет г. Таганрога	20,0	20,0	<p><b>УПРТУ</b> Для того чтобы привлечь внимание людей к проблеме энергосбережения, узнать степень информированности об этой проблеме и экономии электроэнергии на бытовом уровне, консультационным центром защиты прав потребителей управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации г.</p>

	деятельности и размещение в СМИ информационных материалов по их результатам							<p>Таганрога проведен социологический опрос среди граждан города по энергосбережению в соответствии с требованиями Федерального закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».</p> <p>Организаторы социологического опроса поставили перед собой задачу узнать, как относятся жители города Таганрога к энергосбережению и обратить внимание людей на эту проблему.</p> <p>Студенты Таганрогского института экономики и управления и Таганрогского авиационного колледжа им. Петлякова провели социологический опрос жителей г. Таганрога по специально составленной анкете. В опросе приняли участие 1540 респондентов. Опрос проводился методом заполнения анкет, анонимно. Опрошено 900 женщин и 640 мужчин. Резюме по результатам социологического опроса опубликовано в прессе</p>
17.	Проведение независимых потребительских экспертиз и подготовка по их результатам информационных материалов с размещением в СМИ	Выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров (работ, услуг) и недопущение их на потребительский рынок	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба ТЦСМ	2010 г.	Бюджет г. Таганрога	60,0	60,0	<p style="text-align: center;"><b>УПРТУ</b></p> <p>Совместно с ФГУ «Таганрогский ЦСМ» осуществлены мероприятия, направленные на повышение защищенности граждан от недобросовестных изготовителей (исполнителей, продавцов) при приобретении товаров: проведен отбор проб продуктов питания и их экспертиза на соответствие качества и безопасности.</p> <p>Всего отобрано 20 наименований продуктов питания (хлебобулочной продукции, масла сливочного, колбасных изделий и птицы), которые поставляются как местными производителями, так и предприятиями, расположенными за пределами города и области.</p> <p>Вся продукция, приобретенная в торговой сети</p>

и испытанная в аккредитованной испытательной лаборатории ФГУ «Таганрогский ЦСМ», по всем исследованным показателям безопасности (токсичные элементы, пестициды, микотоксины, радионуклиды) соответствует требованиям действующих нормативно-правовых документов. По физико-химическим показателям (превышение содержания массовой доли влаги) практически все отобранные образцы сливочного масла и колбасных изделий не соответствуют требованиям нормативной документации. Результаты экспертизы опубликованы в СМИ и доведены до сведения производителей для устранения недостатков.

#### **Роспотребнадзор**

Независимые потребительские экспертизы не проводились.

#### **Ветеринарная служба**

Лабораторией ветеринарно-санитарной экспертизы регулярно проводятся лабораторные исследования продуктов животного и растительного происхождения, которые поступают для реализации на рынках города.

За 2010 год проведено экспертиз:

- 37965 – мяса с/х животных и мясопродуктов;
- 34514 – продуктов растительного происхождения;
- 10899 – рыбы и рыбопродуктов;
- 22674 – птицеводческой продукции.

При этом снято с реализации:

- 485 кг рыбы (без сопроводительных документов, несоответствие по органолептическим показателям);
- 8194 кг фруктов и овощей (превышение содержания нитратов);
- 3106 л молока и молочных продуктов.

								<p><b>ТЦСМ</b>          Предприятиям и индивидуальным предпринимателям выдано 675 протоколов испытаний по физико-химическим показателям и безопасности пищевой продукции.          Согласно договору с Администрацией города от 27.01.2010 № 12 оказаны услуги по проведению исследований 20 проб хлебобулочных и колбасных изделий, масла сливочного, мяса птицы замороженного, произведенных 17 предприятиями – изготовителями</p>
18.	<p>Проведение 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</p>	<p>Выявление предприятий, пользующихся доверием потребителей. Стимулирование повышения качества услуг, предоставляемых на потребительском рынке</p>	УПРТУ	2010-2011 гг.	Бюджет г. Таганрога	40,0	–	<p>Приняли участие в отраслевых и рейтинговых конкурсах:          – в межрегиональном чемпионате по кулинарному искусству и сервису «Донское гостеприимство» и конкурсе кондитерского искусства «Сладкий май»,          – во Всероссийском чемпионате по поварскому искусству в рамках IX Международного кулинарного салона «Мир ресторана&amp;отеля»,          – в XII Международной выставке «Пир-2010»,          – в Региональном отборочном туре конкурса «Лучший бармен ЮФО»,          – в 4-м Международном кулинарном салоне «Евразия» в г. Екатеринбурге,          – в курсах повышения квалификации и в работе трех обучающих семинаров с практическими занятиями «мастер – класс»,          – в 7-м открытом чемпионате Юга России по парикмахерскому искусству, декоративной косметике и маникюру в г. Ростов-на-Дону,          – в городских фестивалях моды «Золотая игла» и «Во власти моды»,          – в 13-м региональном конкурсе по парикмахерскому искусству, декоративной косметике и нейл-арту «Краса Дона 2010». Завоевано 8 медалей, в том числе 3 золотые и 4</p>

