



010000, Астана қ., Бейбітшілік к-сі, 11 үй  
тел: 55 66 31, 55 66 35, факс: 55 72 94

010000, г. Астана, ул. Бейбитшилик, 11  
тел: 55 66 31, 55 66 35, факс: 55 72 94

№  
23.01.17 № 1 ге

**Постановление  
постоянной комиссии  
от 23 января 2017 года**

**О состоянии уровня обслуживания и  
качества предоставляемых услуг  
предприятиями сферы общественного питания  
и гостиничного бизнеса**

Постоянная комиссия городского маслихата по вопросам строительства, экологии, транспорта, торговли и жилищно-коммунального хозяйства, заслушав и обсудив информацию управления предпринимательства и промышленности города Астаны «О состоянии уровня обслуживания и качества предоставляемых услуг предприятиями сферы общественного питания и гостиничного бизнеса» отмечает, что в городе осуществляется комплекс мероприятий по государственному контролю, соблюдению и обеспечению благоприятных условий отдыха и питания населения и гостей столицы.

Обеспечивается реализация приоритетных направлений предпринимательства и промышленности города, где сфера реализации торговли и услуг составляет более 87 процентов.

Ведется работа по формированию и обновлению базы данных субъектов малого и среднего бизнеса. В столице функционируют 273 ресторана, 460 кафе и 27 столовых. Более 80 процентов объектов питания расположены в торгово-развлекательных центрах города Астаны.

Принимаются меры по повышению качества торговой деятельности и предоставления услуг в рамках поддержки и развития «Дорожная карта бизнеса 2020», в ходе выполнения которой номерной фонд увеличился на 1000 номеров.

Обеспечивается региональное финансирование субъектов малого и среднего предпринимательства города Астаны. Одобрено финансирование 19 проектов, связанных с привлечением франшизы, развития и модернизации ритейловых сетей, пунктов общественного питания.

Активизируется работа по приведению уличной торговли к современному формату. Разработана программа «1000 мест–уличная торговля», в ходе реализации которой предпринимателю гарантируется стабильность в работе и вложение инвестиций с учетом долгосрочной перспективы работы.

Реализуется Программа Партнерства города Астаны «Recommended by EXPO-2017», направленная на улучшение качества сферы услуг в столице (далее-Программа). Участие в Программе предполагает проведение оценки предприятием проверки на соответствие основным требованиям современного туризма, квалификации персонала. В программу приняты 136 объектов предпринимательства в сфере туризма, из них 35 гостиниц и 55 объектов общественного питания. Аккредитацию прошли 23 гостиницы и 39 объектов общественного питания. В рамках реализации Программы для поддержки предпринимательства оказываются нефинансовые механизмы поддержки. В этих целях с ноября 2016 года совместно с АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» ведется работа по подготовке предпринимателей в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Активизирована деятельность по обучению английскому языку и повышению квалификации сотрудников объектов общественного питания на безвозмездной основе. Обучение прошли более 250 человек.

Проводится работа, направленная на реализацию государственной политики в сфере защиты потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории города Астаны. В 2016 году проверено 238 объектов общественного питания и 180 объектов торговли. На контроле находится более 1200 объектов торговли и 787 объектов общественного питания, имеющих санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии объектов санитарным правилам. Юридическим и физическим лицам оказываются консультации по открытию пищевых предприятий. Проведено 30 семинаров-совещаний с руководителями предприятий пищевой промышленности рынков, общественного питания, торговли и другие.

С целью выполнения плана мероприятий по реализации Концепции обеспечения безопасности и правопорядка в период подготовки и проведения Международной специализированной выставки ЭКСПО – 2017 разработаны алгоритмы контроля за объектами обслуживания VIP – персон и официальных делегаций с применением экспресс методов, а также расследования пищевых отравлений, индикации вредных веществ во внешней среде и другие.

Вместе с тем, постоянная комиссия городского маслихата отмечает, что несмотря на проводимые мероприятия по улучшению уровня обслуживания и качества предоставляемых услуг предприятиями сферы общественного питания и гостиничного бизнеса имеется ряд вопросов и проблем.

