

# КАЧЕСТВО

АНАЛИТИЧЕСКОЕ ОБОЗРЕНИЕ

ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

## КУРИНЫЕ ЯЙЦА: САЛЬМОНЕЛЛА НЕ ОБНАРУЖЕНА!

ЭКСПЕРТИЗА «ПК»



Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» проверила по показателям качества и безопасности образцы куриных яиц десяти торговых марок, представленных в магазинах города. Испытания, проведенные на базе лаборатории ФБУ «Тест-С.-Петербург», показали, что все яйца соответствуют обязательным требованиям нормативных документов. Однако по наличию каротиноидов некоторые образцы отличаются друг от друга в десять раз! Какие же яйца оказались самыми полезными согласно результатам исследования, об этом –

**НА СТР. 10–11**



**ОСТОРОЖНО, ФАЛЬСИФИКАТ!**

### «Технолог» торгует поддельной сметаной

«Общественный контроль» обнаружил в торговой сети «Технолог» фальсифицированную сметану, изготовленную в Санкт-Петербурге. В ней не оказалось ни капли молочного жира. Будет ли продукт изъят из продажи, а изготовитель и продавец привлечены к административной ответственности, узнаем совсем скоро.

СТР. 2

### ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ

### Торговым сетям указали на некачественный творог

Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу привлекло к административной ответственности в виде штрафа ряд торговых сетей за реализацию некачественного творога. Внеплановая проверка была проведена на основании результатов экспертизы, предоставленной Санкт-Петербургской общественной организацией потребителей «Общественный контроль».



СТР. 2



### ШКОЛА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### «Жилкомсервис № 2 Кировского района» пошел на подлог и проиграл суд

На какие только ухищрения не идут управляющие компании, чтобы незаконно увеличить стоимость коммунальных услуг для жильцов многоквартирных домов. И даже иногда для достижения своих целей не стесняются идти на подделку документов, как, например, поступило ООО «Жилкомсервис № 2 Кировского района».

СТР. 3

### ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ

### Если тебя отравили в столовой или кафе, требуй компенсацию!

Как снизить риски отравления и возместить ущерб, если вы стали жертвой нарушения санитарных норм предприятием общественного питания? Какой порядок оказания услуг общепита и может ли потребитель от них отказаться, если качество не устраивает? Что делать, если нарушены ваши права? Ответы на все эти вопросы – в Памятке потребителя.



СТР. 4–5

### ШКОЛА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### Если вы заболели, не спешите тратить деньги на лечение

Какие виды медицинской помощи должны оказываться бесплатно? Каковы предельные сроки ожидания медицинской помощи? За что вы не должны платить? Куда обращаться по возникающим вопросам и при нарушении ваших прав на бесплатную медицинскую помощь? Что следует знать о страховых представителях страховых медицинских организаций? Ответы на эти вопросы – в Памятке для граждан о гарантиях бесплатного оказания медицинской помощи, утвержденной Минздравом РФ.

СТР. 12

Санкт-Петербургская общественная организация потребителей

## «ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ»

Защита прав потребителей в Санкт-Петербурге

www.spbkontrol.ru

### ВСЕ КОНСУЛЬТАЦИИ БЕСПЛАТНО!

324-25-80  
324-27-98  
987-56-43

Наш адрес: Санкт-Петербург, пер. Лодыгина, д. 1/28, ст. метро «Балтийская»

— КАЖДЫЙ ПОНЕДЕЛЬНИК с 10.00 до 15.00 бесплатное составление документов для малоимущих граждан. Только по предварительной записи!

— БЕСПЛАТНАЯ судебная защита жильцов, пострадавших от протечек и затоплений квартир!

## ОСТОРОЖНО, ФАЛЬСИФИКАТ!

«Общественный контроль» опять обнаружил в торговой сети фальсифицированную сметану, изготовленную в Санкт-Петербурге.



# «ТЕХНОЛОГ» ТОРГУЕТ ПОДДЕЛЬНОЙ СМЕТАНОЙ

В последнее время горожане нередко жалуются в Санкт-Петербургскую общественную организацию потребителей «Общественный контроль» на сомнительное качество продовольственных товаров. И лидируют в общем потоке обращений, как правило, жалобы на молочные продукты.

Так, в сентябре на горячую линию «Общественного контроля» позвонила жительница Адмиралтейского района Ирина К. и пожаловалась на сметану с жирностью 20%, которую она приобрела в магазине «Технолог» на ул. Циолковского, д. 10. Цена за пятисотграммовый стакан кисломолочного продукта в 45 рублей показалась привлекательной, однако уже дома Ирина пожалела о сделанной покупке: сметана была с неприятным привкусом.

«Общественный контроль» принял сигнал потребителя, приобрел образец сметаны по «интересной» цене и направил его для исследования в испытательную лабораторию ФБУ «Тест-С.-Петербург».

Результаты экспертизы подтвердили опасения жительницы Петербурга: в продукте с маркировкой «Сметана. ГОСТ 31452-2012» специалисты лаборатории вообще не нашли молочного жира, а вкус «сметаны» действительно оказался нехарактерным, с наличием постороннего привкуса. Кроме того, жирность продукта была ниже заявленной – 15% вместо 20%, а массовая доля белка составила 2,2% вместо 2,5%, предусмотренных ГОСТ 31452-2012. В общем, откровенный фальсификат, да и только!

Ко всему прочему оказалось, что наглая подделка под сметану произведена в Санкт-Петербурге. Изготовителем фальсификата, как следует из почти нечитаемой этикетки ввиду ее мелкого шрифта, является индивидуальный



предприниматель Федорова Ирина Евгеньевна, которая трудится на Партизанской ул., д. 11.

Однако, как выяснил «Общественный контроль», по этому адресу производство молочных продуктов не располагается. Здесь продают мезиты и зоотовары, лакокрасочные изделия и сантехнику, даже колбасу делают, но сметаной и не пахнут. Зато, забив в строке поисковой системы интернета указанный на упаковке «сметаны» номер мобильного телефона +7 (921) 304-00-90, попадаешь на сайт другой организации – ООО «Сфера», которая, как указано в презентации, с 2006 года производит в Санкт-Петербурге «качественный, экологичный и натуральный про-

дукт» и располагается по фактическому адресу: Санкт-Петербург, Якорная ул., д. 14.

По поводу «экологичного и натурального продукта», который производит ИП Федорова И.Е. на базе ООО «Сфера», говорить не приходится: сметаной проверенный продукт, как ни крути, называться не может. Это даже не «молокосодержащий продукт с заменителем молочного жира», в котором хотя бы половина жировой фазы должна представлять собой молочный жир. В лучшем случае это паста «растительно-сливочная», изготовленная по технологии сметаны. Но поскольку продукт называется сметаной, он является не чем иным, как грубой подделкой, полностью изготовленной на основе немолочных жиров и вводящей в заблуждение потребителей своим наименованием.

Резонно возникает вопрос: как производство, изготавливающее фальсифицированные молочные продукты, так долго может работать в Петербурге? Неужели по этому адресу еще не бывали представители Роспотребнадзора с плановой проверкой?

Возможно, теперь, когда Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу получило от «Общественного контроля» материалы экспертизы, в отношении изготовителя фальсифицированной молочной продукции будет проведена внеплановая проверка именно по фактическому адресу местонахождения производства поддельной сметаны, а не тому, который указан на упаковке самого продукта, а также будет дан ответ, кто и по какому адресу изготавливает поддельную продукцию.

О результатах административного расследования по фактам выявленных нарушений «Общественный контроль» сообщит в ближайшее время.

Кирилл ОРЛОВ

## ПОЗДРАВЛЯЕМ!

## С юбилеем, коллега!

Редакция газеты «Петербургское качество» поздравляет с юбилеем Валентину Андреевну Орлову, ведущего специалиста в области маркетинга и рекламы нашего издания!

Валентина Орлова влилась в нашу команду почти двадцать лет назад и до сих пор для всех нас, ее коллег, является примером профессионального подхода к своему делу, ответственности и надежности. А еще она очень отзывчивый человек, готовый всегда прийти на помощь. Своим обаянием она вдохновляет нашу редакцию на новые трудовые подвиги, а присущие ей дипломатия, доброта и скромность всегда помогают добиться нужного результата, решить любую поставленную задачу.

Здоровья, счастья, всегда отличного настроения, а также успехов в реализации новых проектов!

С уважением,  
редакция газеты  
«Петербургское качество»



## ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ

## Торговым сетям указали на некачественный творог

Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу привлекло к административной ответственности в виде штрафа ряд торговых сетей за реализацию некачественного творога. Внеплановая проверка была проведена на основании результатов экспертизы, предоставленных Санкт-Петербургской общественной организации потребителей «Общественный контроль».

Ежегодные исследования качества творога, которые общественная организация проводит по традиции накануне праздника Светлой Пасхи, показали, что шесть из одиннадцати образцов не соответствовали обязательным требованиям, а два образца и вовсе оказались фальсифицированными (творог 5% ТМ «Ладон» от ОАО «Бологовский молочный завод» из гипермаркета «Лента» и весовой творог неизвестного происхождения от ИП Бахтадзе М.П., рынок «Хасанский»).

По результатам внеплановой проверки административным санкциям подверглись «О'Кей» и «Перекресток».

Так, в «О'Кее» Роспотребнадзором было обнаружено сразу два наименования творога,

не отвечающего обязательным требованиям. Это творог 9% под частной маркой торговой сети «То, что надо!» в виде красной «птички» от ООО «Балтком Юни» (Брянская обл.) и творог «Благодаря» 7,5% от ООО «Молочное дело – Ивня» (Республика Чувашия). Оба образца не соответствовали ГОСТ 31453-2013 по массовой доле белка. А в магазине «Перекресток» был выявлен творог «Просто» от АО «Торжокский молочный комбинат «Тверца», не соответствовавший ГОСТ 31453-2013 сразу по двум показателям: массовой доле белка и массовой доле жира. За выявленные нарушения к ООО «О'Кей» и ЗАО «ТД «Перекресток» применены штрафные санкции по ч. 1. ст. 14.43 КоАП РФ (от 100 000 до 300 000 руб.).



