

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13.03.2012

№ 891

Об утверждении отчета о ходе работ в 2011 году по долгосрочной целевой программе «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2011-2014 годы»

В соответствии с постановлением Администрации города Таганрога от 22.11.2010 № 5200 «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2011-2014годы», постановлением Администрации города Таганрога от 20.08.2009 № 3789 «О городских долгосрочных целевых программах и ведомственных целевых программах» **постановляю:**

1. Утвердить отчет о ходе работ в 2011 году по долгосрочной целевой программе «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2011-2014 годы» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Комитету социального анализа, прогнозирования и информации Администрации города Таганрога (Титаренко И.Н.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации Курьянова А.Ф.

**Мэр города Таганрога**

**Н.Д. Федянин**

**ОТЧЕТ**  
**о ходе работ в 2011 году по долгосрочной целевой программе «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2011-2014 годы»**

№ п/п	Содержание мероприятия	Исполнитель, участники	Источник финансирования	Объемы финансирования (тыс. руб.)		Выполнение мероприятия
				план	факт	
1	2	3	4	5	6	7
<b>1 Укрепление городской системы защиты прав потребителей</b>						
1.1	Обеспечение взаимодействия Администрации г. Таганрога с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), правоохранительными органами, общественными объединениями потребителей по реализации Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»	УПРТУ Роспотребнадзор Таганрогский ЦСМ Ветеринарная служба УМВД Общественные организации	Не требует финансирования	-	-	В результате взаимодействия Администрации города с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), правоохранительными органами и общественными объединениями потребителей успешно реализуется выполнение мероприятий программы. Участники программы принимают участие во всех мероприятиях, проводимых Администрацией города
1.2	Организация работы Межведомственной комиссии по защите прав потребителей в г. Таганроге	УПРТУ Роспотребнадзор Таганрогский ЦСМ Ветеринарная	Не требует финансирования	-	-	В состав Межведомственной комиссии по защите прав потребителей входят все участники программы. Проведены 4 заседания межведомственной комиссии и рабочей группы согласно

		служба УМВД Общественные организации				плану работы
1.3	Организация в торговых, развлекательных центрах, на предприятиях города консультационных площадок для потребителей по вопросам защиты нарушенных прав	УПРТУ Роспотребнадзор Общественные организации	Не требует финансирования	-	-	УПРТУ Проведено консультирование и тематическая встреча с потребителями в гипермаркете «ВЕСТЕР-ГИПЕР». 30 потребителям оказана консультационная помощь по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей, правилам предоставления бытовых, финансовых и коммунальных услуг, а также соблюдения правил торговли в гипермаркете «ВЕСТЕР-ГИПЕР». Роспотребнадзор В гипермаркетах проведено 6 лекций по вопросам защиты прав потребителей
1.4	Проведение мониторинга обращений потребителей по вопросам нарушения их прав в различных сферах потребительского рынка товаров и услуг г. Таганрога	УПРТУ Роспотребнадзор Таганрогский ЦСМ Ветеринарная служба УМВД Общественные организации	Не требует финансирования	-	-	УПРТУ По вопросам защиты прав потребителей рассмотрено 1508 обращений. Мониторинг обращений граждан показывает, что их количество по сравнению с 2010 г. уменьшилось на 7,6%. Увеличилось число обращений по услугам общественного питания (175,0%), услугам транспорта (150,0%), коммунальным услугам

					<p>(145,6%), финансовым услугам (139,3%), прочим услугам (104,9%). Снизилось число обращений по услугам торговли (87,7%), туристско-экскурсионным услугам (83,3%).</p> <p>Из общего числа обращений (1508) число консультаций составило 754, что составило 50,0%. Кроме этого, дано 4139 консультаций по телефону. Из 754 претензий на сумму 1792,4 тыс. руб., предъявленных по качеству товаров и услуг, решено вопросов в досудебном порядке в 694 случаях, что составило 92,0%, возвращены деньги и произведен обмен на качественный товар на сумму 1668,5 тыс. руб.</p> <p>Роспотребнадзор</p> <p>В 2011 году рассмотрено 109 обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей, в том числе:</p> <p>по торговле - 56; услугам ЖКХ – 38; бытовым услугам – 4; услугам связи – 4; прочим услугам – 7.</p> <p>УМВД</p> <p>Рассмотрено 21 обращение по вопросам защиты прав потребителей, в том числе:</p> <p>обман потребителей – 5; продажа некачественных товаров – 8;</p>
--	--	--	--	--	--