							кубка
19.	Рассмотрение заявлений и обращений граждан и их консультирование по вопросам защиты прав потребителей и способам их реализации	Оказание помощи гражданам по защите прав потребителей	УПРТУ Роспотребнадзор Ветеринарная служба Общественные организации	2010 г.	Без затрат	–	<p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>В 2010 году рассмотрено на личных приемах специалистов 1632 обращения граждан города по вопросам защиты их прав. По этим обращениям дано 922 консультации, что составило 56,5%. Кроме того, дано 4492 консультации по телефону. Из 710 претензий на сумму 1633,3 тыс. руб., предъявленных по качеству товаров и услуг, в досудебном порядке урегулировано 669 случаев. Подготовлено 43 письменных ответа по жалобам граждан города. Всего в досудебном порядке урегулировано 712 претензий, что составило 94,6 %, возвращены деньги и произведен обмен на качественный товар на сумму 1503,4 тыс.руб.</p> <p align="center"><b>Роспотребнадзор</b></p> <p>Территориальным отделом дано 346 устных консультаций по вопросам защиты прав потребителей. Поступило 131 письменное обращение граждан города. Все обращения рассмотрены, по ним проведены мероприятия по надзору, административные расследования, даны письменные разъяснения, приняты решения в соответствии с действующим законодательством.</p> <p align="center"><b>Ветеринарная служба</b></p> <p>Рассмотрено 5 письменных обращений потребителей по нарушениям ст. 4 «Качество товаров (работ, услуг)» Закона РФ «О защите прав потребителей». Все обращения рассмотрены, по ним приняты решения в соответствии с действующим законодательством.</p>

							<p align="center"><b>УВД</b></p> <p>Поступило 74 обращения граждан по вопросам нарушения их прав. Все обращения рассмотрены, по ним приняты решения в соответствии с действующим законодательством.</p> <p align="center"><b>Общественная организация</b></p> <p>В 2010 году обратился 1831 человек. Им даны консультации в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей», в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– по услугам ЖКХ – 1024,</li> <li>– услугам транспорта – 1,</li> <li>– по строительству жилья – 10,</li> <li>– по финансовым услугам – 16,</li> <li>– по торговле – 122,</li> <li>– по прочим услугам – 569</li> </ul>
20.	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	2010 г.	Без затрат	–	<p align="center"><b>УПРТУ</b></p> <p>Анализ обращений граждан показывает, что их количество по сравнению с 2010 г. уменьшилось на 7,8%. Увеличилось число обращений по бытовым услугам (113,0%), услугам транспорта (160,0%), коммунальным услугам (112,0%), туристско-экскурсионным услугам (120,0%), финансовым услугам (127,0%). Снизилось число обращений по услугам торговли (89,2%), общественного питания (60,0%), связи (41,5%), транспорта (25,0%), медицинским (90,0%) и прочим услугам (88,0%).</p> <p>По торговле поступило 1079 обращений. Из них дано консультаций – 575, предъявлено претензий – 504 на сумму 1128,8 тыс. руб., решены вопросы в пользу потребителей в 489 случаях (97,0%). Возвращены деньги за некачественный товар и произведено обмена на качественный товар на сумму 1110,3 тыс. руб. В сфере торговли больше всего обращений поступает на реализацию некачественных товаров, таких как сотовые телефоны, обувь, сложная бытовая техника и</p>

др.  
По бытовому обслуживанию поступило 284 обращения на некачественный ремонт радиоаппаратуры, пошив одежды, изготовление металлических и столярных изделий. По ним дано 123 консультации, предъявлена 161 претензия на сумму 484,5 тыс. руб., решены вопросы в пользу потребителей в 143 случаях (88,8 %), возвращены деньги за некачественно выполненные услуги в сумме 377,9 тыс. руб.  
По платным медицинским услугам поступило 10 обращений на некачественное выполнение стоматологических услуг. По ним дано 9 консультаций, предъявлена и удовлетворена 1 претензия на сумму 4,0 тыс. руб.  
По общественному питанию поступило 3 обращения. По ним дана 1 консультация, предъявлено 2 претензии на сумму 2,0 тыс. руб., возвращено 2,0 тыс. руб. за некачественно выполненные услуги  
По прочим услугам поступило 81 обращение. По ним дано 60 консультаций, предъявлена 21 претензия, удовлетворено в досудебном порядке 13 претензий на сумму 9,2 тыс. руб.