В гипермаркете «Лента», как следует из официального ответа Управления Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу, на момент проведения проверки поддельного творога ТМ «Ладон» на прилавке не оказалось, а рынок «Хасанский» из-за реализации фальсифицированного творога расторг договор аренды с ИП Бахтадзе М.П., «в связи с чем произвести отбор проб для проведения лабораторных исследований не представляется возможным».

В ближайшее время СПб ООП «Общественный контроль» проведет еще одну проверку качества творога, которая покажет, насколько гипермаркеты усилили контроль за качеством реализуемой молочной продукции.

Кирилл ОРЛОВ

## ВОПРОС-ОТВЕТ

## НАЛОГОВЫЙ ВЫЧЕТ СБЕРЕЖЕТ СЕМЕЙНЫЙ БЮДЖЕТ

ЕСЛИ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ ГОДА ВЫ:

- оплачивали свое лечение или лечение членов своей семьи,
  - оплачивали обучение в государственном или коммерческом вузе,
  - приобретали недвижимость или брали кредит на покупку жилья,
  - заключали договора добровольного страхования,
- в том числе пенсионного, и у вас сохранились подтверждающие это документы, **вы имеете право на возврат 13% от этих сумм!** Для этого необходимо подать в налоговую инспекцию декларацию по форме 3-НДФЛ. Чтобы ее правильно заполнить, обратитесь к профессионалам, и тогда вам не придется посещать налоговую инспекцию вновь и вновь, исправляя очередные ошибки. Помните: копейка рубль бережет, а налоговый вычет бережет семейный бюджет!

Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» подготовит для вас декларацию по форме 3-НДФЛ для подачи ее в налоговую инспекцию. Мы поможем вернуть ваш подоходный налог!

Справки по тел. 8-911-121-00-66

ПЕТЕРБУРГСКОЕ  
**КАЧЕСТВО**

Учредитель и главный редактор –  
Всеволод Вишневецкий

Корреспонденты — Ирина Ляхова,  
Алиса Савельева

Дизайн и верстка — Ирина Серова

Фотограф — Алексей Актенев

Издатель — ООО «ИКЦ «Тест-Принт»

Свидетельство о регистрации СМИ № ПУ  
78-00674 от 27.08.2010 г., выдано Управлением  
Федеральной службы по надзору в сфере связи,  
информационных технологий и массовых комму-  
никаций по Санкт-Петербургу и Ленинградской обл.

Адрес редакции и издателя:  
190103, Санкт-Петербург, Рижский  
пр., 26, до востребования.  
РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЕСПЛАТНО

Тел./факс редакции:  
(812) 324-25-88

Тел./факс отдела рекламы:  
(812) 324-25-88  
E-mail: okk@petkach.spb.ru  
WWW.PETKACH.SPB.RU

Отдел распространения:  
Тел./факс (812) 251-04-46

Схема распространения:  
– подписка: индекс — 38531;  
– универсамы, универмаги и магазины города;  
– торговые сети

Мнения авторов статей не обязательно совпадают с мнением редакции. Ответственность за содержание рекламы несет рекламодатель.

Материалы, помеченные знаком ♦, являются рекламными.

Все рекламируемые товары, подлежащие обязательной сертификации, имеют сертификаты, а услуги — лицензии.

Перепечатка материалов допускается только с письменного разрешения редакции.

Номер сдан в печать по графику 09.10.2018 г. в 18.00, фактически 09.10.2018 г. в 18.00

Газета отпечатана в ООО «Типографский комплекс «Девиз» 195027, Санкт-Петербург, ул. Якорная, д. 10, корпус 2, литер А, пом. 44.

Номер заказа ТД-7919/9

Тираж номера 50 000 экз.

12+

ИЗ ЗАЛА СУДА

# «Жилкомсервис № 2 Кировского района» ПОШЕЛ НА ПОДЛОГ И ПРОИГРАЛ СУД

**На какие только ухищрения порой готовы пойти управляющие компании, чтобы незаконно увеличить стоимость коммунальных услуг для жильцов многоквартирных домов. И даже иногда для достижения своих целей не стесняются фабриковать документы, как, например, поступило ООО «Жилкомсервис № 2 Кировского района».**

В Санкт-Петербургскую общественную организацию потребителей «Общественный контроль» весной этого года поступило обращение от собственника однокомнатной квартиры, расположенной в Кировском районе на ул. Зайцева, д. 25. В жалобе говорилось, что собственник проживает в квартире один, но, несмотря на это, управляющая компания неожиданно почти в два раза увеличила стоимость коммунальных услуг, указав в квитанции, что в квартире якобы проживают три человека.

Собственник обратился с претензией в ООО «Жилкомсервис № 2 Кировского района», потребовав объяснить, откуда взялись еще два человека в квартире, а также произвести перерасчет коммунальных платежей за два месяца. А в ответ услышал: поскольку приборы учета потребления холодной и горячей воды в жилом помещении не установлены, а в квартире, согласно проведенной проверке, проживают три человека, был применен повышающий коэффициент.

Дальше было самое интересное: управляющая компания в качестве неопровержимого аргумента предъявила собственнику «Акт выявленного проживания незарегистрированных граждан». При этом в графе «В результате опроса соседей» отметок нет, в графе «Проживают без регистрации следующие граждане (ФИО, паспорт, адрес регистрации)» также пусто. Зато на чистом, по сути, бланке красуются две подписи представителей управляющей компании и одна председателя совета дома. При

этом в нарушение п. 56.1 Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» ООО «Жилкомсервис № 2 Кировского района» даже не поставило в известность собственника жилого помещения о своем намерении провести проверку численности проживающих в квартире и составить соответствующий акт. Таким образом, сфабрикованный управляющей компанией документ лег в основу незаконных начислений сверх установленного норматива.

В ответ на письменную претензию собственника квартиры генеральный директор ООО «Жилкомсервис № 2 Кировского района» Д. Захаров сообщил, что «акт составлен», «оснований для перерасчета не усмотрено». Однако, будучи уверенным в своей правоте, петербуржец с таким ответом не согласился, тем не менее перечислил управляющей компании спорную сумму долга, но за защитой своих прав все-таки обратился в «Общественный контроль».

Общественная организация подготовила и направила в мировой суд исковое заявление, в котором потребовала от управляющей компании вернуть потребителю излишне уплаченную сумму коммунальных услуг, рассчитанную на основе фальшивого акта.

В ходе судебных слушаний представители ООО «Жилкомсервис № 2 Кировского района» фактически признали нарушения, допущенные при составлении злополучного

акта, однако отказались признать искильные требования в полном объеме.

В результате мировой суд судебного участка № 67 встал на сторону потребителя и удовлетворил требование собственника квартиры о взыскании с ответчика излишне уплаченной суммы в размере 3864 руб. Кроме того, суд постановил взыскать с управляющей компании моральный вред в размере 1000 руб., госпошлину, а также штраф в размере 50% от суммы иска за отказ ООО «Жилкомсервис № 2 Кировского района» удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке. В результате управляющая компания, решившая преступить закон ради собственного обогащения, теперь вынуждена заплатить потребителю в два раза больше, чем могла это сделать добровольно, вовремя признав допущенные нарушения.

Этот пример наглядно показывает, что потребитель сегодня вполне способен противостоять различным ловушкам со стороны предпринимателей, используя нормы права. Главное, не пасовать перед их хамством



и наглостью, а защищать свои права грамотно и настойчиво. А Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» всегда вам в этом поможет.

Кирилл ОРЛОВ

# 20 ЛЕТ

## НАМ

**Защитил свои права – получи приз**

Дорогие читатели, 6 ноября 2018 года газета «Петербургское качество» отметит свое 20-летие! Накануне этого события мы предлагаем вам принять участие в конкурсе «С днем рождения, газета!» и побороться за памятные призы.

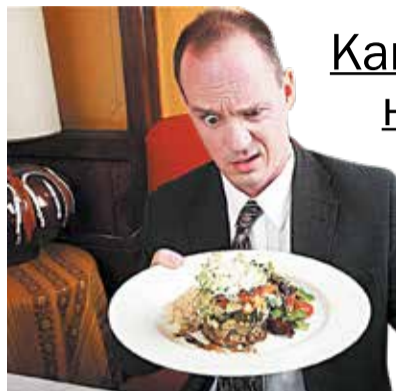
Ваша задача – вспомнить и написать нам, какие публикации наших корреспондентов вам особенно запомнились за эти годы, а может, и помогли в решении проблем, с которыми вы сталкивались в повседневной жизни, какие экспертизы вам были особенно полезны. Нам очень важно знать, насколько наша работа повлияла на ваш опыт в отстаивании прав потребителя. Также просим поделиться конкретными примерами самостоятельной защиты ваших прав потребителя или прав ваших близких за последнее время. Авторы самых интересных и увлекательных сюжетов получают памятные призы, а присланные ими материалы будут размещены на сайте газеты (конечно, с разрешения авторов).

Адрес для корреспонденции: 190103, Рижский пр., д. 26, редакция газеты «Петербургское качество» или электронный адрес: [okk@petkach.spb.ru](mailto:okk@petkach.spb.ru). Обязательно сообщайте редакции не только почтовый адрес, но и ваши контактные телефоны (домашний и мобильный) для оперативной связи.

