

Приказ Министерства экономики и торговли Республики Казахстан от 18 июня 1997 г. N 100 "Об утверждении Основных правил розничной торговли и Правил производства и реализации продукции (услуг) общественного питания"

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством нормативных документов, регулирующих взаимоотношения потребителей и поставщиков услуг, согласно постановления Кабинета Министров Республики Казахстан от 22.06.95 г. N 864 "Об активизации работы по защите прав потребителей",

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Основные правила розничной торговли и Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания.

2. Департаменту защиты прав потребителей и реформ в жилищно-коммунальной сфере (Квятковская Т.Г.) обеспечить Государственную регистрацию Утвержденных Правил в Министерстве юстиции Республики Казахстан.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на Департамент защиты прав потребителей и реформ в жилищно-коммунальной сфере (Квятковская Т.Г.).

Министр

Шукеев

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Настоящие Правила, разработанные в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан "О защите прав потребителей", определяют основные требования при продаже товаров, обязательны к исполнению юридическими и физическими лицами, занимающимися предпринимательской деятельностью в торговой отрасли на территории Республики Казахстан.

I. Общие положения

1.1. Юридические и физические лица, осуществляющие торговую деятельность, используют имущественный комплекс - магазины, мелкорозничную сеть * - палатки, киоски, торговые автоматы, передвижные средства развозной (тележки, автолавки, фургоны и др.) и разносной (лотки, корзины и др.) торговли (в дальнейшем предприятие).

Предприятие, осуществляющее розничную продажу товаров, обязано неукоснительно соблюдать права потребителя, предусмотренные Законом "О защите прав потребителей" и действующим законодательством Республики Казахстан.

1.2. Товарный профиль и специализация предприятия определяются его собственником.

Предприятию присваивается название, которое указывается на вывеске, помещаемой на фасаде строения. На вывеске также указывается полное название предприятия, организации или другой структуры, в состав которой входит торговое предприятие, на государственном и русском языках.

На входной двери предприятия помещается табличка или делается трафаретная надпись, в которой указывается режим времени работы предприятия. Режим работы устанавливается его собственником или руководителем.

* Деятельность мелкорозничной сети регулируется Правилами работы мелкорозничной сети.

Предприятие обязано соблюдать установленный режим работы.

В предприятии на доступном месте должна быть выставлена книга заявлений и предложений покупателей.

Условия реализации и ассортимент продовольственных товаров подлежат обязательному согласованию с территориальными органами Государственного санитарного надзора.

1.3. Предприятие оснащается необходимым для его деятельности оборудованием и инвентарем, согласно существующим требованиям охраны труда, здоровья, экологии, хранения, производства и реализации продукции (товара), противопожарной безопасности, в соответствии с действующими нормами технического оснащения торговых предприятий, санитарными правилами для предприятий продовольственной торговли.

1.4. На видном месте должны находиться извлечения из Основных правил розничной торговли и других нормативных актов, регулирующих торговлю, а также из Закона "О защите прав потребителей"; указываются фамилия руководителя или владельца, юридический адрес предприятия, организации или другой структуры, в состав которой входит предприятие, их телефоны; номера телефонов органов управления торговлей местных исполнительных органов.

1.5. Используемые в магазине весы, гири и другие измерительные приборы должны быть поверенными и иметь государственное клеймо и (или) сертификат о поверке.

Неисправные, неповеренные или с истекшим сроком поверки средства измерения к эксплуатации не допускаются.

1.6. В витринах предприятий выставляются образцы только тех товаров, которые имеются в продаже. Образцы товаров, находящихся в витрине, должны продаваться по требованию потребителя после проверки их качества. Каждый образец товара снабжается четко оформленным ярлыком цен (ценником), в котором указывается наименование, цена, вес (за кг., ед. и др. объем) товара. По мере необходимости, с учетом сезонности поступления новых товаров и в зависимости от других конкретных условий работы предприятия, витрины обновляются.

Образцы товаров, используемые как элементы композиционного оформления витрины или являющиеся инвентарем, продаже не подлежат.

1.7. Предприятие должно обеспечить надлежащий уровень обслуживания потребителей, отпуск товаров полным весом и мерой.

1.8. Потребители обслуживаются предприятием в установленное время его работы. Запрещается прекращать доступ потребителей в торговый зал в связи с приближением обеденного перерыва или окончания времени работы предприятия. За 10 минут до окончания времени работы работники предприятия предупреждают потребителей о том, что время работы заканчивается и обслуживание потребителей прекращается.

При закрытии предприятия на обеденный перерыв или в конце рабочего дня касса прекращает работу в точном соответствии с установленными для него часами работы. Однако, все потребители, имеющие на руках кассовые, товарные чеки, должны быть обслужены.