						некачественное оказание услуг - 16. Общественная организация По вопросам ЖКХ рассмотрено 322 обращения потребителей, в судебные органы подан 221 иск в защиту потребителей
2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей						
2.1	Разработка и издание для потребителей информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах экономической деятельности	УПРТУ	Бюджет г. Таганрога	14,3	14,3	Подготовлены и изданы информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 3 памятки для потребителей по правилам предоставления финансовых, коммунальных и бытовых услуг
2.2	Организация и проведение конференций, «круглых столов» по вопросам обеспечения в городе защиты прав потребителей	УПРТУ Роспотребнадзор Таганрогский ЦСМ Ветеринарная служба УМВД Общественные организации	Не требует финансирования	-	-	УПРТУ Проведена пресс-конференция начальника управления на тему: «Реализация на территории города Таганрога основных положений и требований Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации». Роспотребнадзор Совместно с представителями Администрации города проведены 2 конференции, 6 «круглых столов» по вопросам защиты прав потребителей в различных областях потребительского рынка.

						<p>Таганрогский ЦСМ</p> <p>Проведены «круглые столы» с работниками УВД и руководителями субъектов хозяйственной деятельности по вопросам сертификации продукции и услуг, соблюдения требований Закона «Об обеспечении единства средств измерений» и Закона РФ «О техническом регулировании».</p> <p>Ветеринарная служба</p> <p>Проведены 2 конференции и 3 «круглых стола» по вопросам защиты прав потребителей и ветеринарному законодательству</p>
2.3	Организация и проведение в общеобразовательных учреждениях города занятий по основам потребительских знаний	УПРТУ Роспотребнадзор Общественные организации ГОРУО	Не требует финансирования	-	-	<p>ГОРУО</p> <p>Основы потребительских знаний в рамках элективных курсов изучаются школьниками в МОБУ СОШ № 11 - «Основы потребительских знаний» (10-й кл.), МОУ СОШ № 12 - «Основы защиты прав потребителя» (10,11-й кл.), МАОУ лицее № 28 - «Основы защиты прав потребителя» (8-й кл.), «Защита прав потребителей» (10,11-й кл.), МОУ СОШ № 35 – «Азбука потребителя» (9-й кл.).</p> <p>Основные положения закона рассматриваются в рамках изучения курсов «Право» и «Обществознание».</p> <p>УПРТУ</p> <p>Проведены открытые уроки в старших классах 16 общеобразовательных</p>

						<p>школ города: №№ 8, 9, 10, 14, 17, 20, 26, 12, 21, 32, 24, 38, МОБУ СОШ, МОУ гимназии «Мариинская», МОУ гимназии №2 им. А.П. Чехова, МАОУ лицея №28, ТМОЛ № 4 по основам потребительских знаний.</p> <p>Роспотребнадзор</p> <p>Проведены открытые уроки в 12 общеобразовательных школах города</p>
2.4	<p>Освещение в средствах массовой информации вопросов по защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка товаров и услуг</p>	<p>УПРТУ Роспотребнадзор Таганрогский ЦСМ Ветеринарная служба УМВД Общественные организации</p>	<p>Бюджет г. Таганрога</p>	10,0	10,0	<p>УПРТУ</p> <p>Опубликована информация о работе консультационного центра защиты прав потребителей в журнале «Качественный продукт».</p> <p>По 23-ТВ каналу подготовлено 9 выпусков рубрики «Немного о наших правах» в передаче «Обо всем понемногу».</p> <p>Подготовлено: 15 публикаций в прессе, 4 - на сайте города Таганрога, 12 комментариев на статьи, опубликованные на областном сайте zpp.ru.</p> <p>Роспотребнадзор</p> <p>Опубликовано 15 статей в прессе. Подготовлено выступлений: по радио – 14; по телевидению -10.</p> <p>Таганрогский ЦСМ</p> <p>Для формирования региональной и</p>

