

Туризм в Республике Алтай является одной из основных отраслей экономики региона, а также важным источником дохода. С каждым годом растёт количество посещений республики не только россиянами, но и иностранными гражданами. Отмечается рост количества предприятий различных форм собственности, оказывающих туристические услуги, растёт количество туристических объектов и мест размещения в них.

Между тем, анализ тематики обращений потребителей, поступающих в Роспотребнадзор по Республике Алтай, показывает, что жалобы на туристскую деятельность практически не поступают. Так, по итогам 2014 года лишь 0,15 % из поступивших обращений касались туристической деятельности (зафиксировано 5 обращений, за 6 месяцев 2015 – 4). Необходимо отметить, что за последние 5 лет случаев чрезвычайных ситуаций, массовых инфекционных и неинфекционных заболеваний на объектах турбизнеса региона не зарегистрировано.

Предупреждению жалоб туристов, а также массовых нарушений во много способствует работа по профилактике нарушений в сфере туристической деятельности, а также просветительская деятельность, направленная на повышение потребительской грамотности населения.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия в сфере туризма, Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай применяет различные организационные и надзорные методы работы, что не только позволяет обеспечить сохранение здоровья земляков и гостей республики, защиту прав потребителей туристических услуг, но и способствует формированию имиджа региона, привлекательного для туристов и отдыхающих.

Ежегодно проводятся расширенные совещания с руководителями туристических предприятий, "круглые столы" по различным темам с участием представителей турбизнеса, органов власти и потребителей туристских услуг. Управлением Роспотребнадзора по Республике Алтай заключено соглашение о сотрудничестве с Ассоциацией Туроператоров «Алтайское туристское соглашение», предметом которого является сотрудничество Сторон по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления туристических услуг гражданам. В рамках указанного соглашения проводятся мероприятия по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия и защите прав потребителей в сфере туризма на территории Республики Алтай. В летний период работает выездная общественная приемная Роспотребнадзора по

Республике Алтай с участием представителей Ассоциации Туроператоров непосредственно на базах отдыха.

Так как охватить всех лиц, посещающих республику в период туристического сезона невозможен, по инициативе Роспотребнадзора по Республике Алтай на въезде в Республику установлен информационный щит, на котором размещена информация о том, куда может обратиться гражданин в случае нарушения его прав. Информация об адресах и телефонах территориальных отделов Роспотребнадзора по Республике Алтай, актуальная информация по профилактике нарушений, а также инфекционной заболеваемости, имеется практически на каждом туристическом объекте региона.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» проводит гигиеническую подготовку и аттестацию руководителей и сотрудников туристских объектов. Информация о требованиях, предъявляемых к предприятиям туристической отрасли, регулярно освещается в печатных и электронных СМИ, публикуется на сайте: [www.04.rospotrebnadzor.ru](http://www.04.rospotrebnadzor.ru), информация о надзорных органах размещается на информационных щитах в местах массового пребывания туристов и отдыхающих, в консультационно-информационных центрах, расположенных вдоль Чуйского тракта.

За последние 5 лет Управлением Роспотребнадзора по региону проведены проверки 254 субъектов, занятых в сфере туризма. Возбуждено 338 административных дел, наложено 322 штрафа на общую сумму 487 тысяч рублей.

Административная нагрузка на бизнес значительно снижена, из 242-х действующих туристических баз, ежегодно проверкам подвергаются лишь 10-15 % объектов, оказывающих туристские услуги. Так, в 2015 году в план проверок включено 22 субъекта (9 %), оказывающих туристские услуги, проведены 4 внеплановые проверки, в том числе 2 – по жалобам потребителей. При проверках выявлено 136 нарушений (6 на каждую проверку) законодательства. За выявленные нарушения вынесено 28 постановлений о привлечении виновных лиц к административной ответственности. В отношении 2 субъектов туристской деятельности материалы переданы в суд по ст.19.5 КоАП РФ, в связи с неисполнением ранее выданных предписаний.

В сфере законодательства о защите прав потребителей наиболее типичными нарушениями являются: отсутствие информации для потребителей о месте нахождения

организации (почтовом адресе), о режиме работы, о сроках временного приостановления деятельности; не соответствие мест проживания требованиям стандарта, как по площади, так и по набору мебели; отсутствие профессиональной подготовки у персонала.

Наибольшую актуальность представляют нарушения Федерального закона № 52 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» Сан.Пин. 2.3.6.1079-01: отсутствие санэпидзаклучений на условия водопользования; локально-очистных сооружений, договоров на вывоз ТБО.

Имеют место случаи осуществления туроператорской деятельности без внесения в единый федеральный реестр туроператоров, без наличия договора страхования гражданской ответственности.

Серьёзному риску подвергают здоровье туристов и отдыхающих нерадивые руководители турбаз, допускающие приём туристов в весенний период без предварительной обработки территории от грызунов и клещей. С целью предупреждения присасывания клещей на туристских объектах, ежегодно перед началом клещевого сезона главным государственным санитарным врачом принимается постановление «О проведении акарицидных обработок мест массового отдыха людей». Однако, обработки от клещей, как правило, начинают проводить к концу апреля, при этом приём туристов на круглогодичных базах не прекращается ни на один день, невзирая на предписания, разъяснения, памятки и пр.

В мае текущего года присасывание клещей зарегистрировано на турбазах «Белый камень», «Два Медведя» в Майминском районе. В ходе энтомологического обследования территорий, прилегающих к базам отдыха «Витязь», «Юность», т/к «Манжерок» в радиусе 50 м обнаружены клещи. Руководителям объектов направлены предписания на устранение существующих нарушений.

В целях защиты прав потребителей туристских услуг Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай призывает гостей региона, чьи права, как потребителей нарушены, активной обращаться с письменными жалобами в Роспотребнадзор. Помните, что в плановом порядке, объекты туристического бизнеса подвергаются проверкам не чаще, чем один раз в три года, а с внесением изменений в действующее законодательства, могут не проверяться и в течение 5-6 лет. Поэтому в случае серьезных нарушений, лишь

обращения потребителей могут стать поводом для проведения проверки туристической базы или кемпинга и устранения имеющихся недостатков, следовательно и улучшения условий оказания туристских услуг.

Напоминаем, что всю информацию о работе Общественной приемной Роспотребнадзора вы можете найти на нашем сайте: <http://04.rospotrebnadzor.ru> . Здесь же, в специальной вкладке, вы можете написать свое обращение

<http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/feedback.html>

или оставить отзыв о качестве оказываемых государственных услуг:

<http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/feedback.html>