II. Приемка, хранение и подготовка товаров к продаже

2.1. Приемка товаров по количеству и качеству на предприятиях должна осуществляться в соответствии с Инструкцией о порядке приемки продукции и товаров по количеству и качеству, утвержденной постановлением Кабинета Министров Республики Казахстан N 1240 от 9.11.94 г., а также с другими нормативными актами и сопроводительными документами поставщика.

Приемке и оприходованию подлежат только доброкачественные товары, отвечающие требованиям стандартов и технических условий.

Не подлежат приемке и реализации предприятием товары:

подлежащие обязательной сертификации и не имеющие сертификата соответствия (или его, заверенную печатью, копию);

с истекшими сроками годности, хранения (реализации).

Товары, признанные комиссией из представителей местных исполнительных органов непригодными для употребления (применения) по назначению, подлежат уничтожению или переработке в соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 декабря 1995 г. N 1891 "Об утверждении порядка по уничтожению или дальнейшей переработке продукции и товаров в случае признания их непригодными к реализации и употреблению".

2.2. При хранении товаров на складах, размещении и выкладке их в торговых залах должны строго соблюдаться условия хранения в соответствии с требованиями нормативной документации, принципы товарного соседства, санитарные правила, сроки хранения скоропортящейся продукции, нормы складирования и требования пожарной безопасности.

2.3. Товар должен быть соответствующим образом подготовлен к продаже (настройка и мелкий ремонт сложно-технических товаров, освобождение от тары, проверка комплектности, качества, наличия инструкций, гарантийных талонов для сложно-технических товаров, этикеток (листов-вкладышей) на продуктах питания на государственном и (или) русском языках, проверка товара в действии, проверка цены, чистка и утюжка одежды, оправка кусков тканей, сборка и очистка от смазки

велосипедов, мотоциклов, мопедов и других изделий из металла, протирка бутылок и консервных банок, зачистка, нарезка, предварительная расфасовка некоторых продовольственных товаров и т.д.).

III. Продажа товаров

3.1. Предприятия всех форм собственности несут ответственность за реализацию товаров ненадлежащего качества.

Не допускается продажа товаров, запрещенных к свободной реализации согласно законодательству Республики Казахстан.

3.2. Запрещается реализация производимых на территории Республики Казахстан и ввозимых на территорию республики табачных изделий и алкогольной продукции, подлежащих маркировке в установленном порядке, без наличия на них марок акцизного сбора.

3.3. Предприятие обязано предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о поставщике, цене, потребительских свойствах интересующей его продукции, гарантийных обязательствах и порядке предъявления претензий, а также способах и правилах использования продукции, ее хранения.

В отношении продуктов питания должна предоставляться информация о поставщике, химическом составе, пищевой и энергетической ценности, содержании веществ, вредных для здоровья, условиях и сроках хранения.

3.4. Потребитель имеет право на проверку качества, комплектности, длины, массы или объема, цены приобретенных товаров, демонстрацию их удобства, а также обучение безопасному и правильному использованию товаров.

Предприятие обязано в таких случаях предоставить ему контрольно-измерительные приборы, документы о цене товаров, сертификат соответствия (или его, заверенную печатью, копию), а при необходимости направлять их на экспертизу с возмещением расходов по ее проведению в установленном порядке.

3.5. Обслуживание инвалидов и других лиц, которым по состоянию здоровья затруднительно совершать покупки, производится в порядке, определенном местными исполнительными органами.

Льготы по торговому обслуживанию предоставляются отдельным категориям населения в соответствии с действующим законодательством.

3.6. Предприятия самообслуживания должны быть обеспечены в достаточном количестве инвентарной тарой, щипцами и другим необходимым инвентарем для отбора покупателями товара.

3.7. Запрещается продажа несовершеннолетним в возрасте до 18 лет табачных изделий и алкогольных напитков. В спорном случае покупатель обязан предъявить документы, подтверждающие его возраст.

3.8. Отдельные виды розничной торговли регулируются особыми правилами торговли (Правила: комиссионной торговли в Республике Казахстан; продажи товаров в кредит; продажи продовольственных и непродовольственных товаров и др.).

3.9. Непродовольственные товары, отобранные потребителем, могут храниться на контроле до оплаты их стоимости по договору сторон.

Потребителям предоставляется возможность оставить в предприятии на хранение купленные и оплаченные ими товары по договору сторон.

3.10. Работникам предприятия запрещается хранить в торговом зале товары, не принадлежащие предприятию. Хранение товаров, не принадлежащих предприятию, в его кладовых и подсобных помещениях осуществляется на основе договора.

Хранение товаров, приобретенных в данном предприятии, а также верхнее платье и личные вещи работников предприятия должны храниться изолированно от других товаров.