**Ждем ваших писем с пометкой «Конкурс» до 1 ноября 2018 года.**

## ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ

# Если тебя отравили в общепите, ТРЕБУЙ КОМПЕНСАЦИЮ!



**Как снизить риски отравлений и возместить ущерб, если вы стали жертвой нарушения санитарных норм предприятием общественного питания?**

**ОСТОРОЖНО, САЛЬМОНЕЛЛЕЗ!**

Тревожные сообщения о пищевых отравлениях в детских дошкольных учреждениях, отелях, ресторанах и столовых в этом году поступают из средств массовой информации чуть ли не каждый месяц. Самые громкие – отравления в детских садах Невского и Пушкинского, а также в школе Выборгского районов Санкт-Петербурга в апреле этого года. Последние примеры, удивившие многих, – отравления организованных групп в статусных заведениях города в августе-сентябре этого года, таких как ресторанный комплекс Константиновского дворца, гостиница «Прибалтийская» и пятизвездочный отель «Кемпински – Мойка, 22».

Почти во всех случаях причиной отравления стал сальмонеллез. Все пострадавшие были госпитализированы в основном в Клиническую инфекционную больницу имени С.П. Боткина. Работа заведений временно приостановлена.

Количество пострадавших только по этим вопиющим фактам перевалило за сотню. В действительности же число отравлений в Петербурге гораздо больше, чем порой сообщает официальная статистика. Далеко не все случаи попадают в сводки новостей, поскольку не всегда они имеют широкий резонанс. Однако, по данным Управления Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу, озвученным еще в 2017 году, в Северной столице заболеваемость острыми кишечными инфекциями превышает среднероссийский уровень на 30%. Больше всего страдают дети – в 5,2 раза чаще взрослых.

**БУДЬТЕ БДИТЕЛЬНЫ!**

Эти данные свидетельствуют в первую очередь о том, что контроль за безопасностью в сфере общественного питания и питания в организованных коллективах сегодня заметно ослаб. Причем как со стороны организаторов питания, так и со стороны органов государственного надзора. Профилактика правонарушений в этой сфере со стороны государства практически сведена к нулю, а реакция надзорных органов наступает тогда, когда ЧП уже произошло.

Как показывают результаты административных расследований Роспотребнадзора, источником отравлений являются чаще всего блюда, в составе которых есть мясо птицы, реже – блюда с рыбой. Поэтому, если вы в столовой или

кафе выбираете блюдо из мяса птицы или рыбы, уточните, как давно оно было приготовлено, из какого сырья, при какой температуре и каким способом проходила термическая обработка, какая температура хранения блюда на прилавке. Помните, что для защиты от заражения сальмонеллой рекомендуется подогревать пищу, по крайней мере, десять минут при 75°C. Если все же есть сомнения в соблюдении предприятием общественного питания санитарных норм при приготовлении и хранении блюд, а также если среди обслуживающего персонала наблюдаются сотрудники с видимыми признаками респираторных заболеваний, лучше не рисковать и выбрать другое заведение.

**ДЕЙСТВУЙТЕ ГРАМОТНО!**

Но что делать, если все-таки вы стали жертвой острой кишечной инфекции (ОКИ) после посещения предприятия общественного питания? – Первый шаг – немедленно обратиться за медицинской помощью, – говорит **Всеволод Вишневецкий, председатель Санкт-Петербургской общественной организации потребителей «Общественный контроль»**. – Далее врачам необходимо сообщить предполагаемую причину ухудшения самочувствия, название и адрес заведения, где вы принимали пищу в последний раз. В процессе лечения необходимо сохранять все документы, подтверждающие ваши затраты на восстановление здоровья, а также собирать другие доказательства причиненного вам ущерба, в том числе временной нетрудоспособности. После завершения лечения в целях возмещения понесенного ущерба необходимо письменно об-

ратиться в заведение с претензией, в которой нужно изложить суть вашей жалобы и требование компенсации материального и морального вреда. Размер компенсации не должен выходить за рамки разумного, должен быть подкреплен доказательствами. В случае, если ваши требования будут необоснованно завышены, ваш спор с заведением может затянуться на длительный срок, перейдя в судебную плоскость, результат которого впоследствии вас может не удовлетворить. Поэтому лучше всего уладить конфликт в досудебном порядке.

Так, например, как это сделал петербуржец **Артем Е.**, обратившись за помощью в Санкт-Петербургскую общественную организацию потребителей «Общественный контроль».

– Как-то в апреле я решил, по обыкновению, пообедать в «Нашей столовой», расположенной недалеко от места моей работы по адресу: Курляндская улица, дом 11, – рассказывает пострадавший. – Из меню я выбрал овощной рулет в омлете. Уже ближе к вечеру, после работы, я почувствовал себя плохо: поднялась температура, появились признаки отравления. Пришлось вызвать бригаду скорой помощи, по настоянию которой я был госпитализирован в Боткинскую больницу, где с диагнозом «сальмонеллез» провел девять дней.

**«НАША СТОЛОВАЯ» ПОШЛА «НА МИРОВОЮ»**

После выписки из больницы Артем Е. задумался о возмещении вреда, причиненного злополучной столовой. Однако не знал, как правильно это сделать и с чего начать. За помощью он обратился в Санкт-Петербургскую общественную организацию потребителей

«Общественный контроль», которая и подсказала алгоритм действий.

– Во-первых, Артем должен был сначала обратиться с письменной претензией к нарушителю его прав – заведению. Сделать это можно было тремя способами. Первый – через книгу отзывов и предложений, которая должна быть в обязательном порядке в каждом заведении и выдается по первому требованию потребителя. Второй – вручить заранее составленную претензию представителю заведения под роспись (первый экземпляр остается у администратора, второй с отметкой о принятии – у потребителя). И третий, если администратор отказывается принять претензию лично, надо отправить ее заведению по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением.

Артем выбрал первый вариант и сделал запись «в жалобной книге», предложив выплатить разумную компенсацию в сумме 20 000 рублей.

– Ответ в десятидневный срок, установленный законом «О защите прав потребителей», Артем не получил, – продолжает **Всеволод Вишневецкий**. – Тогда мы направили обращение в Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу, указав на ряд нарушений прав потребителей, допущенных «Нашей столовой», а именно: непредоставление заведением ответа на жалобу потребителя в установленный законом срок, отсутствие в зале обслуживания необходимой информации для потребителя, в том числе наименования организации, адреса ее местонахождения, регистрационных данных. Наше обращение было рассмотрено, а по изложенным в нем фактам Управление Роспотребнадзора провело внеплановую проверку, выявило нарушения действующего законодательства и применило административные санкции вплоть до временного приостановления деятельности предприятия. Только после принятых надзорным органом мер Артему позвонил собственник заведения и предложил подъехать за требуемой компенсацией. Благодаря помощи общественной организации и должной реакции надзорного органа конфликт с заведением был улажен в досудебном порядке.

**ЗВОНИТЕ, ВАМ ПОМОГУТ!**

Если вы попали в подобную ситуацию и вам требуется консультационная помощь, обращайтесь в Санкт-Петербургскую общественную организацию потребителей «Общественный контроль» по телефонам: (812) 324-25-80, 324-27-98, 987-56-43. Также за разъяснениями вы можете обратиться в «Единый информационный центр Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу» по тел. 8-800-555-49-43.

**Алиса САВЕЛЬЕВА**

**ДЛЯ ТЕХ, КТО ЛЮБИТ РЫБУ!****Хамса – для вашего стола!**

Одно из украшений праздничного стола – канапе с рыбкой: быстро, красиво и недорого, если использовать, например, кильку пряного посола. Нет кильки на прилавке – не спешите отчаиваться: заменить ее может хамса! В этом году она появилась в рыбных отделах магазинов под брендом «БАЛТИЙСКИЙ БЕРЕГ».

**СДЕЛАНО В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ!**

Хамса, или, иначе, анчоус европейский, относится к одной из разновидностей анчоусов. Пресервы из хамсы уже давно присутствуют на российском рынке рыбных продуктов, однако распространение получили только в южных регионах, рядом с местами вылова. Для условий севера и средней полосы России данный продукт нетрадиционен, почти неизвестен потребителю.

Вкусовые качества хамсы высоки, поэтому она весьма популярна в южных регионах, рядом с местами

вылова, как в свежем, так и в соленом виде.

Полезные свойства хамсы обусловлены наличием витамина РР, ряда микроэлементов (цинка, хрома, фтора, никеля и молибдена) и жирными кислотами Омега-3.

Чтобы полноценно усваивать кальций, организм нуждается в фосфоре. Этот элемент также в достаточных количествах присутствует в хамсе. Основная часть кальция и фосфора содержится в хвосте, костях, шкурке и хребте рыбы, поэтому рекомендуется готовить и употреблять ее целиком.

Жирные кислоты являются естественными антиоксидантами, то есть веществами, которые борются со свободными радикалами, препятствуя, таким образом, старению организма.

Полиненасыщенные жирные кислоты оказывают противовоспалительное действие, поскольку понижают уровень триглицеридов в крови. Поэтому только будет полезна тем, кто страдает от заболеваний суставов, сердечно-сосудистой системы, а также от атеросклероза. В аминокислотах, содержащихся в

рыбе, особенно нуждаются женщины и люди преклонного возраста.

**ПОКУПАЙТЕ НАШУ РЫБУ!**

Ведущая петербургская рыбоперерабатывающая компания «БАЛТИЙСКИЙ БЕРЕГ» при выпуске пресервов использует только отборную черноморскую хамсу. Технологи осуществляют тщательный контроль сырья, тары и вспомогательных материалов. Рыба размораживается, укладывается в банку, пересыпается пряностями и специями. Затем банка заливается «тузлуком» (солевым раствором). Данный способ

посола идеален для мелкой рыбы. В марте этого года «Хамса пряного посола» торговой марки «БАЛТИЙСКИЙ БЕРЕГ» получила премию «Сделано в России».