#### **Роспотребнадзор**

Поступило 131 письменное обращение (2009 г. – 43), из них:

- по торговле – 60 (2009 г. -36);
- по жилищно-коммунальным услугам – 27 (2009 г.– 9);
- по бытовым услугам – 10 (2009 г.-0);
- по услугам общественного питания – 4 (2009 г.-0);
- по финансовым услугам – 13 (2009 г.-0);
- по услугам связи – 5 (2009 г.-0);
- по медицинским услугам – 2 (2009 г.-0);
- по прочим услугам – 8 (2009 г.-0);
- по туризму – 2 (2009 г.-1).

Количество консультаций по вопросам защиты

								<p>прав потребителей (346) увеличилось на 144,1% по сравнению с 2009 годом (240).</p> <p><b>Ветеринарная служба</b> Поступило 5 обращений граждан города, из них: по мясной продукции -3, по молочной продукции – 2.</p> <p><b>Общественная организация</b> Анализ обращений граждан не проводился</p>
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	2010 г.	Без затрат	–	–	<p><b>УПРТУ</b> Оказана помощь 19 потребителям в составлении исковых заявлений к предпринимателям по вопросам защиты прав потребителей.</p> <p><b>Роспотребнадзор</b> Подготовлено и подано 23 иска в защиту неопределенного круга потребителей, из них 18 исков удовлетворены, решения по ним вступили в законную силу. 5 исков находится на рассмотрении, по материалам 1 иска отказано. В течение года сотрудники привлекались для участия в 3 судебных заседаниях и в 2 случаях для дачи заключения по делу о защите прав потребителей.</p> <p><b>Ветеринарная служба</b> Иски в суд не подавались.</p> <p><b>Общественная организация</b> Подано исков в защиту отдельных потребителей, группы потребителей – 291, рассмотрено судами – 267 исков, из которых принято решений в пользу потребителей – 261</p>
	ВСЕГО						470,0	377,9

Заместитель Главы Администрации – управляющий делами С.В. Дробный

ОТЧЕТ о финансировании, освоении и результативности проводимых программных мероприятий долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2010-2011 годы « по состоянию на 1 января 2011 года

Наименование мероприятия	Показатели результативности городских долгосрочных целевых программ					Объем ассигнований (тыс. рублей)										Степень выполнения мероприятия <*>
	наименование показателя результативности мероприятия	единица измерения	план	факт	Отклонение (%)	уточненный план бюджетных ассигнований на год (тыс. рублей)					исполнено (кассовые расходы) (тыс. рублей)					
						всего	федеральный бюджет	Областной бюджет	бюджет города Таганрога	Прочие источники	Всего	федеральный бюджет	Областной бюджет	бюджет города Таганрога	Прочие источники	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Всего по программе						470,0			470,0		377,9			377,9		80,0
1. Освещение в средствах массовой информации вопросов защиты прав потребителей						50,0			50,0		50,0			50,0		100,0
2. Разработка и издание для предприятий и индивидуальных предпринимателей информационных материалов о соблюдении законодательства по защите прав потребителей						40,0			40,0		39,8			39,8		99,5

3. Организация обеспечения работы консультационного центра по вопросам защиты прав потребителей					120,0			120,0		131,7			131,7		109,8
4. Проведение олимпиад и конкурсов среди учащихся учебных заведений города					30,0			30,0		30,0			30,0		100,0
5. Приобретение оргтехники					50,0			50,0		46,4			46,4		92,8
6. Проведение социологических опросов, касающихся защиты прав потребителей в различных сферах деятельности и размещение в СМИ информационных материалов по их результатам					20,0			20,0		20,0			20,0		100,0
7. Проведение независимых потребительских экспертиз и подготовка по их результатам информационных материалов с размещением в СМИ					60,0			60,0		60,0			60,0		100,0
8. Повышение квалификации участие в общегосударственных и региональных семинарах,					60,0			60,0		-			-		-

проводимых для специалистов, осуществляющих защиту прав потребителей																
9. 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						40,0			40,0		-			-		-

Начальник Управления потребительского рынка товаров и услуг Е.И. Лабуцкая  
 Исполнитель: главный специалист Воробьева И.Е.  
 тел. 312-785

Приложение № 2 к отчету о выполнении долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2010– 2011 годы « в 2010 году

**оценка эффективности социально-экономических результатов долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2010-2011 годы « в 2010 году**

Основными критериями эффективности реализации мероприятий Программы в соответствии с намеченной целью являются:

**1. Ежегодное уменьшение количества нарушений законодательства Российской Федерации в сфере потребительского рынка в г. Таганроге, связанных с незнанием предпринимателями, производителями, потребителями требований нормативных правовых актов РФ и РО, на 5%.**

Критерий эффективности	2009 г.	2010 г.	%	Результат
Уменьшение количества нарушений, выявленных всеми участниками Программы при проверках	1838	1293	70,3	29,7%