IV. Обмен товаров

4.1. В случае, если приобретенный потребителем доброкачественный непродовольственный товар по каким-либо причинам не удовлетворяет его потребностям или не обладает необходимыми свойствами (по размеру, форме, габаритам, фасону, расцветке, комплектации и др.), то данный товар подлежит обмену в течение четырнадцати дней с момента приобретения товара, если предприятие не оговорило более длительный срок. При этом, в случае разницы в цене предприятием производится необходимый перерасчет.

Обмен и возврат товара производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чеки, выданные потребителю предприятием вместе с проданным товаром или предъявлены иные доказательства приобретения товара у данного предприятия.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на момент обмена, потребитель вправе получить обратно деньги в размере стоимости товара, либо осуществить обмен товара на аналогичный при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Предприятие обязано сообщить потребителю, потребовавшему обмена товара, о его поступлении в продажу.

4.2. Не подлежат обмену следующие непродовольственные товары: изделия из золота, платины и серебра, чулочно-носочные изделия, белье постельное и нательное, парфюмерно-косметические товары. Также не обмениваются товары, бывшие в употреблении, приобретенные в комиссионных магазинах, за исключением новых вещей со скрытыми дефектами, не обнаруженными при их приеме на комиссию и если они возвращены не позднее 2 дней после покупки. При неисправности часов в золотом корпусе обмену подлежит только механизм часов с выдачей на замененный механизм нового паспорта.

V. Гарантийные обязательства и порядок исчисления гарантийного срока

5.1. Если в течение гарантийного срока или срока годности, а при их отсутствии в течение сроков, установленных законодательными актами республики или договором, потребитель обнаружит ненадлежащее качество товара, он вправе по своему выбору потребовать соразмерного уменьшения покупной цены, или безвозмездного устранения недостатков товара, возмещение его расходов по устранению недостатков, либо замены на товар надлежащего качества или расторжения договора с возмещением понесенных убытков.

5.2. Гарантийные сроки устанавливаются нормативной документацией и исчисляются со дня продажи товара. Допускается при отсутствии нормативной документации, устанавливать в договорах между изготовителем и продавцом иные гарантийные сроки.

5.3. Если потребитель лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок, по обстоятельствам, зависящим от предприятия, течение гарантийного срока приостанавливается до устранения соответствующих обстоятельств предприятием.

Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения предприятия о недостатках товара, если иное не предусмотрено договором.

5.4. Гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и исчисляется одновременно с гарантийным сроком на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

В случае, когда на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, потребитель вправе предъявить требование о недостатках комплектующего изделия при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие.

Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требование о недостатках товара, если недостатки в комплектующем изделии обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

5.5. В случае обнаружения недостатков в товарах, для которых не определены гарантийные сроки, претензии предъявляются продавцу в 14-дневный срок, на считая дня покупки, или в течение 6 месяцев при наличии скрытых дефектов, подтвержденных экспертизой.

5.6. Для сезонных товаров (одежда, меховые и другие изделия) сроки заявления претензий исчисляются с момента наступления соответствующего сезона.

5.7. За каждый день нарушения указанных в настоящем разделе сроков предприятие (его представитель, изготовитель) уплачивает потребителю одновременно с выдачей замененного товара неустойку в размере одного процента стоимости товара.

5.8. При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок исчисляется заново со дня замены, если иное не предусмотрено договором.

5.9. Требования потребителя о возмещении ущерба за реализацию товаров ненадлежащего качества, не подлежат удовлетворению, если предприятие докажет, что недостатки товара возникли после его продажи потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки товара.

5.10. При обмене недоброкачественного товара на товар той же марки (артикула) в случае изменения цены перерасчет стоимости не производится.

При обмене недоброкачественного товара на товар с теми же родовыми признаками, но другой марки (артикула) в случае изменения цены перерасчет стоимости производится исходя из цен на указанные товары, действующие на момент обмена.

При расторжении договора расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар исходя из его стоимости на момент предъявления соответствующего требования, а в случае снижения цены - из стоимости товара на момент покупки.

VI. Расчеты с потребителями

6.1. Потребители за товары могут рассчитываться наличными деньгами, чеками из чековых книжек, чеками из расчетных чековых книжек, в безналичном порядке.

6.2. Предприятия осуществляют прием наличных денежных средств и чеков из чековых книжек (расчетных чековых книжек), используя контрольно-кассовые машины, зарегистрированные в установленном порядке в налоговых органах на местах. При этом потребителю обязательно выдается чек на руки для регистрации покупки и на случай возврата и обмена товаров. Исключение составляют предприятия, учреждения и организации, определяемые Государственным налоговым комитетом Республики Казахстан, которые в силу специфики своей деятельности либо особенностей местонахождения, могут осуществлять денежные расчеты с населением без применения контрольно-кассовых машин.

6.3. Правильность расчета потребитель проверяет на месте, возле кассы.