Приобретая в магазине рыбные пресервы, обязательно обратите внимание на дату производства, температуру холодильного прилавка, проверьте, не течет ли банка. Эти простые рекомендации помогут вам приобрести качественный и полезный продукт от компании «БАЛТИЙСКИЙ БЕРЕГ».

**Анна ШЕВЕЛЁВА**

## ЗНАЙ СВОИ ПРАВА!



При растущем спросе на услуги общественного питания качество их оказания в ряде случаев вызывает претензии со стороны граждан. Поэтому потребителю следует знать о своих правах при пользовании данными услугами.

# Услуги общественного питания: ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Отношения в области защиты прав потребителей при оказании услуг общественного питания регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее «Закон о защите прав потребителей»), Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (далее – «Правила»).

Все предприятия общественного питания подразделяются на пять типов: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

В свою очередь, рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый, которые должны соответствовать определенным требованиям. Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяются.

## ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ

На вывеске организации общественного питания размещается следующая информация:

- фирменное наименование (наименование) организации;
- место ее нахождения (адрес);
- тип, класс и режим работы.

Индивидуальный предприниматель также должен предоставить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию (розничная продажа алкогольной продукции), то он обязан довести до потребителя информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем, которая размещается в удобных для ознакомления потребителем местах (уголок потребителя).

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

### Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;
- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименования использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информа-



ция о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов);

- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;
- правила оказания услуг общественного питания.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

## КАКИМ ОБРАЗОМ ДОВОДИТСЯ ИНФОРМАЦИЯ?

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей на русском языке посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг. При этом потребитель должен иметь возможность ознакомиться с информацией как в зале, так и вне зала обслуживания.

В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

## ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Оказать услугу исполнитель обязан любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением ее заказать, на условиях, согласованных сторонами.

При этом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей (запрет курения, запрет на нахождение в верхней одежде и другие правила, не противоречащие законодательству РФ).

Зачастую при входе в некоторые заведения общественного питания можно встретить объявление о праве охраны отказать в посещении без объяснения причин. Это, в свою очередь, ограничивает права потребителей, ведь заведение обязано предоставлять свои услуги любому обратившемуся потребителю, причем условия должны быть одинаковыми для всех. К тому же посетитель имеет право на получение всей необходимой информации, в том числе и по условиям прохода в заведение. Таким образом, формулировка «без объяснения причин» противоречит нормам закона. Информация должна быть полной и не должна носить дискриминирующий характер.

## ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЗАКАЗ СТОЛИКА

Во всех организациях общественного питания есть возможность осуществить предварительный заказ стола – «Правила оказания услуг общественного питания» позволяют это сделать. Он может быть оформлен письменно либо посредством телефонной, электронной или иной связи. Если за бронирование взимают деньги – это не противоречит законодательству, но впоследствии эта сумма должна быть зачтена в счет заказа.

**Предварительный заказ оформляется документом, содержащим такие необходимые сведения, как:**

- а) наименование исполнителя;
- б) ФИО потребителя;
- в) вид услуги, ее цена и условия оплаты;
- г) даты приема и исполнения заказа;
- д) условия выполнения услуги;
- е) ответственность сторон;

- ж) должность лица, ответственного за прием и оформление заказа;
- з) подпись лица, принявшего заказ;
- и) другие сведения.

Момент и способ оплаты услуг (предварительная, после отбора блюд, после приема пищи, с авансом или без него, наличный или безналичный расчет) определяется соглашением сторон.

При оплате заказа потребителю должны выдать документ, подтверждающий внесение денег (кассовый чек, счет или другие).

Услуги должны быть оказаны потребителю в сроки, согласованные с ним (п. 18 «Правил»).

## ПРАВО НА ОТКАЗ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОТ УСЛУГ

Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено в ст. 32 «Закона о защите прав потребителей» и п. 27 «Правил». При отказе от заказанной услуги потребитель обязан оплатить тому же ресторану фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Таким образом, при заключении договора об оказании услуг по организации и проведению банкетов предприятия общественного питания не вправе включать в его текст условие о том, что при отказе потребителя от данных услуг внесенная сумма предоплаты возврату не подлежит. Исполнитель имеет право претендовать ровно на ту сумму, которая покрывает его фактические расходы в связи с исполнением данного договора. Причем все расходы должны быть подтверждены документально.

## ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ ВЗВЕСИТЬ БЛЮДО

Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции (п. 21 «Правил»).

Для проверки потребителем правильности меры и веса приобретенного блюда на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование (весы).

## НАРУШЕНЫ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

**При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:**

- а) назначить исполнителю новый срок;
- б) потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- в) отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Если потребитель обнаружит недостатки оказанной услуги, то он в силу п. 26 «Правил» вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общепита;
- б) уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общепита;
- в) безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества.

Так, если в блюде были обнаружены посторонние предметы (например, мухи, стекло), то потребитель вправе потребовать повторно бесплатно приготовить блюдо надлежащего качества в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен (другими словами, в первоначально установленный срок).

Если еда просто приготовлена некачественно, то он на основании п.п. 2 п. 26 «Правил» вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания (например, разогреть, охладить, досолить, дожарить, доварить до готовности и т. д.).

Кроме всего прочего, потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленном указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Необходимо помнить, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию, а потребителю следует получить у исполнителя документ, подтверждающий оплату оказанных услуг (кассовый чек и т. д.).

Претензии к исполнителю услуг лучше всего оформлять письменно, в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю под роспись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения).

**Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области**

## ВЫРАБОТАНО В МОРЕ


**ТРЕСКА С ЛУКОМ В МАСЛЕ  
 ОТ ГРУППЫ КОМПАНИЙ  
 Ф.Э.С.Т.**

Филе трески без кожи.....	650 г
Масло растительное.....	200 г
Лук репчатый.....	150 г
Выход.....	1000 г

Филе трески без кожи припускают в небольшом количестве воды и нарезают тонкими пластинками. Подготовленный репчатый лук нарезают кольцами. В салатник слоями укладывают рыбу, солят, перчат, затем кольца лука. Всё заливают растительным маслом так, чтобы масло покрывало рыбу с луком. Оставляют в холодном месте на 24 часа. Подают к отварному картофелю.

**САЛАТ  
 С «ПЕЧЕНЬЮ ТРЕСКИ  
 ПО-МУРМАНСКИ»**

Печень трески .....	20 г
Огурцы свежие .....	30 г
Редис красный .....	20 г
Салат .....	20 г
Перец сладкий .....	20 г
Зелень петрушки, укропа .....	10 г
Маслины .....	20 г
Сухарики .....	10 г
Выход .....	150 г

Банку с печенью трески вымыть, вытереть, вскрыть. Перец сладкий разрезать на части, промыть, нарезать соломкой. Свежие огурцы разрезать вдоль пополам, удалить семена, нарезать соломкой. Редис нарезать ломтиками. Маслины нарезать кружочками. Зелень петрушки и укропа перебрать, промыть, обсушить и измельчить, часть зелени оставить для украшения. Сухарики (хлеб пшеничный нарезать кубиками 7–8 мм), подсушить в жарочном шкафу до золотистого цвета. Все ингредиенты соединить, перемешать.


**ПРИЯТНОГО АППЕТИТА!**

# ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В МИР



ГРУППА КОМПАНИЙ  
**Ф.Э.С.Т**



НА ПРАВАХ РЕКЛАМЫ

[WWW.FEST.MSK.RU](http://WWW.FEST.MSK.RU)

## ПРОДОВОЛЬСТВЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Без преувеличения можно сказать, что жители Северной столицы избалованы обилием куриных яиц, которое они ежедневно наблюдают на прилавках супермаркетов. И это понятно, ведь Ленинградская область уже много десятилетий подряд занимает первое место в России по объемам производства этого ценного и полезного продукта.

Однако «Окской птицефабрике», расположенной в Рязанской области и недавно решившей выйти на петербургский рынок, все-таки удалось удивить искушенных питерских покупателей.



## Рязанское яйцо «Окское» теперь и в Петербурге!

### ГАРАНТИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ В КАЖДОЙ УПАКОВКЕ

Многие наверняка помнят профессора из знаменитого фильма Эльдара Рязанова «Гараж», который вкладывал в каждую упаковку картофеля свою визитную карточку для подтверждения качества проделанной операции. В памятные советские времена найти в упаковках пищевых продуктов подобные бумажные вкладыши не было редкостью. Затем этот атрибут советской торговли канул в Лету, но сегодня, похоже, благодаря лидерам продовольственного рынка старая добрая традиция опять начинает возрождаться: так, открыв упаковку куриных яиц торговой марки «Окское», можно найти тот самый бумажный вкладыш в форме визитки, который является своеобразным сертификатом качества продукции. Кроме «Окской птицефабрики», сегодня этого пока не делает никто, однако не исключено, что в ближайшем будущем этому примеру последуют и другие компании.

Действительно, вкладыш в упаковке яйца «Окское» – настоящая гарантия качества продукции, поскольку на нем есть не только телефон птицефабрики, но также личный электронный адрес и даже фотография коммерческого директора предприятия Ивана

Николаевича Гришкова, который всегда готов письменно ответить на вопросы своих покупателей: «Обещаю, что всегда буду на связи, буду внимательным и отзывчивым ко всем вашим обращениям. Гарантирую, что мы контролируем весь процесс производства «Окского» яйца. Я предлагаю вам продукт, который с удовольствием едят мои дети, знакомые, близкие и, конечно, я сам». Ну как после таких признаний можно сомневаться в качестве и безопасности продукта? Такому изготовителю, который с визитки смотрит прямо в глаза своему покупателю, просто нельзя не поверить!