						<p>общероссийской баз данных, доведения информации о продукции до потребителей произведена регистрация выпускаемой продукции и оформлено 60 каталожных листов.</p> <p>УМВД</p> <p>Подготовлено 7 публикаций в СМИ по вопросам защиты прав потребителей.</p> <p>Ветеринарная служба</p> <p>Ежемесячно по радиотрансляции рынков города граждане информировались о птичьей grippe, африканской чуме, об опасности приобретения продуктов питания в местах несанкционированной торговли.</p> <p>Подготовлено выступлений: по телевидению – 14; по радио - 36</p>
2.5	Организация работы консультационного центра защиты прав потребителей	УПРТУ	Бюджет г. Таганрога	208,5	208,5	<p>Услугами инфотеки и библиотеки консультационного центра по защите прав потребителей в 2011 году воспользовалось 305 человек, 11 потребителям оказана помощь в составлении исковых заявлений к хозяйствующим субъектам по вопросам защиты прав потребителей</p>
2.6	Приобретение оргтехники и аппаратуры для записи и воспроизведения звука и изображения для обеспечения работы консультационного центра	УПРТУ	Бюджет г. Таганрога	50,0	50,0	<p>Приобретено 2 компьютера</p>

2.7	<p>Проведение информационных акций, приуроченных ко Всемирному дню защиты прав потребителей, в том числе распространение в местах массового скопления граждан листовок, брошюр, справочных материалов по защите прав потребителей</p>	<p>УПРТУ Роспотребнадзор</p>	<p>Не требует финансирования</p>	-	-	<p>УПРТУ</p> <p>Ко Всемирному дню защиты прав потребителей, который проходил под девизом: «Потребители - за честные финансовые услуги», совместно с Роспотребнадзором подготовлены и проведены мероприятия:</p> <p>пресс-релиз, посвященный Всемирному дню защиты прав потребителей;</p> <p>праздничный выпуск рубрики «Немного о наших правах» в передаче «Обо всем понемногу» по 23-ТВ каналу;</p> <p>прямой эфир на 5-ТВ канале;</p> <p>ток-шоу «Потребители - за честные финансовые услуги» в авиационном колледже;</p> <p>тематическая встреча с учащимися старших классов МОУ гимназии «Мариинская» в городской библиотеке имени А.П. Чехова;</p> <p>консультирование и тематическая встреча с потребителями в гипермаркете «ВЕСТЕР-ГИПЕР», распространение материалов по вопросам защиты прав потребителей;</p> <p>расширенное заседание МВК по защите прав потребителей, посвященное Всемирному дню защиты прав потребителей, с участием</p>
-----	---	----------------------------------	----------------------------------	---	---	--

						представителей банков и СМИ
	3. Профилактика нарушений прав потребителей					
3.1	Проведение комплекса мероприятий по предотвращению производства и реализации на территории города некачественных и опасных товаров (работ, услуг)	УПРТУ Роспотребнадзор УМВД	Не требует финансирования	-	-	<p>УПРТУ</p> <p>Совместно с сотрудниками УМВД России по г. Таганрогу, Роспотребнадзора, ветеринарной службы, Россельхознадзора осуществляются мероприятия, направленные на пресечение несанкционированной торговли. Ведется разъяснительная, профилактическая работа по перемещению торгующих в места организованной торговли.</p> <p>В целях выявления контрафактной и некачественной продукции на территории города с 1.10.2011 года организованы ежедневные рейды по ликвидации мест несанкционированной торговли на территории города. Информация о результатах рейдов еженедельно передается в департамент потребительского рынка Ростовской области. Всего за отчетный период составлено 1023 протокола, в том числе:</p> <p>Администрацией города – 664; УМВД – 302; Роспотребнадзором – 45; Россельхознадзором – 8;</p>

					<p>ветеринарной службой – 4.</p> <p>Роспотребнадзор  За отчетный период проведено 242 мероприятия по надзору. Снято с реализации без документов о качестве и безопасности, без необходимой и достоверной информации:  продовольственных товаров – 233 кг;  промышленных товаров – 1216 шт.  Наложено штрафов на сумму 741,0 тыс. руб.</p> <p>УМВД  На территории г. Таганрога проведены оперативно-профилактические мероприятия по пресечению оборота некачественных и опасных товаров: «Алкоголь», «Контрафакт», «Путина». Возбуждено 2 уголовных дела по ст. 238 УК РФ, составлено 10 протоколов, изъято 53 единицы контрафактных товаров народного потребления. Составлено 302 протокола по ст. 8.2 «Торговля в неустановленных местах» Областного Закона от 273-ЗС.</p> <p>Ветеринарная служба  Проведено 48 проверок подконтрольных госветнадзору объектов (мясоперерабатывающие предприятия и оптовые базы), выявлено 14 нарушений. Основными нарушениями являются: отсутствие</p>
--	--	--	--	--	--