6.4. Кассиры и другие работники, имеющие право получать от потребителей деньги за проданный товар, обязаны принимать от потребителей ветхие купюры, которые не допускаются к дальнейшему обращению.

6.5. Запрещается хранение в кассе (денежном ящике, сейфе) наличных денег и других ценностей, не являющихся средствами предприятия, а также личных вещей кассира или других работников предприятия.

VII. Учет и отчетность

Предприятия обязаны составлять бухгалтерскую и статистическую отчетность и представлять ее в адреса, сроки и по формам, утвержденным в установленном порядке.

VIII. Цены и ценообразование

Продажа товаров производится по свободным ценам. Виновные в нарушении дисциплины цен и порядка ценообразования несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

IX. Санитарные требования к содержанию предприятия и его работникам

9.1. Предприятия, занятые хранением и реализацией пищевых продуктов, обязаны соблюдать санитарные правила и нормы, гигиенические нормативы.

9.2. Работники предприятий, реализующих продовольственные товары, проходят медицинское освидетельствование в соответствии с установленным порядком.

9.3. Руководитель предприятия несет персональную ответственность за санитарное состояние предприятия в целом.

X. Контроль и ответственность за несоблюдение

Основных правил

10.1. Предприятие (собственник или руководитель, его работники) несут ответственность за нарушение Основных правил в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

10.2. Контроль за соблюдением требований Основных правил розничной торговли осуществляют уполномоченные на то органы в порядке, установленном законодательством.

10.3. Предприятие должно оказывать содействие проверяющим лицам в проведении проверки и принимать меры к устранению недостатков и нарушений.

10.4. По результатам проверок контролирующие органы принимают меры в соответствии с действующим законодательством.

П Р А В И Л А ПРОИЗВОДСТВА И РЕАЛИЗАЦИИ ПРОДУКЦИИ (УСЛУГ) ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила, разработанные в соответствии с Законом Республики Казахстан "О защите прав потребителей", определяют основные требования, обязательные к исполнению юридическими и физическими лицами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере общественного питания на территории Республики Казахстан, независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности.

Юридические и физические лица для осуществления предпринимательской деятельности по изготовлению, реализации и организации потребления продукции общественного питания и предоставлению услуг используют имущественный комплекс – ресторан, кафе, столовая, бар, кулинарный магазин и т.п. (в дальнейшем – предприятие).

1.2. Предприятие, осуществляющее функции по предоставлению услуг общественного питания, обязано неукоснительно соблюдать права потребителя, предусмотренные Законом "О защите прав потребителей" и действующим законодательством Республики Казахстан.

1.3. Юридические и физические лица осуществляют свою деятельность как в торговых залах предприятия, так и за их пределами на основании устава и при наличии лицензии на право производства, реализации и организации потребления продукции общественного питания.

Помещения предприятий должны соответствовать строительным нормам и правилам.

1.4. Предприятия подразделяются на типы (ресторан, кафе, столовая, бар, закусочная, кулинарный магазин), классы (люкс, высший, первый), которые определяются собственником или руководителем предприятия. Присвоение и подтверждение соответствия предприятия выбранному типу и классу производится (при наличии лицензии) местными исполнительными органами в виде выдачи свидетельства (приложение N 1). Игнорирование и несвоевременное прохождение присвоения типа и класса предприятию, а также несоответствие предприятия тому типу и классу, которые ему присвоены, влечет ответственность собственника или руководителя предприятия, в соответствии с Кодексом Каз. ССР об административных правонарушениях.

1.5. Администрация (собственник) предприятия может самостоятельно устанавливать дополнительные условия для посетителей (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и т.д.), не противоречащие действующему законодательству.

1.6. Предприятия обязаны в наглядной и доступной форме довести до потребителей необходимую и достоверную информацию: о наименовании, типе, классе предприятия, его юридическом адресе (местонахождении собственника), режиме работы, об ассортименте предлагаемой продукции, перечне предоставляемых услуг, а также о дополнительных условиях для посетителей, установленных администрацией (собственником) предприятия.

За предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о продукции, услугах в сфере общественного питания изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность, в соответствии с действующим законодательством.

1.7. Государственные предприятия общественного питания режим работы устанавливают по согласованию с местными исполнительными органами, а предприятия иных форм собственности – без согласования.

Предприятиям, обслуживающим определенный контингент питающихся (рабочие, учащиеся, пассажиры, зрители и т.д.), режим работы устанавливается в соответствии с режимом работы, расписанием занятий, графиком движения самолетов, поездов и т.д. по согласованию с администрациями организаций, учреждений, при которых они находятся.

Объявленные часы работы должны соблюдаться предприятиями всех форм собственности.

1.8. Штаты предприятий укомплектовываются кадрами, имеющими профессиональную подготовку.