### КОНТРОЛЬНАЯ ЗАКУПКА

Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» тоже заинтересовалась новинкой и решила направить яйцо «Окское», приобретенное в торговой сети «Дикси», на независимую экспертизу в ФБУ «Тест-С.-Петербург».

Проверка показала, что яйцо куриное столовое «Окское» 1-й категории полностью соответствует обязательным требованиям, предусмотренным ГОСТ 31654-2012, а содержание каротиноидов, которые определяют дополнительные потребительские свойства яйца и характеризуют рацион питания кур-

несушек, превышает средний показатель по другим маркам яйца чуть ли не в два раза, что позволяет отнести яйцо «Окское» к категории продуктов повышенного качества.

### НА УРОВНЕ МИРОВЫХ СТАНДАРТОВ

Газета «Петербургское качество» решила связаться с Иваном Гришковым и получить более подробную информацию об «Окской птицефабрике», в том числе ее кормовой базе, оснащении производства и контроля качества готовой продукции.

– Ежедневно мы производим около 2 500 000 яиц, – рассказал Иван Гришков. – Они успешно реализуются в Рязанской области, традиционно большую часть продукции отправляем в Москву и Московскую область. Сейчас увеличиваем поставки в Тульскую, Нижегородскую, Тамбовскую, Ленинградскую области. Транспортируется «Окское» специализированным автотранспортом. Хрупкий и «дышащий» продукт доставляется в магазины точно по графику, дорога из Рязани в Санкт-Петербург занимает 12–13 часов, поэтому покупатели получают возможность приобретать исключительно свежий продукт. На каждом яйце стоит фирменный штамп «Окское» с указанием даты производства и номе-

ра птичника. Приятно осознавать, что наши усилия, вложения в качество действительно востребованы: яйцо «Окское» появляется на прилавках все новых уважаемых магазинов и радует покупателей.

Зерно для корма птицы выращивается на полях двух зерновых хозяйств нашего агрохолдинга, комбикорм изготавливается на основе натурального сырья в собственном цеху кормопроизводства и контролируется специалистами заводской лаборатории. Комбикорм вырабатывается по специально разработанной сбалансированной рецептуре. Это во многом обеспечивает яйцо «Окское» тот яркий, запоминающийся вкус, который отмечают потребители.

Цыплята – наши будущие куры-несушки – выращиваются в «Окском инкубатории». Яйцо сортируется и упаковывается в логистическом центре, оснащенном суперсовременными машинами голландского производства. Компьютерная система определяет яйца с трещинами, насечками, загрязнением и удаляет их с конвейера. Надеемся, что жители Санкт-Петербурга по достоинству оценят яйцо «Окское» и станут нашими постоянными покупателями, а значит, добрыми друзьями.

Елена ХОЛОПОВА

## Качество - наша традиция!



ЛУЖСКИЙ  
КОНСЕРВНЫЙ  
ЗАВОД



ПО «Лужский консервный завод»  
Ленинградская область, г. Луга,  
Ленинградское шоссе, дом 18а  
www.lkz.su; info@lkz.su  
(812) 385-92-40



## НЕЗАВИСИМАЯ ЭКСПЕРТИЗА

Творожный сырок – казалось бы, идеальный «перекус». Его удобно есть, он недорогой, к тому же, на первый взгляд, кажется полезным и питательным: молоко да шоколад. Однако, как показывают экспертизы за последние пять лет, проведенные Союзом потребителей «Росконтроль» (Москва), особенно рассчитывать на высокое качество такой продукции не стоит.

## Сырки глазированные: детям не рекомендуется!

В лабораторию были направлены семь образцов глазированных сырков: «Свитлогорье», «Советские традиции», «Ностальгия», «Творобушки», «Ростагроэкспорт», «Билла» и «Б.Ю. Александров». Из них два – «Советские традиции» и «Б.Ю. Александров» – изготовлены по ГОСТу, остальные – по техническим условиям производителей. Но, как показало исследование, никакие надписи на упаковках не гарантируют качества и безопасности.

## КАК НА ДРОЖЖАХ

В пяти образцах из семи эксперты обнаружили превышение нормативов по содер-

жанию дрожжей. Технический регламент допускает не более 100 КОЕ/г, провинившиеся бренды перешагнули этот порог. И если в сырке «Советские традиции» дрожжей оказалось больше нормы в 14 раз, то в образце «Ростагроэкспорт» – в 140 раз, а в образце «Ностальгия» – в 150 раз! На этом фоне скромные превышения дрожжей в сырках «Билла» и «Б.Ю. Александров» (5,5 и 2 раза соответственно) выглядят вполне невинно, но это также нарушение требований Технического регламента. Кстати, интересный факт: у сырков «Ностальгия», «Ростагроэкспорт», «Советские традиции», «Билла» и «Б.Ю. Александров» – один и тот же производитель – ООО «РостАгроКомплекс».

В сырке «Творобушки» превышения дрожжей не обнаружено, но выявилась другая проблема: присутствие небольшого количества сорбиновой кислоты – консерванта, использование которого в творожных сырках недопустимо.

## «СОВЕТСКИЕ ТРАДИЦИИ» СОДЕРЖАТ КРАХМАЛ

В сырке «Советские традиции» был обнаружен крахмал, который не указан в составе и не допускается при из-

готовлении творожных сырков, а значит, продукт можно считать фальсификатом. Напомним, что это один из двух сырков, имеющих маркировку ГОСТ.

## ЖИРНО НЕ БУДЕТ

Массовая доля жира ряда образцов сырков отличалась от значений, указанных на этикетке. Доверчивые покупатели ориентируются на маркировку и выбирают в соответствии со своими вкусами и целями – кто пожирнее, кто «полегче». Тем печальнее, что на деле эти цифры с реальными данными не совпадают. Исследование показало, что в образцах «Свитлогорье», «Ностальгия», «Ростагроэкспорт», «Билла» жирность творожной основы меньше заявленной на упаковке, а в якобы «диетических» «Творобушках» – больше!

## ВСЕ В ШОКОЛАДЕ?

Кстати, если вы думали, что глазурь сырков сделана из шоколада, вынуждены вас разочаровать: только сырок «Б.Ю. Александров» покрыт настоящим шоколадом. Впрочем, остальные производители и не заявляли, что на их сырках шоколадная глазурь, указывая в составе кондитерскую или жировую глазурь. В целом вкус и запах сырков эксперты оценили как типичные для подобного рода продукции, обусловленные внесенными компонентами. Отметим только, что в «Ростагроэкспорте» и «Билле» очень слабый кисломолочный вкус. А в «Свитлогорье» слишком мягкая глазурь.

На общий вкус сырка влияет соотношение массы глазури и творожной основы. Старый ГОСТ нормировал это соотношение (устанавливал, что глазури должно быть не больше 20%), в новом таких требований нет. Во всех проверенных сырках глазури более 20%, но особенно отличились «Творобушки»: в них ее 41%!

По материалам [www.roscontrol.com](http://www.roscontrol.com)

## Ирина Аркатова, главный специалист экспертного центра Союза потребителей «Росконтроль»:

– Многие считают творожные сырки полезным продуктом и покупают детям как замену творогу, который не все любят. Но важно помнить, что по пищевой ценности сырки ближе к кондитерским изделиям. В них много сахара (в среднем три чайные ложки в одном изделии) и жира (в наиболее популярных сырках 23–26%). Поэтому их нельзя рекомендовать для регулярного употребления не только детям, но и взрослым.



Масло коровье – ешь на здоровье!

www.ecomilk.ru

## ЭКСПЕРТИЗА «ПК»

Накануне Всемирного дня яйца, который традиционно отмечается во многих странах мира каждую вторую пятницу октября, Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» на базе государственной аккредитованной лаборатории ФБУ «Тест-С.-Петербург» провела экспертизу образцов куриных яиц десяти изготовителей, представленных в магазинах Санкт-Петербурга.

Исследования проводились по целому ряду важных показателей, регламентированных ГОСТ 31654-2012 «Яйца куриные. Технические условия»: масса яйца, органолептические свойства, маркировка, патогенные микроорганизмы.

Кроме этих обязательных исследований, было решено дополнительно проверить яйца на содержание в них каротиноидов – веществ, которые являются провитаминами витамина А. В организме они не вырабатываются, но нужны для его нормальной жизнедеятельности. Каротиноиды оказывают влияние на состояние кожных покровов и слизистых оболочек, выполняют антиоксидантную функцию. Чем больше каротиноидов в яйце, тем оно полезнее.

**САЛЬМОНЕЛЛА НЕ ОБНАРУЖЕНО!**

Вопреки расхожему мнению о том, что в яйцах часто находят патогенные микроорганизмы, экспертиза «Общественного контроля» в очередной раз подтвердила несостоятельность таких выводов. Как и в предыдущие годы, исследования показали, что все проверенные в лаборатории куриные яйца соответствуют требованиям безопасности, сальмонелл ни в одном яйце выявлено не было.

Однако даже такие оптимистичные результаты, говорят специалисты, не повод терять бдительность.

# КУРИНЫЕ ЯЙЦА: ПРОВЕРЕНО, САЛЬМОНЕЛЛЫ НЕТ!



– Сальмонеллез является серьезной проблемой для птицеводческих предприятий во всем мире, в том числе в России. Куриное мясо и яйца, в желток которых бактерия попадает от зараженной птицы, могут стать для человека источниками заражения этой болезнью, – рассказывает профессор кафедры эпизоотологии Санкт-Петербургской государственной академии ветеринарной медицины, доктор ветеринарных наук Эдуард Джавадов. – Среди двух тысяч разновидностей сальмонелл далеко не все являются опасными для людей, однако есть и те, которые приводят к серьез-

ным заболеваниям, и тогда без врачебной помощи не обойтись.