На территории города около 35 процентов объектов незначительной группы риска функционируют без разрешительных документов. Это кафе до 50 посадочных мест, донерные, объекты питания на строительных площадках, рынках города. Такие объекты размещаются во вновь вводимых в эксплуатацию жилых комплексах и частном секторе.

Из 1000 обращений от физических и юридических лиц, поступивших в 2016 году на получение санитарно-эпидемиологических заключений, 56 процентов не соответствуют требованиям санитарных правил. При повторных

проверках материалы в отношении пяти предприятий общественного питания и трех предприятий торговли были переданы в суд.

Имеются факты привлечения предприятий к административной ответственности за допуск к работе персонала без медицинского обследования, в связи с чем, отстранены от работы более 500 человек.

Выявлены случаи несоответствия санитарным нормам и правилам по причинам недостатков помещений, несоблюдения товарных соседств при хранении пищевых продуктов в холодильных оборудованных, а также отсутствия договоров и подтверждающих документов.

Большая часть, поступивших в 2016 году обращений, связаны с нарушениями по функционированию объектов общественного питания, расположенным в жилых домах.

Требуют решения вопросы повышения качества обслуживания и конкурентоспособности в гостиничном бизнесе, подготовки кадров для туристско-гостиничного сервиса. Не все гостиницы соответствуют заявленным звездам и квалификационным требованиям.

С грубыми нарушениями требований санитарных правил функционируют частные гостиницы, расположенные на территории индивидуальной застройки города Астаны, где отсутствуют центральный водопровод и канализация, в антисанитарном состоянии находятся жилые помещения, не заключены договора на оказание услуг по вывозу мусора, на проведение дератизационных мероприятий.

Ряд объектов города нуждается в ремонте кровли, фасадов, освещения, строительстве подъездных путей, обеспечении противопожарной безопасности и благоустройстве прилегающей территории.

За 2016 год выявлено более 750 фактов установления несанкционированной наружной рекламы и демонтировано более 450 несанкционированных рекламных конструкций субъектов предпринимательства в сфере торговли, общественного питания и гостиничного бизнеса.

Многочисленные и обоснованные жалобы от населения вызывает расположение и функционирование увеселительных заведений в жилых домах.

На основании вышеизложенного постоянная комиссия городского маслихата по вопросам строительства, экологии, транспорта, торговли и жилищно-коммунального хозяйства **ПОСТАНОВИЛА:**

1. Информацию «О состоянии уровня обслуживания и качества предоставляемых услуг предприятиями сферы общественного питания и гостиничного бизнеса» принять к сведению.

2. Рекомендовать акимату города Астаны, акиматам районов «Алматы», «Есиль», «Сарыарка»:

- с целью обеспечения общественного порядка и спокойствия горожан в вечернее и ночное время рекомендовать изучить вопрос и принять необходимые меры по ограничению режима работы увеселительных заведений, находящихся в жилых домах.

2. Рекомендовать ГУ «Управление предпринимательства и промышленности города Астаны», ГУ «Управление по инвестициям и развитию города Астаны», Департаменту по защите прав потребителей города Астаны:

- активизировать деятельность по созданию условий, благоприятствующих торговой деятельности и повышению качества предоставляемых услуг в городе Астане;

- принять меры по приведению в соответствие с требованиями современного туриста качество обслуживания объектов гостиничного бизнеса, общественного питания, сферы услуг;

- принять меры по приведению объектов общественного питания и частных гостиниц, расположенных на территории индивидуальной застройки города Астаны в соответствие с требованиями и правилами, установленными законодательством Республики Казахстан;

- обеспечить качественный контроль за деятельностью объектов общественного питания, независимо от их ведомственной принадлежности и форм собственности. Особое внимание обратить на объекты, функционирующие во вновь вводимых в эксплуатацию жилых комплексах, частном секторе, строительных площадках и рынках города;

3. усилить контроль за объектами торговли и общественного питания в соответствии с Санитарными правилами.

4. Рекомендовать ГУ «Управление архитектуры и градостроительства города Астаны» усилить контроль за соблюдением объектами гостиничного бизнеса и общественного питания Правил о порядке и условиях размещения наружной (визуальной) рекламы на территории города Астаны.

**Председатель постоянной комиссии  
по вопросам строительства, экологии,  
транспорта, торговли и жилищно-  
коммунального хозяйства**



**С. Жунусов**