**2. Ежегодное увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке, на 2%.**

Критерий эффективности	2009 г.	2010 г.	%	Результат
Увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке	2132	2198	103,1	3,1%

**3. Повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей о потребительских свойствах товаров (работ, услуг).**

В целях совершенствования форм и методов защиты прав потребителей, активизации работы по пропаганде законодательства о защите прав потребителей, просвещения и повышения информированности и правового просвещения проведены:

- консультирование и тематическая встреча с потребителями в гипермаркете «ВЕСТЕР-ГИПЕР» по вопросам законодательства о защите прав потребителей, правилам предоставления коммунальных услуг, соблюдению Правил продажи отдельных видов товаров;
- конкурс по основам потребительских знаний среди учащихся школ города;
- открытые уроки в старших классах 12 муниципальных общеобразовательных учреждений №3,4,5,7,11,22,25,26,29,30,31,34 по основам потребительских знаний;
- ярмарка «Добросовестного потребителя» в авиационном колледже;
- тематические классные часы, беседы, уроки, конкурсы, викторины, деловые игры, семинары по основам потребительских знаний в школах города. В указанных мероприятиях приняли участие более 5 тысяч школьников;

– социологический опрос среди граждан города по энергосбережению в соответствии с требованиями Федерального закона от 23 ноября 2009г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Проводилась информационно-просветительская работа с населением города через СМИ по вопросам качества товаров и услуг. Население города информировалось о выявленных нарушениях и принятых мерах, давались практические советы потребителям по применению Закона РФ «О защите прав потребителей».

Через СМИ подготовлено:

- 11 выпусков рубрики «Немного о наших правах» в передаче «Обо всем понемногу» на 23м-ТВ канале,
- 6 передач на 5м-ТВ и 23м-ТВ каналах;
- 119 публикаций в газетах и журналах;
- 332 выступления по радио.

**4. Повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации предоставленных им действующим законодательством прав.**

В консультационном центре защиты прав потребителей Администрации города создана инфотека по 20 направлениям (товары и услуги) и библиотека нормативных документов, специальной и периодической литературы, насчитывающая более 200 экземпляров книг и

брошюр, которые постоянно пополняются. Собрана подписка журнала «Спрос» (советы потребителям, рейтинги, обзоры, ситуации) с 1999 года.

Как потребители, так и предприниматели могут воспользоваться литературой центра. Инфотекой и библиотекой центра в течение года воспользовались 160 человек.

ФГУ «Таганрогский ЦСМ»:

– удовлетворены все заявки потребителей на имеющиеся в библиотеке центра нормативные документы путем ознакомления, консультаций или предоставления копий документов;

– для формирования региональной и общероссийской баз данных, доведения информации о продукции до потребителей произведена регистрация выпускаемой продукции и оформлено 47 каталожных листов.

#### **5. Повышение уровня доступности и оперативности оказания защиты нарушенных прав потребителей.**

В Администрации города работает телефон «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей. С каждым годом увеличивается число обращений по телефону (в 2010 году – 4492), так как обращение по телефону позволяет оперативно получить консультативную помощь по вопросам защиты прав потребителей. Кроме этого, с каждым годом увеличивается число граждан города, которые обращаются как в Администрацию города, так и в федеральные контролирующие органы по электронной почте.

#### **6. Снижение социальной напряженности в обществе.**

Все мероприятия программы направлены на обеспечение защиты прав потребителей, способствуют повышению уверенности и осведомленности потребителей о своих правах и снижению социальной напряженности в городе.

Начальник управления потребительского рынка товаров и услуг Е.И. Лабуцкая

Исполнитель: главный специалист И.Е. Воробьева

тел.312-785

### Приложение № 3 к отчету о выполнении долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2010– 2011 годы» в 2010 году

#### ИНФОРМАЦИЯ об оценке эффективности реализации долгосрочной целевой Программы «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2010-2011 годы» за отчетный 2010

##### финансовый год.

Наименование показателей Результативности (целевых индикаторов)	Единица измерени я	Ожидаемые конечные результаты, предусмотренные Программой.		Фактически достигнутые конечные результаты	
		всего	2010 год	всего	2010год
Уменьшение количества нарушений, выявленных всеми участниками Программы при проверках	%	5	5	29,7	29,7
Увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке	%	2	2	3,1	3,1
Оценка эффективности городской долгосрочной целевой Программы	Эффективность Программы складывается из эффективности реализации отдельно взятых мероприятий и эффективности расходования бюджетных средств. Все мероприятия Программы выполнены. Бюджетные средства в сумме 335,0 тыс. рублей освоены в полном объеме				

Начальник управления потребительского рынка товаров и услуг Е.И.Лабуцкая  
Исполнитель: главный специалист И.Е.Воробьева  
тел.312-785