Опасные для людей разновидности сальмонелл могут содержаться не только в курином мясе и яйцах, но также в свинине и говядине, напоминает эксперт. Однако сальмонеллы погибают при термической обработке 75°C в течение 10 минут.

– Сальмонеллой может быть заражен не только желток яйца, но и его скорлупа, – подчеркивает Эдуард Джавадов. – А значит, не лишним будет после контакта с сырыми яйцами, например, при добавлении их в различные блюда или перекладывании из упаковки на специальную полку в холодильник, тщательно мыть руки.

То, что куриное мясо может быть источником сальмонеллы, весной этого года выяснила и экспертиза «Общественного контроля»: при исследовании образцов охлажденных полуфабрикатов из мяса птицы опасный патоген был обнаружен сразу в двух из десяти проверенных образцов торговых марок «Птицефабрика «Северная» и «Аппетитно круглый год» (частная марка торговой сети «Карусель»).

**ПОДКАЧАЛА МАРКИРОВКА**

Проведенная экспертиза яйца – один из тех редких случаев, когда все проверенные образцы соответствовали обязательным требованиям.

Согласно ГОСТ 31654-2012, скорлупа столовых яиц должна быть чистой, без пятен крови и помета, неповрежденной. При этом на ней допускаются наличие пятен, точек и полосок (следов от соприкосновения с полом клетки или транспортом для сбора яиц), занимающих не более 1/8 ее поверхности. Само содержимое яиц не должно иметь сторонних запахов гнилости, тухлости и затхлости, белок должен быть плотным, прозрачным, светлым. Яйца, отвечающие всем этим требованиям, считаются качественными.

– В целом требования ГОСТа были соблюдены изготовителями по всем пунктам, – отметила начальник пищевой лаборатории ФБУ «Тест-С.-Петербург» Екатерина Поликтова.

Единственное замечание по маркировке было сделано образцу яйца, приобретенного в магазине «Сезон» на пр. Маршала Жукова, д. 30: этикетка ОАО «Птицефабрика «Городок» (Беларусь), вложенная в пластиковую потребительскую упаковку, гласила, что в ней находится не 10, а целых 360 яиц. Очевидно, что это вина не изготовителя, а продавца, который откопировал этикетку с большого короба, в котором действительно находилось 360 яиц (36 упаковок по 10 шт.), и вложил их в каждую потребительскую упаковку, не обратив внимания на несоответствие реального количества продукта и маркировки.

**ЗАВИСИТ ЛИ ЦЕНА ОТ РАЗМЕРА?**

Часто на полке супермаркета можно встретить яйца по ценам,

**РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРТИЗЫ ЯЙЦА СТОЛОВОГО ГОСТ 31654-2012**

Наименование продукта	Яйца куриные пищевые столовые С2, ТМ «365 дней»	Яйца куриные пищевые столовые «Экстра» С0, ТМ «Роскар»	Яйца куриные пищевые столовые С1, ТМ «Оксское»	Яйца куриные С1, ТМ «Аппетитно круглый год»	Яйца куриные пищевые столовые С2, ТМ «Будь в ритме жизни»	Яйца куриные С1, ТМ «Будь в ритме жизни»	Яйца куриные столовые пищевые С1
Производитель	ОАО «Волжанин», Ярославская обл.	АО «Птицефабрика «Роскар», Ленинградская обл.	АО «Окская птицефабрика», Рязанская обл.	ЗАО «Агрокомплекс «Оредеж», Ленинградская обл.	ООО «Вологодский агрокомплекс», Вологодская обл., расфасовано ООО ПКП «Адмирал», г. Санкт-Петербург	ООО «Птицефабрика «Менделеевская», Пермский край, расфасовано ООО ПКП «Адмирал», г. Санкт-Петербург	ОАО «Птицефабрика «Атемарская», Республика Мордовия, п. Лямбирский, с. Атемар
Нормативный документ	ГОСТ 31654-2012	ТУ 9841-001-006-36790-2003	ГОСТ 31654-2012	ГОСТ 31654-2012	ГОСТ 31654-2012	ГОСТ 31654-2012	ГОСТ 31654-2012
Дата изготовления (срок годности 25 суток)	07.09.2018	09.09.2018	19.08.2018	02.09.2018	23.08.2018	30.08.2018	01.09.2018
Масса, количество образцов	2 x 10 шт = 20 шт	2 x 10 шт = 20 шт	2 x 10 шт = 20 шт	2 x 10 шт = 20 шт	2 x 10 шт = 20 шт	2 x 10 шт = 30 шт	2 x 10 шт = 20 шт
Цена за 1 уп.	44-99	76-77	79-00	46-99	29-90	37-99	65-00
Место закупки	ООО «Лента», Таллинское шоссе, д. 159, лит. А	ООО «Лента», Таллинское шоссе, д. 159, лит. А	АО «Дикси ЮГ» («Дикси» № 78614), ул. Маршала Говорова, д. 10, лит. А	АО «ТД «Перекресток» (гипермаркет «Карусель»), Ленинский пр., д. 100, к. 1, лит. А	ООО «ТД «Интерторг» (магазин «Семья»), ул. Маршала Говорова, д. 14, лит. А	АО «Дикси ЮГ» («Дикси» № 78614), ул. Маршала Говорова, д. 10, лит. А	ООО «Приморское» (магазин «Сезон»), пр. Маршала Жукова, д. 30
Органолептика	Соответствует	Соответствует	Соответствует	Соответствует	Соответствует	Соответствует	Соответствует
Требования к маркировке	Соответствует	Соответствует	Соответствует	Соответствует	Соответствует	Соответствует	Соответствует
Масса одного яйца, г (Норма/Результат)	От 45 до 54,9 / 54,1	От 65 до 74,9 / 70,3	От 55 до 64,9 / 55,0	От 55 до 64,9 / 59,9	От 45 до 54,9 / 51,5	От 55 до 64,9 / 55,7	От 55 до 64,9 / 59,2
Патогенные организмы, в т.ч. сальмонеллы (не допускаются)	Не обнаружено	Не обнаружено	Не обнаружено	Не обнаружено	Не обнаружено	Не обнаружено	Не обнаружено
Массовая доля каротиноидов, мг/100 г (ГОСТом не нормируется)	8,26	6,90	5,06	2,64	2,44	2,33	1,23
Соответствие требованиям нормативных документов	СООТВЕТСТВУЕТ	СООТВЕТСТВУЕТ	СООТВЕТСТВУЕТ	СООТВЕТСТВУЕТ	СООТВЕТСТВУЕТ	СООТВЕТСТВУЕТ	СООТВЕТСТВУЕТ

Результаты экспертизы касаются исключительно тех отдельных образцов, которые были подвергнуты лабораторным испытаниям, а не всей продукции указанных в таблице предприятий-изготовителей.

заметно отличающимся друг от друга. Всё дело в категориях: чем она выше, тем яйцо дороже. Всего существует пять категорий яиц: высшая – когда вес одного яйца составляет от 75 г и более; отборная – от 65 до 74,9 г, первая – от 55 до 64,9 г, вторая – от 45 до 54,9 г, третья – от 35 до 44,9 г.

В рамках экспертизы были исследованы образцы отборной, первой, второй и третьей категорий. Исследования показали, что их масса находилась в пределах указанной на упаковке категории.

Из отборных самыми крупными оказались яйца «Экстра» птицефабрики «Роскар» (Ленинградская обл.). Вес их составил 70,3 г/шт., тогда как яйца этой же категории от ОАО «Птицефабрика «Городок»» весили всего лишь 66,3 г/шт.

Лидерами по весу в первой категории стали яйца торговой марки «Аппетитно круглый год» агрокомплекса «Оредеж» (Ленинградская обл.): их масса составила 59,9 г/шт. Яйца от мордовской птицефабрики «Атемарская» с весом 59,2 г/шт. оказались на втором месте. На третьем с весом 55,7 г/шт. – образец от пермской птицефабрики «Менделеевская» под торговой маркой «Будь в ритме жизни».

В рамках второй категории самыми крупными оказались яйца от АО «Волжанин» торговой марки «365 дней» (Ярославская обл.) – они весили 54,1 г/шт. Второе место занял образец торговой марки «Леноблптицепром» (Ленинградская обл.), – 51,7 г/шт., третье – яйца торговой марки «Будь в ритме жизни» от ООО «Вологодский агрокомплекс» (Вологодская обл.), их вес составил 51,5 г/шт.

В третьей категории был представлен только один образец яиц – от «Птицефабрики «Синявинская»» (Ленинградская обл.). Весили они 38,6 г/шт. Они же оказались и самыми доступными по цене – 24,99 руб. за десяток. Тот случай, когда стоимость действительно соответствует размеру.

**ЧЕМ БОЛЬШЕ КАРОТИНА, ТЕМ ПОЛЕЗНЕЕ?**

В тройку лидеров по количеству каротиноидов вошли яйца торговых марок «365 дней» (8,26 мг/кг), «Роскар» (6,9 мг/кг) и «Оксское» (5,06 мг/кг). Самым бедным по содержанию каротиноидов оказалось яйцо торговой марки «Синявинская» – всего 0,88 мг/кг.

– Массовая доля каротиноидов в яйце зависит от того, сколько каротина добавляли в корма птицы. В свою очередь, отсутствие или недостаточное количество каротина в рационах кур приводит к их заболеваниям, так как недостаток витамина А, в который синтезируется данное вещество, снижает иммунитет курицы-несушки, – рассказывает Эдуард Джавадов.