						<p>документов о качестве и безопасности, ветеринарно-сопроводительных документов, маркировки и упаковки, истекший срок годности продукции. Выдано 9 предписаний, привлечено к административной ответственности 5 человек.</p> <p>С целью предотвращения ввоза на территорию города опасных товаров специалистами ветеринарной службы ежедневно осуществляется ветеринарный контроль за поступлением продукции и сырья на оптовые базы и склады города.</p> <p>Общественная организация Проведено 709 проверок соблюдения прав потребителей при реализации: продуктов питания – 426; промышленных товаров – 268; услуг общественного питания – 15</p>
3.2	Проведение социологических опросов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах экономической деятельности, размещение в СМИ информационных материалов по их результатам	УПРТУ	Бюджет г. Таганрога	20,0	20,0	Проведен социологический опрос жителей города на тему: «Недостоверная реклама». В опросе приняли участие 1585 жителей города. Подготовлен анализ. Резюме по результатам социологического опроса жителей города Таганрога размещено в СМИ
3.3	Организация и проведение семинаров для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в различных сферах	УПРТУ Роспотребнадзор Таганрогский ЦСМ	Не требует финансирования	-	-	УПРТУ Совместно с участниками программы проведено 12 семинаров с хозяйствующими субъектами по

	потребительского рынка	Ветеринарная служба УМВД Общественные организации				вопросам защиты прав потребителей. Роспотребнадзор Проведено 4 семинара для хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей Ветеринарная служба Проведено 4 семинара с хозяйствующими субъектами мясоперерабатывающих предприятий, оптовых баз, складов, предприятий торговли
4. Мониторинг качества и безопасности товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке города						
4.1	Организация проведения сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке города, освещение в СМИ их результатов	УПРТУ Таганрогский ЦСМ	Бюджет г. Таганрога	90,0	90,0	УПРТУ Совместно с ФГУ «Таганрогский ЦСМ» проведен отбор проб продуктов питания и проведена экспертиза на соответствие требованиям качества и безопасности. Всего отобрано 20 наименований продуктов питания: масла подсолнечного, сыра, свежемороженой рыбы и молочной продукции. Результаты экспертизы сообщены производителям и опубликованы в СМИ. Таганрогский ЦСМ Проведены испытания и выдан предприятиям и индивидуальным предпринимателям 771 протокол испытаний по физико-химическим показателям и безопасности пищевой продукции. Ветеринарная служба

						Проведены экспертизы: мяса и мясопродуктов - 28520; молока и молочных продуктов - 16800 продуктов растительного происхождения – 33520; рыбы и рыбопродуктов – 8300; птицеводческой продукции - 21428
5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей						
5.1	Повышение квалификации, участие в общероссийских и региональных семинарах, проводимых для специалистов, осуществляющих защиту прав потребителей	УПРТУ	Бюджет г. Таганрога	40,9	40,9	УПРТУ Специалисты, осуществляющие защиту прав потребителей, приняли участи в работе: 7 региональных семинаров по вопросам защиты прав потребителей в различных областях потребительского рынка; 4-го регионального Форума по защите прав потребителей в Ростовской области; общероссийского семинара в г. Сочи на тему: «Проблемы защиты прав потребителей. Правовое обеспечение деятельности по контролю»
5.2	Обеспечение информированности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в различных сферах потребительского рынка, о ежегодных отраслевых, профессиональных, рейтинговых конкурсах, мастер-классах, тренингах	УПРТУ	Не требует финансирования	-	-	Предприятия общественного питания города и бытового обслуживания приняли участие: в V Международном Кулинарном Салоне и I Конгрессе кулинаров России «ЕврАзия»; межрегиональных чемпионатах по кулинарному искусству и среди баристов;