1.9. Работники предприятий в обязательном порядке проходят медицинское освидетельствование и курс минимальной санитарной подготовки в соответствии с установленным Министерством здравоохранения Республики Казахстан порядком. Каждый работник несет ответственность за выполнение технологических и санитарных требований, соблюдение правил личной гигиены, содержание в надлежащем порядке рабочего места.

1.10. Предприятие по показаниям органов санитарно-эпидемиологической службы может быть закрыто впредь до проведения необходимых санитарных и противоэпидемиологических мероприятий. Персональная ответственность за закрытие предприятия по этим мотивам и в целом за санитарное состояние предприятия возлагается на руководителя (собственника) предприятия.

1.11. Предприятие должно обеспечить хранение вещей потребителя в гардеробе. За пропажу вещей потребителя из гардероба предприятие несет ответственность в соответствии с законодательством.

1.12. Потребитель, допустивший порчу имущества предприятия, возмещает ущерб в полном объеме.

1.13. Используемые на предприятии измерительные приборы (весы, гири и др.) должны быть поверенными и иметь государственное клеймо и (или) сертификат о поверке, содержаться в исправном состоянии.

Неисправные, неповеренные или с истекшим сроком поверки измерительные приборы к эксплуатации не допускаются.

2. Организация производства и реализации продукции общественного питания

2.1. Торгово-производственная деятельность предприятия осуществляется согласно меню и прейскуранта, которые составляют, руководствуясь требованиями ГОСТа Р 50762-95 к ассортименту кулинарной продукции для предприятий различных типов и классов, а также ассортиментным минимумом, согласованным с санитарной службой.

Меню, прейскурант продукции определяют количество наименований блюд, напитков, изделий, их характер, предоставляя свободу их выбора в установленных пределах для данного предприятия. В меню и прейскуранте указывается стоимость продукции за единицу изделия, порцию, а напитков указывается емкость бутылки, стоимость всей емкости, порции, а для алкогольных напитков – за 100 мл и 50 мл.

В предприятиях, обслуживающих постоянные контингенты посетителей (рабочие, служащие, учащиеся и т.д.), в меню указывается выход порций кулинарной продукции, напитков, а в других предприятиях по просьбе посетителей эта информация дается обслуживающим персоналом.

Предприятие обязано обеспечивать наличие блюд, изделий, перечисленных в меню, в течение всего торгового дня или периода, предназначенного для их реализации (завтрак, обед, ужин).

Меню печатается на государственном и русском языках, а в предприятиях классов "люкс" и "высший" – также и на других языках.

2.2. Предприятия общественного питания производят продукцию в соответствии с требованиями нормативной документации: межгосударственных, государственных, отраслевых стандартов, технических условий, технологических инструкций, действующих сборников рецептов (сборник рецептов блюд и кулинарных

изделий для предприятий общественного питания, сборник рецептов национальных блюд народов Казахстана, сборник рецептов мучных и булочных изделий для предприятий общественного питания, сборник рецептов блюд диетического питания для предприятий общественного питания), а также имеют право на их основе разрабатывать и производить фирменные и национальные блюда и изделия.

Вся продукция и услуги предприятий общественного питания должны соответствовать требованиям нормативной документации:

санитарно-гигиеническим и технологическим; безопасности услуг и их предоставления; безопасности продовольственного сырья и продуктов; экологической безопасности; противопожарной безопасности; электробезопасности и другим.

2.3. Фирменные блюда разрабатываются из различных видов сырья, рецептуры их должны существенно отличаться от рецептов, имеющих в действующих сборниках, обладать новизной технологии приготовления, высокими вкусовыми качествами, удачным сочетанием продуктов.

На фирменные блюда и изделия разрабатываются рецептуры с учетом рациональной закладки продуктов, с указанием норм выхода полуфабрикатов и готовых изделий в соответствии с действующими нормами отходов и потерь при механической, химической и тепловой обработках и в соответствии с санитарными правилами и нормами. Разработку рецептов предприятие может производить самостоятельно или разработку поручить компетентной организации на договорной основе (технологической лаборатории общественного питания, институту питания, республиканской межотраслевой лаборатории и т.д.).

На разработанные фирменные блюда и напитки, изделия составляются технологические инструкции, в которых отражаются: рецептура (нормы закладки сырья), подробное изложение технологии приготовления, характеристика качественных показателей (внешний вид, консистенция, вкус, запах), а также оформление и правила подачи блюда, напитка, изделия, кроме того, в документации на кондитерские и хлебобулочные изделия указываются физико-химические показатели (влажность, содержание сахара, жира, сухих веществ и т.д.). При разработке рецептов самим предприятием технологические инструкции согласовываются с местными органами управления торговлей. Технологические инструкции (рецептуры) на фирменные блюда, напитки, изделия утверждаются приказом предприятия общественного питания, которые являются его собственностью. Автор фирменного блюда вправе запатентовать его рецептуру (состав) и технологию приготовления в установленном порядке.