Однако заявления производителей о высоком содержании в яйцах каротиноидов – это, скорее, рекламный ход, так как даже яйца с высоким содержанием этих микроэлементов не являются полноценным источником витамина А, рассказывает **заведующий кафедрой гигиены питания СЗГМУ им. И.И. Мечникова Виктор Закровский.**



**«ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ» ПРЕДУПРЕЖДАЕТ...**

**Куриные яйца – один из самых распространенных, популярных и доступных продуктов в питании всех возрастных групп населения. В составе куриного яйца есть практически все необходимые организму витамины, микроэлементы и аминокислоты.**

**Так, в яйцах содержатся калий, магний, фосфор, кальций, цинк, железо, йод, молибден, марганец и другие элементы. Из витаминов присутствуют витамины группы В, а также витамины А, Е, D, С и другие. Яйца богаты витамином D. Этот витамин необходим тем, кто мало времени проводит на солнце, также он незаменим для укрепления костей. Желток содержит лецитин, который нормализует работу печени, улучшает функционирование мозговых клеток, растворяет бляшки на стенках кровеносных сосудов.**

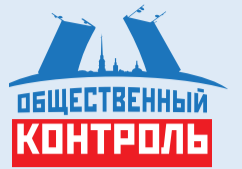
**Цвет яйца (белый, коричневый или бурый) зависит от породы курицы, он не влияет ни на питательную ценность продукта, ни на его вкусовые качества. Размер яиц зависит от возраста курицы, ее породы и веса, а также от условий, в которых птица содержится (корм, температура).**

**По сроку хранения яйца подразделяются на диетические (срок хранения которых не превышает 7 суток) и столовые (их срок хранения при температуре от 0°C до 20°C – не более 25 суток, и яйца, которые хранились при температуре от -2°C до 0°C – не более 90 суток).**

**На яйцах обязательно указываются вид и категория, маркировка должна быть четкой, легко читаемой: диетические – Д; столовые – С. Категорию яиц обозначают: высшая – В; отборная – О; первая – 1; вторая – 2; третья – 3.**

**В местах продажи яиц потребитель имеет право попросить продавца проверить их качество на специальном приборе – овоскопе.**

**Перед использованием яйца нужно обязательно мыть. Употребление сырых яиц может быть опасным из-за возможного наличия в них сальмонеллы, вызывающей кишечные заболевания, поэтому нежелательно использовать в пищу сырые яйца.**



А вот главный диетолог Северо-Западного федерального округа, академик РАЕН и МАНЭБ Владимир Доценко считает, что чем выше массовая доля каротиноидов в яйцах, тем они полезнее для человека.



– Конечно, при термообработке некоторое количество данных микроэлементов разрушается, но всё равно от 50% до 80% каротиноидов поступают в организм, где из них синтезируется витамин А, – поясняет он. Обычно о наличии каротиноидов можно судить по степени ярко-желтого окраса желтка, однако и он не всегда свидетельствует о высоком содержании каротина в продукте.

– Некоторые птицеводы добываются яркого окраса желтка, добавляя в корма не каротин, а красители. И хотя они для человека безвредны, это все же введение потребителя в заблуждение, – отмечает Эдуард Джавадов.

А вот желток стоит употреблять с осторожностью, особенно людям, страдающим атеросклеротическими и метаболическими заболеваниями, а также ожирением ввиду высокого содержания в нем холестерина. Таким группам потребителей лучше съедать не яйцо целиком, а только его белок. Здоровому человеку трудоспособного возраста Минздравом рекомендовано съедать два-три яйца в неделю.

Владимир Доценко подчеркивает, что, выбирая в магазине яйца, стоит обращать внимание на дату их изготовления, ведь чем они свежее, тем больше в них концентрация полезных веществ.

**ПРОИЗВОДИТЕЛЬ ЯИЦ № 1**

Благодаря повышенной концентрации птицефабрик на территории Ленинградской области и, как следствие, серьезной конкуренции между ними, петербуржцы имеют уникальную возможность покупать куриное яйцо по самой низкой цене в стране. Ведь недаром 47-й регион на протяжении многих лет является лидером по выпуску яиц в России. В прошлом году «урожай» составил более 3 млрд штук в то время как Ярославская область, второй регион по яйцу в стране, произвела их на миллиард меньше.

Как сообщил редакция «ПК» заместитель председателя Правительства Ленинградской области – председатель



комитета по агропромышленному и рыбохозяйственному комплексу Олег Малащенко, сегодня регион выпускает яйца в 6 раз больше собственных потребностей и является одним из главных его экспортёров в другие регионы России и даже за границу. В то же время птицеводы сегодня испытывают ряд проблем, к которым относятся постоянный рост стоимости кормов, горюче-смазочных материалов, энергоресурсов. При этом закупочные цены на яйцо и мясо птицы имеют сезонные колебания и в летние месяцы могут опускаться ниже себестоимости производства. Кроме того, с ростом производства всё чаще возникают проблемы с переработкой и утилизацией помета.

Редакция «ПК» поздравляет всех с Всемирным днем яйца и призывает Правительство Ленинградской области организовать в будущем году большой фестиваль, посвященный этому замечательному во всех смыслах продукту.

Елена МАКСИМОВА

**ЧЕМ СВЕЖЕЕ, ТЕМ ПОЛЕЗНЕЕ**

– Это маленькая кладовая, в которой есть практически все необходимые человеку витамины. Яйцо можно смело называть продуктом высокой биологической ценности, – считает Виктор Закровский. – Белок яйца идеален по содержанию незаменимых для организма аминокислот.

**ДЕНЬ ГИГАНТСКОГО ОМЛЕТА**

Всемирный день яйца – неофициальный праздник всех любителей кулинарных блюд из яиц. Решение отмечать его каждую вторую пятницу октября было принято в 1996 году на конференции «Международной яичной комиссии» в Вене.

Традиционно в этот день в ряде стран проводятся различные мероприятия – конкурсы на тему яиц (лучший рисунок, лучший рецепт и т. д.), лекции и семинары о пользе яйца и правильном употреблении данного продукта, акции и флешмобы. А некоторые заведения общественного питания даже готовят к этому дню специальное меню, удивляя посетителей разнообразием блюд из яиц.

Некоторые страны совмещают празднование Всемирного дня яйца с благотворительными акциями. Например, на острове Маврикий один из таких праздников сопровождался созданием гигантского омлета, для приготовления которого было использовано около 10 тыс. яиц. Блюдо было поделено на 3 тыс. кусочков и роздано всем нуждающимся.



Яйца куриные пищевые столовые С2, ТМ «Леноблптицепром»	Яйца куриные С3	Яйца куриные пищевые цветные С0 240244/10
ООО «Леноблптицепром», Ленинградская обл.	АО «Птицефабрика «Синявинская», Ленинградская обл.	ОАО «Птицефабрика «Городок», Республика Беларусь, Витебская обл.
ГОСТ 31654-2012	ГОСТ 31654-2012	СТБ 254-2004
30.08.2018	31.08.2018, дата фасовки 02.09.2018	29.08.2018, дата фасовки 10.09.2018
2 x 10 шт = 20 шт	2 x 10 шт = 20 шт	2 x 10 шт = 20 шт
36-99	24-99	68-00
АО «Дикси ЮГ» («Дикси») № 78614, ул. Маршала Говорова, д. 10, лит. А	ООО «ТК «Прогресс» (магазин «Семишагофф»), Старо-Петергофский пр., д. 37, лит. А, пом. 4Н	ООО «Приморское» (магазин «Сезон»), пр. Маршала Жукова, д. 30
Соответствует	Соответствует	Соответствует
Соответствует	Соответствует	НЕ СООТВЕТСТВУЕТ требованиям ТР ТС 022/2011 ст. 4, п. 4.1, п.п. 1(3)
От 45 до 54,9 / 51,7	От 35 до 44,9 / 38,6	От 65 до 74,9 / 66,3
Не обнаружено	Не обнаружено	Не обнаружено
1,22	0,88	2,14
СООТВЕТСТВУЕТ	СООТВЕТСТВУЕТ	НЕ СООТВЕТСТВУЕТ, указано неверное количество яиц в упаковке

При реализации проекта «Скажи фальсификату «СТОП!» используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 3 апреля 2017 года № 93-рп и на основании конкурса, проведенного Фондом-оператором президентских грантов по развитию гражданского общества.

# Памятка для граждан о гарантиях бесплатного оказания медицинской помощи

(Письмо Министерства здравоохранения РФ от 15.08. 2018 № 11-8/10/2-5437)

В соответствии со статьей 41 Конституции Российской Федерации каждый гражданин имеет право на охрану здоровья и бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в гарантированном объеме без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Программа), ежегодно утверждаемой Правительством Российской Федерации.

Основными государственными источниками финансирования Программы являются средства системы обязательного медицинского страхования и бюджетные средства.

На основе Программы субъекты Российской Федерации ежегодно утверждают территориальные программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи (далее – территориальные программы).

## 1. КАКИЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ВАМ ОКАЗЫВАЮТСЯ БЕСПЛАТНО

**В рамках Программы бесплатно предоставляются:**

1. Первичная медико-санитарная помощь, включающая:

- первичную доврачебную помощь, которая оказывается фельдшерами, акушерками и другими медицинскими работниками со средним медицинским образованием в амбулаторных условиях, в условиях дневного стационара;

- первичную врачебную помощь, которая оказывается врачами-терапевтами, врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами, врачами-педиатрами участковыми и врачами общей практики (семейными врачами);

- первичную специализированную медицинскую помощь, которая оказывается врачами-специалистами.