						обучающем кулинарном семинаре «Мастер-класс»; областном профессиональном конкурсе «Формула красоты 2011» 8-м чемпионате Юга России по парикмахерскому искусству, декоративной косметике и маникюру
5.3	Организация проведения ежегодного конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в различных сферах потребительского рынка	УПРТУ	Бюджет г. Таганрога	40,0	40,0	УПРТУ В третий раз проведен конкурс на присвоение Знака «Доверие потребителей» среди предприятий общественного питания. В конкурсе приняли участие 22 предприятия общественного питания. Победители конкурса 2006 года - кафе «Альбатрос» (ООО «Альбатрос и К») и закусочная «5 звезд» (ИП Арустамов А.С.) подтвердили свое право на Знак «Доверие потребителей» еще на 5 лет. Победителям конкурса: ресторану «Толстый и тонкий» (ООО «Лукулл»), кафе «Сис-Акан» (ООО «Сис-Акан»), кафе «Ассорти» (ООО «Аврора»), закусочной «Фрекен Бок» (ООО «Фрекен Бок») вручены Знаки «Доверие потребителей»
5.4	Организация проведения олимпиад, конкурсов по направлению «Защита прав потребителей» среди учащихся общеобразовательных школ и учреждений профессионального	УПРТУ ГОРУО	Бюджет г. Таганрога	36,3	36,3	УПРТУ В целях совершенствования форм и методов защиты прав потребителей, пропаганды основ потребительских знаний, правового просвещения и активизации работы по пропаганде

образования					<p>законодательства о защите прав потребителей проведен конкурс по основам потребительских знаний среди учащихся общеобразовательных учреждений.</p> <p>В конкурсе приняли участие 8 команд по 5 человек из 8 общеобразовательных школ. Все участники и победители конкурса награждены грамотами, дипломами, ценными подарками и поощрительными призами.</p> <p>Победителями конкурса объявлены:</p> <p>команда «Умницы» школа № 10 (первое место);</p> <p>команда «Приз» школы №38 (второе место);</p> <p>команда «Пятерочка» школы № 17 (третье место)</p>
				510,0	510,0

Заместитель Главы Администрации - управляющий делами

А.В. Наврат

Приложение № 1  
к приложению к постановлению  
Администрации города Таганрога от 13.03.2012 № 891

**ОТЧЕТ**

**о финансировании, освоении и результативности проводимых программных мероприятий долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в г. Таганроге на 2011-2014 годы» по состоянию на 1 января 2012 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						510,0			510,0		510,0			510,0		100,0
1. Освещение в средствах массовой информации вопросов защиты прав потребителей						10,0			10,0		10,0			10,0		100,0

2. Разработка и издание для предприятий и индивидуальных предпринимателей информационных материалов о соблюдении законодательства по защите прав потребителей					14,3			14,3		14,3			14,3		100,0
3. Организация обеспечения работы консультационного центра по вопросам защиты прав потребителей					208,5			208,5		208,5			208,5		100,0
4. Проведение олимпиад и конкурсов среди учащихся учебных заведений города					36,3			36,3		36,3			36,3		100,0
5. Приобретение оргтехники					50,0			50,0		50,0			50,0		100,0
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						90,0			90,0		90,0			90,0		100,0
8. Повышение квалификации, участие в общероссийских и региональных семинарах, проводимых для специалистов, осуществляющих защиту прав потребителей						40,9			40,9		40,9			40,9		100,0
9. Проведение ежегодного конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм собственности, оказывающих услуги в различных сферах деятельности на потребительском рынке города						40,0			40,0		40,0			40,0		100,0

Приложение № 2  
к приложению к постановлению  
Администрации города Таганрога от 13.03.2012 № 891

**Оценка**

**эффективности реализации долгосрочной целевой программы  
«Защита прав потребителей в г. Таганроге в 2011-2014 годах» в 2011  
году**

Наименование показателей результативности (целевых индикаторов)	Единица измерения	Ожидаемые конечные результаты, предусмотренные программой реализации		Фактически достигнутые конечные результаты	
		всего	2011 год	всего	2011 год
1	2	3	4	5	6
Уменьшение количества обращений жителей города по вопросам нарушения прав потребителей	%	6,5	1,8	7,6	7,6
Увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке	%	12,0	5,0	3,7	3,7
Увеличение количества хозяйствующих субъектов, прослушавших семинары по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей	чел.	300	100	200	200
Увеличение количества материалов (печатных, радио, видео, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей, опубликованных в средствах массовой информации	%	20,0	5,0	16,1	16,1
Увеличение независимых потребительских экспертиз товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке города	%	150,0	50,0	50,0	50,0
Освоение финансирования программы в 2011 году	тыс. руб.	2175,0	510,0	510,0	510,0
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 при плане 510,0 тыс. рублей освоены в полном объеме				