Запрещается приготовление фирменных блюд и изделий при отсутствии какого-либо компонента.

2.4. В случае отсутствия рецептов в действующих сборниках национальных блюд и изделий, они могут разрабатываться специалистами общественного питания. Рецептуры должны учитывать местные условия, вкусы населения, виды сырья, соответствующие требованиям национальной кухни.

Национальные блюда и изделия - это блюда и изделия, присущие для данной местности (области, республики).

Требования, предъявленные к разработке национальных блюд, те же, что и для фирменных блюд и изделий.

После прохождения экспертизы рецептура утверждается в установленном порядке в месячный срок со дня поступления.

Технологическая документация на национальные блюда и изделия может быть направлена для экспертизы в любую технологическую лабораторию, аттестованную или аккредитованную на право испытаний продукции общественного питания.

Утвержденные рецептуры, технологические инструкции национальных блюд и изделий могут распространяться среди предприятий общественного питания любых форм собственности.

2.5. Повара и кондитеры должны обеспечиваться на рабочих местах и руководствоваться при производстве продукции технологическими инструкциями или технологическими картами с указанием рецептов и краткой технологии, утвержденными руководителем (собственником) предприятия.

Блюда должны приготавливаться такими партиями, чтобы реализация могла осуществляться в строго определенные санитарными правилами сроки. Запрещается реализация блюд предыдущего дня изготовления, перечень которых определен санитарными правилами.

На раздаче должна поддерживаться требуемая температура всех блюд и изделий, применяться мерный инвентарь для отпуска жира, сметаны, гарниров, соусов, супов и т.д.

2.6. В предприятиях общественного питания цены на реализуемую продукцию определяются самостоятельно.

Установленный размер наценок утверждается приказом предприятия или организации, в состав которой входит предприятие.

Калькуляция продажных цен производится на калькуляционных карточках (приложение N 3). Калькуляционная карточка предназначена для определения продажной цены отдельно на каждое блюдо, изделие.

Определение продажных цен на блюда производится на основе расчета стоимости набора сырья по ценам приобретения продуктов на 100 порций (блюд) или 10 кг (соуса, гарнира, фарша, кондитерских изделий и т.п.) с последующим установлением цены одной порции (блюда), наценка производится на сырьевой набор или на каждый вид сырья. Определенная в таком порядке цена сохраняется до изменения сырьевого набора блюда или цен на сырье (продукты) или наценки. При возникновении таких изменений новая продажная цена блюда данного наименования определяется в следующей свободной графе калькуляционной карточки с указанием в заголовке этой графы даты изготовления блюда.

В калькуляционной карточке указываются:

- а) порядковый номер калькуляционной карточки;
- б) номер рецептуры, колонка и название Сборника рецептур блюд, из которого взята рецептура, наименование блюда;
- в) полное наименование продуктов;
- г) количество продуктов на 100 порций или 10 кг;
- д) цена приобретения одного килограмма продукта;
- е) стоимость набора сырья на 100 порций или 10 кг;
- ж) наценка предприятия;
- з) продажная цена одной порции (после округления цены);
- и) выход готовой продукции в граммах (одной порции, изделия).

Продажная цена на соусы, гарниры - основные и дополнительные (огурцы, помидоры, лимон и т.д.), которые потребитель может выбрать по своему желанию, калькулируются на отдельной карточке. Стоимость соли и специй включается в калькуляцию по количеству, указанному в рецептурах или пояснениях, помещенных в каждом разделе действующих сборников, рецептур или технологических инструкциях.

2.7. Реализация продукции общественного питания вне торгового зала осуществляется в специально отведенных для этого местах, определяемых местными исполнительными органами.

2.8. Каждая партия продукции общественного питания, реализуемая вне торгового зала предприятия-изготовителя, должна иметь товарную накладную и удостоверение о качестве с указанием наименования предприятия-изготовителя, продукции, нормативной документации, в соответствии с которой она производилась, даты изготовления, срока хранения и условий хранения, массы упаковочной единицы и всей партии, а также цены одной штуки (порции, килограмма) изделия.

Сроки хранения, указываемые в удостоверении, являются сроками годности кулинарной продукции и включают в себя время пребывания продукции на предприятии-изготовителе (с момента окончания технологического процесса), время транспортирования, хранения и реализации.

2.9. Качество кулинарной продукции, ее безопасность контролируют по органолептическим, физико-химическим и микробиологическим показателям. Изготовитель обязан обеспечивать постоянный технологический контроль производства, органы государственного надзора проводят выборочный контроль в установленном порядке.

2.10. Если установлено, что реализуемая продукция может причинить вред здоровью и жизни потребителя, изготовитель обязан немедленно приостановить ее реализацию и производство. Аналогичные меры принимаются и при обнаружении нарушений технологического процесса производства продукции.