2. Специализированная медицинская помощь, которая оказывается в стационарных условиях и в условиях дневного стационара врачами-специалистами и включает профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний, в том числе в период беременности, родов и послеродового периода, требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий.

3. Высокотехнологичная медицинская помощь с применением новых сложных и (или) уникальных методов лечения, а также ресурсоемких методов лечения с научно доказанной эффективностью, в том числе клеточных технологий, роботизированной техники.

С перечнем видов высокотехнологичной медицинской помощи, содержащим в том числе методы лечения и источники финансового обеспечения, вы можете ознакомиться в приложении к Программе.

4. Скорая медицинская помощь, которая оказывается государственными и муниципальными медицинскими организациями при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства. При необходимости осуществляется медицинская эвакуация.

Для избавления от боли и облегчения других тяжелых проявлений заболевания в целях улучшения качества жизни неизлечимо больных пациентов гражданам предоставляется паллиативная медицинская помощь в амбулаторных и стационарных условиях.

**Вышеуказанные виды медицинской помощи включают бесплатное проведение:**

- медицинской реабилитации;
- экстракорпорального оплодотворения (ЭКО);
- различных видов диализа;
- химиотерапии при злокачественных заболеваниях;

- профилактических мероприятий, включая:
  - профилактические медицинские осмотры, в том числе детей, работающих и неработающих граждан, обучающихся в образовательных организациях по очной форме, в связи с занятиями физической культурой и спортом;

- диспансеризацию, в том числе пребывающих в стационарных учреждениях детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе усыновленных (удочеренных), принятых под опеку (попечительство) в приемную или патронатную семью. Граждане проходят диспансеризацию бесплатно в медицинской организации, в которой они получают первичную медико-санитарную помощь. Большинство мероприятий в рамках диспансеризации проводятся 1 раз в 3 года за исключением маммографии для женщин в возрасте от 51 до 69 лет и исследования кала на скрытую кровь для граждан от 49 до 73 лет, которые проводятся 1 раз в 2 года;

- диспансерное наблюдение граждан, страдающих социально значимыми заболеваниями и заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, а также лиц, страдающих хроническими заболеваниями, функциональными расстройствами, иными состояниями.

**Кроме того, Программой гарантируется проведение:**

- пренатальной (дородовой) диагностики нарушений развития ребенка у беременных женщин;
- неонатального скрининга на 5 наследственных и врожденных заболеваний у новорожденных детей;
- аудиологического скрининга у новорожденных детей и детей первого года жизни.

Граждане обеспечиваются лекарственными препаратами в соответствии с Программой.

## 2. КАКОВЫ ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ ОЖИДАНИЯ ВАМИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

**Медицинская помощь оказывается гражданам в трех формах – плановой, неотложной и экстренной.**

Экстренная форма предусматривает оказание медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента. При этом медицинская помощь в экстренной форме оказывается медицинской организацией и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается.

Неотложная форма предусматривает оказание медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

Плановая форма предусматривает оказание медицинской помощи при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

В зависимости от этих форм Правительством Российской Федерации устанавливаются предельные сроки ожидания медицинской помощи.

Так, сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию.

**Сроки ожидания оказания медицинской помощи в плановой форме для:**

- приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

- проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

- проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 календарных дней со дня назначения;

- проведения компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 30 календарных дней, а для пациентов с онкологическими заболеваниями – 14 календарных дней со дня назначения;

- специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи не должны превышать 30 календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями – 14 календарных дней с момента установления диагноза заболевания.

Время доезда до пациента бригаад скорой медицинской помощи при оказании скорой медицинской помощи в экстренной форме не должно превышать 20 минут с момента ее вызова. При этом в территориальных программах время доезда бригаад скорой медицинской помощи может быть обоснованно скорректировано с учетом транспортной доступности, плотности населения, а также климатических и географических особенностей регионов.

## 3. ЗА ЧТО ВЫ НЕ ДОЛЖНЫ ПЛАТИТЬ

**В соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан при оказании медицинской помощи в рамках Программы и территориальных программ не подлежат оплате за счет личных средств граждан:**

- оказание медицинских услуг;
- назначение и применение в стационарных условиях, в условиях дневного стационара, при оказании медицинской помощи в экстренной и неотложной форме лекарственных препаратов по медицинским показаниям:

- а) включенных в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов;
- б) не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов в случаях их замены из-за индивидуальной непереносимости по жизненным показаниям;

- назначение и применение медицинских изделий, компонентов крови, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания по медицинским показаниям;

- размещение в маломестных палатах (боксах) пациентов по медицинским и (или) эпидемиологическим показаниям;
- для детей в возрасте до четырех лет создание условий пребывания в стационарных условиях, включая предоставление спального места и питания, при совместном нахождении одного из родителей, иного члена семьи или иного законного представителя в медицинской организации, а для ребенка старше указанного возраста – при наличии медицинских показаний;

- транспортные услуги при сопровождении медицинским работником пациента, находящегося на лечении в стационарных условиях, в случае необходимости проведения ему диагностических исследований при отсутствии возможности их проведения медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь.

- транспортные услуги при сопровождении медицинским работником пациента, находящегося на лечении в стационарных условиях, в случае необходимости проведения ему диагностических исследований при отсутствии возможности их проведения медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь.

## 4. О ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ

В соответствии с законодательством Российской Федерации граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

При этом платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме медицинской помощи, либо по вашей просьбе в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств.

**Медицинские организации, участвующие в реализации Программы и территориальных программ, имеют право оказывать вам платные медицинские услуги:**

- на иных условиях, чем предусмотрено Программой, территориальными программами и (или) целевыми программами. Вам следует ознакомиться с важным для гражданина разделом Программы и территориальной программы – «Порядок и условия бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

- при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;
- при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением:

- а) самостоятельного обращения гражданина в медицинскую организацию, выбранную им не чаще одного раза в год (за исключением изменения места жительства или места пребывания);

- б) оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме при самостоятельном обращении гражданина в медицинскую организацию;
- в) направления на предоставление медицинских услуг врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики (семейным врачом), врачом-специалистом, фельдшером, а также оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи, специализированной медицинской помощи по направлению лечащего врача;
- г) иных случаев, предусмотренных законодательством в сфере охраны здоровья.

Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема оказываемой медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту без взимания платы в рамках Программы и территориальных программ.

## 5. КУДА ОБРАЩАТЬСЯ ПО ВОЗНИКАЮЩИМ ВОПРОСАМ И ПРИ НАРУШЕНИИ ВАШИХ ПРАВ НА БЕСПЛАТНУЮ МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ

**По вопросам бесплатного оказания медицинской помощи и в случае нарушения прав граждан на ее предоставление, разрешения конфликтных ситуаций, в том числе при отказе в предоставлении медицинской помощи, взимания денежных средств за ее оказание следует обращаться в:**

- администрацию медицинской организации – к заведующему отделением, руководителю медицинской организации;

- в офис страховой медицинской организации, включая страхового представителя, – очно или по телефону, номер которого указан в страховом полисе;
- территориальный орган управления здравоохранением и территориальный орган Росздравнадзора, территориальный фонд обязательного медицинского страхования;

- общественные советы (организации) по защите прав пациентов при органе государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья и при территориальном органе Росздравнадзора;

- профессиональные некоммерческие медицинские и пациентские организации;

- федеральные органы власти и организации, включая Министерство здравоохранения Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, Росздравнадзор и пр.

## 6. ЧТО ВАМ СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ О СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЯХ СТРАХОВЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Страховой представитель – это сотрудник страховой медицинской организации, прошедший специальное обучение, представляющий ваши интересы и обеспечивающий ваше индивидуальное сопровождение при оказании медицинской помощи, предусмотренной законодательством.

### Страховой представитель:

- предоставляет вам справочно-консультативную информацию, в том числе о праве выбора (замены) и порядке выбора (замены) страховой медицинской организации, медицинской организации и врача, а также о порядке получения полиса обязательного медицинского страхования;

- информирует вас о необходимости прохождения диспансеризации и опрашивает по результатам ее прохождения;

- консультирует вас по вопросам оказания медицинской помощи;

- сообщает об условиях оказания медицинской помощи и наличии свободных мест для госпитализации в плановом порядке;

- помогает вам подобрать медицинскую организацию, в том числе оказывающую специализированную медицинскую помощь;

- контролирует прохождение вами диспансеризации;

- организует рассмотрение жалоб застрахованных граждан на качество и доступность оказания медицинской помощи.

**Кроме того, вы можете обращаться в офис страховой медицинской организации к страховому представителю при:**

- отказе в записи на прием к врачу-специалисту при наличии направления лечащего врача;

- нарушении предельных сроков ожидания медицинской помощи в плановой, неотложной и экстренной формах;

- отказе в бесплатном предоставлении лекарственных препаратов, медицинских изделий, лечебного питания – всего того, что предусмотрено Программой;

- ситуации, когда вам предложено оплатить те медицинские услуги, которые по медицинским показаниям назначил ваш лечащий врач. Если вы уже заплатили за медицинские услуги, обязательно сохраните кассовый чек, товарные чеки и обратитесь в страховую медицинскую организацию, где вам помогут установить правомерность взимания денежных средств, а при неправомерности – организовать их возмещение;

- иных случаях, когда вы считаете, что ваши права нарушаются.

## Будьте здоровы!

**Территориальный орган Росздравнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области**

пн – чт: 9:00 – 17:45  
пт: 9:00 – 16:30  
Телефон: (812) 314-67-89  
E-mail: info@reg78.roszdravnadzor.ru  
Адрес: 190068, г. Санкт-Петербург, наб. кан. Грибоедова, 88–90, каб. 306