Если причины, наносящие вред, устранить невозможно, изготовитель обязан снять такую продукцию с производства и реализации.

Вопросы, связанные с уничтожением или дальнейшей переработкой такой продукции, решаются в соответствии с Постановлением Правительства Республики Казахстан N 1891 от 29.12.95 г. "Об утверждении порядка по уничтожению или

дальнейшей переработке продукции и товаров в случае признания их непригодными к реализации и употреблению".

2.11. Продовольственные товары, закупаемые и получаемые предприятиями, должны иметь сертификат соответствия, либо удостоверение о качестве, удостоверяющее их соответствие требованиям стандартов или другой установленной нормативной документации. Сельскохозяйственные продукты, закупаемые у граждан на рынке, должны проходить ветеринарно-санитарную экспертизу в лабораториях рынка, о чем должна быть сделана отметка в закупочном акте или выдана справка. Продовольственные товары без указанных документов к переработке и реализации не допускаются.

2.12. Реализация винно-водочных изделий и пива в предприятиях общественного питания осуществляется в соответствии с Правилами розничной торговли алкогольными напитками и пивом на территории Республики Казахстан.

3. Организация обслуживания и взаимоотношения предприятий общественного питания с потребителями

3.1. Формы и методы обслуживания потребителей определяются руководителем (собственником) предприятия, исходя из минимальных требований к данному типу и классу предприятия общественного питания. Методы обслуживания, которые применяются: предварительное накрытие столов комплектованными рационами питания, самообслуживание, индивидуальное обслуживание официантами.

3.2. Предприятия, работающие по методу самообслуживания, осуществляют следующую предварительную сервировку обеденных столов: приборы со специями (солонка, перечница, горчица), салфетницы с бумажными салфетками.

В предприятиях, обслуживание в которых осуществляется официантами, в зависимости от вида и характера обслуживания (по меню предприятия, комплексного завтрака, обеда, ужина, "шведского стола" и т.д.), применяется соответствующая предварительная сервировка обеденных столов.

При обслуживании по меню предприятия рекомендуется следующая предварительная сервировка столов: приборы со специями, вазочка с цветами; на каждого посетителя – закусочная и пирожковая тарелки, столовые нож и вилка, фужер или стакан для воды, льняная салфетка. Досервировка стола осуществляется официантом в зависимости от принятого заказа.

При организации других видов обслуживания предварительная сервировка обеденных столов зависит от меню. При реализации комплексных завтраков, обедов, ужинов может использоваться упрощенная сервировка столов.

3.3. В предприятиях используются различные способы расчетов за питание: предварительный, оплата после отбора блюд, оплата после приема пищи, саморасчет. Форма расчетов определяется в зависимости от метода обслуживания, специфики обслуживаемого контингента, типа предприятия и его специализации.

Там, где обслуживание осуществляется официантами, оплата отпущенной продукции производится по выданному официантом счету, который выписывается в 2-х экземплярах. Бланк счета должен быть отпечатан типографским способом, в котором указывается наименование предприятия, фамилия официанта, дата, № счета, перечень блюд, напитков, количество порций, цена, стоимость блюд и итоговая сумма счета. Внизу счет подписывается официантом.

В предприятиях (столовых), обслуживающих постоянные контингенты посетителей (рабочих, студентов, учащихся и т.д.), может использоваться расчет по индивидуальным или групповым абонентам, талонам.

3.4. Наряду с основной деятельностью предприятия общественного питания могут оказывать дополнительные услуги, перечень которых индивидуален для каждого типа и класса предприятий и определяется собственником.

На дополнительные услуги устанавливаются тарифы самим предприятием и утверждаются приказом. Стоимость дополнительных услуг должна быть указана в меню или прейскурантах.

Вне торгового зала посетителям должна быть предоставлена возможность ознакомиться с меню, прейскурантами цен на продукцию, алкогольные напитки и дополнительные услуги.

3.5. Предприятие (собственник) не имеет права устанавливать минимум стоимости заказа и предлагать потребителю обязательный ассортимент продукции при

посещении им предприятия и при приеме заказов на обслуживание торжеств (свадеб, юбилеев, банкетов и т.д.). При приеме заказов на обслуживание различных торжеств предприятие должно гарантировать их проведение в сроки, установленные взаимными обязательствами. В случае невозможности организации обслуживания по не зависящим от предприятия причинам оно обязано обеспечить проведение данного мероприятия в другом предприятии общественного питания без ущемления интересов потребителя, поставив его об этом в известность не менее, чем за 7 дней.

Заказы на обслуживание торжеств предприятием регистрируются в специальном журнале заказов, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. При регистрации заказа с заказчиком согласовывается дата торжества, количество участников, место проведения (наименование или номер зала, кабинета), время проведения торжества, примерное меню и предварительная стоимость заказа. Условия обслуживания торжества, форма и срок оплаты заказа определяются по договоренности сторон. Оплата заказа (при необходимости аванса) осуществляется на основании выписанного бухгалтерией приходного кассового ордера, квитанция от которого вручается заказчику.

Не позднее чем за два дня до начала торжества представитель предприятия, отвечающий за проведение обслуживания, совместно с заказчиком оформляет заказ-счет, где указывается заказчик, дата, полное и окончательное меню блюд и напитков, количество порций, бутылок, цена и выход блюд, стоимость блюд и сумма всего заказа (приложение N 4). Заказ-счет подписывается бухгалтером, утверждается руководителем предприятия и один экземпляр передается заказчику.

В день проведения торжества официанты за 15-20 минут до начала обслуживания заканчивают сервировку банкетного стола (исключение горячие блюда и напитки, сладкие блюда, кондитерские изделия) и дают возможность заказчику осуществить проверку выполнения заказа. Алкогольные напитки открываются в присутствии заказчика.

Во время обслуживания торжества заказчик может сделать дополнительный заказ, который оформляется официантским счетом.

По окончании обслуживания торжества заказчик подписывает заказ-счет, что свидетельствует о полном его выполнении.

Заказчик имеет право отказаться от всего заказа не позднее, чем за сутки до момента обслуживания, при этом ему возвращается внесенная сумма полностью. Заказчик может уменьшить заказ (при уменьшении количества гостей) по его письменному заявлению, но не позднее чем за четыре часа до начала обслуживания, при этом ему возвращаются деньги в размере стоимости сокращенного заказа. В случае уменьшения заказа непосредственно перед началом обслуживания ему могут быть возвращены деньги в размере стоимости части заказа - на горячие блюда и напитки, сладкие блюда, алкогольные и безалкогольные напитки, кондитерские изделия. По желанию заказчика на эту сумму может быть отпущена другая продукция, о чем производится запись в заказе-счете.

Заказчик, в случае отказа от обслуживания торжества в день его проведения, обязан возместить предприятию стоимость приготовленной продукции (на момент отказа), которая не может быть реализована и имеет право поступить с этой продукцией по своему усмотрению.

Предприятие должно удовлетворить просьбу заказчика о приобретении цветов и музыкальном обслуживании торжества (если в предприятии нет музыкального обслуживания). Стоимость данных услуг оплачивается заказчиком по дополнительному счету.

Бой и порча посуды, приборов, происшедшие по вине участников торжества, оплачиваются заказчиком в полном объеме.

Работник предприятия общественного питания, отвечающий за прием заказов, должен ознакомить заказчика с его правами и обязанностями, установленными настоящими правилами.

3.6. Предприятия общественного питания должны предоставить потребителю возможность проверки соответствия реализуемого блюда, изделия (услуги) требованиям нормативной документации. Юридические лица и граждане, занимающиеся изготовлением и продажей продукции общественного питания, должны по просьбе потребителя предъявить ему лицензию (патент) на право производства и реализации указанной продукции.

При обнаружении недостатков в качестве кулинарной продукции (оказываемой услуге), недовесов или обсчетов предприятие общественного питания обязано по выбору потребителя:

безвозмездно устранить установленные недостатки;
уменьшить размер оплаты за кулинарную продукцию (услугу);
без дополнительной оплаты изготовить аналогичное блюдо, кулинарное изделие (повторно выполнить услугу);
полностью возместить расходы потребителя, связанные с приобретением некачественной кулинарной продукции (выполнением услуги), обсчетом, недовесом.

При необходимости потребитель имеет право на проведение независимой потребительской экспертизы на соответствие продукции требованиям нормативной документации в соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 мая 1996 г. N 639 "Об утверждении типового положения о независимой потребительской экспертизе в Республике Казахстан, проводимой на договорной основе".

В случае отказа устранить нарушения и возместить причиненный ущерб в добровольном порядке потребитель имеет право обратиться с иском в суд.

3.7. Музыкальное обслуживание в предприятиях общественного питания организовывается в зависимости от его типа и класса по договорам через концертные организации и представителей концертно-эстрадных представлений. При этом с посетителей могут взиматься специальные сборы в размере, восполняющем затраты предприятия общепита на это мероприятие. Кроме того, музыкальное обслуживание может быть организовано при помощи стереофонической радиотелеаппаратуры.

4. Контроль и ответственность за несоблюдение основных правил

4.1. Предприятие (собственник или руководитель, его работники) несут ответственность за нарушение настоящих правил в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4.2. Контроль за соблюдением требований Основных правил работы предприятий общественного питания осуществляют уполномоченные на то органы в порядке, установленном законодательством.

4.3. Предприятие общественного питания должно оказывать содействие проверяющим лицам в проведении проверки и принимать меры к устранению недостатков и нарушений.