

ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

О защите прав потребителей

По линии МТИ РК

Главой государства регулярно отмечается важность аспектов повышения качества в жизни граждан.

В прошлогоднем сентябрьском послании Президента народу Казахстана отмечено *«нам предстоит глубинная перестройка отношений в триаде «гражданин – бизнес – государство».*

В настоящее время, в этой триаде положение потребителя оставляет желать лучшего, о чем говорят результаты мониторинга этой сферы.

Количество обращений о нарушениях прав потребителей ежегодно растет на 20%.

В 2022 году Министерством рассмотрены **более 30,2 тыс.** обращений.

Аналогичная ситуация наблюдается и по иным госорганам. За 2022 год поступило порядка 50 тысяч обращений.

Анти-лидерами по удельному весу обращений являются:

- розничная торговля – **48%**;
- бытовые услуги – **19%**;
- электронная торговля – **9%**;
- услуги ЖКХ – **5,6%**.

Наибольший рост обращений произошёл в сферах:

- общественного питания – **на 188%**;
- услуг транспорта – **на 143%**;
- медицинских услуг – **на 113%**;
- услуг связи – **на 102%**.

При этом следует понимать, что количество жалоб потребителей не отражает фактическое состояние дел, так как не все граждане, чьи права и законные интересы нарушены, обращаются в госорганы,

что подтверждается проведенными социологическими исследованиями.

Жители страны в большинстве не удовлетворены:

- **медицинскими услугами – 39,3%** (*грубость и не компетентность медицинского персонала, большие очереди, некачественно оказанные медицинские услуги*);
- **услугами связи (интернет провайдеров) – 33,3%** (*неправомерное увеличенное взимание абонентской платы, некачественное предоставление услуг интернета, увеличение и изменение стоимости тарифного плана*);
- **городскими общественными транспортом – 30,7%** (*нарушения правил перевозки, грубость персонала, разница при оплате наличным и безналичным расчетом*);
- **услугами общественного питания – 24,4%** (*грубость и не качественное обслуживание персонала, испорченная еда, несоблюдение санитарно-гигиенических норм*).

Определились и самые злободневные сферы нарушений прав потребителей в регионах.

В этой связи госорганам необходимо провести анализ выявления корневых причин недовольства граждан в регулируемых ими отраслях.

Представленная динамика обращений потребителей показывают не только о росте нарушений прав потребителей, но и о повышении потребительской культуры, показывающей реальную картину потребительского настроения, в том числе о подлинной ситуации заполнения субъектами рынка некачественными товарами и услугами.

Уполномоченным органом в прошлом году из общего количества поступивших обращений:

- по **44,8%** оказана консультационно-правовая помощь;
- по **43,7%** приняты положительные решения;
- потребителям возвращены – 786 млн. тенге.

В целях улучшения качества жизни граждан госорганами за прошедший год разработаны ряд национальных стандартов.

Главой государства на шестом заседании Национального совета общественного доверия поставлена задача внести в

законодательство поправки, направленные на всестороннюю и эффективную систему защиты прав потребителей.

В этой связи Министерством начата трансформация системы защиты прав потребителей с задачей найти баланс между интересами граждан и бизнесом.

Разработанные законопроекты содержат следующие основные нововведения:

Первое, с введением института Омбудсмана по вопросам ЗПП будет осуществлено институциональное усиление общественной защиты прав потребителей.

Второе, упрощение бюрократического 4-хступенчатого алгоритма рассмотрения жалоб потребителей в 2-ступенчатый.

Третье, введение гражданской правовой ответственности в виде штрафа по решению суда в пользу потребителя в целях мотивации субъектов предпринимательства на добровольное удовлетворение законных требований потребителя.

Четвертое, распространение базовых принципов защиты прав потребителей на сферы коммунальных, транспортных, медицинских, туристских услуг, услуг связи и иных услуг.

Пятое, восполнение законодательных пробелов в сегменте онлайн-торговли и другие новеллы.

В результате озвученных поправок уровень удовлетворенности граждан госрегулированием в сфере защиты прав потребителей к 2025г. будет достигнут до 80%.

Подводя итоги, отмечаем, что совершенствование законодательной базы защиты прав потребителей преследует цель повышения качества жизни общества и роста благополучия граждан.

О развитии туризма

По линии МКС РК

Всемирная туристская организация (*UNWTO*) прогнозировала восстановление туризма **не раньше 2024 года**. Несмотря на серьезные последствия пандемии, по итогам прошлого года туризм в Казахстане **восстановился**.

Количество **казахстанских туристов** увеличилось на 25% и достигло 8,6 миллиона человек, что почти на 2 миллиона человек выше допандемийного уровня.

В прошлом году Казахстан привлёк около 1 миллиона **иностранных туристов**, и в текущем году ожидается, что эта цифра возрастет до 1,4 миллиона человек.

Это свидетельствует о растущем интересе иностранных гостей к Казахстану в качестве туристского направления.

Количество гостиниц увеличилось на 284 единицы, достигнув почти 4 тысяч. Общая вместимость составила более 203 тыс. койко-мест, увеличившись на 10 тыс. ед.

Все места размещения туристов за 2022 год **суммарно заработали** 183 миллиарда тенге, что на 68% больше по сравнению с 2021 годом.

В результате зафиксирован рекордный уровень налоговых поступлений от турдеятельности. По сравнению с 2019 годом этот показатель увеличился почти в два раза и составил 389 миллиардов тенге.

Показатели за 1-ый квартал текущего года свидетельствуют о продолжающейся тенденции роста в отрасли. К примеру:

- количество **внутренних туристов** выросло на 20%;
- **иностранных туристов** в 2,3 раза;
- объем оказанных услуг **гостиницами** в 1,6 раз.

В стране продолжается работа по развитию туристской инфраструктуры. К примеру, в прошлом году **завершены 28** проектов стоимостью 27 млрд тенге.

Среди них особо важными являются строительство **инженерных коммуникаций** в Балхашской курортной зоне, строительство **автомобильной дороги** до теплого пляжа города Актау.

Кроме того, важным событием был **запуск аэропортов Ушарал и Урджар**, что значительно расширило возможности воздушных перевозок.

В настоящее время **реализуются** 83 инфраструктурных проекта на 439,3 млрд тенге. Однако, существует **дополнительная потребность** в финансировании 40 проектов на сумму 301

миллиарда тенге. Эти проекты уже имеют проектно-сметную документацию.

Среди важных проектов – это **строительство и реконструкция автодорог** в Имантау-Шалкарской курортной зоне. Также значимыми проектами являются **берегоукрепительные работы** на побережье оз. Алаколь, **благоустройство** набережной залива Бертыс в г. Балхаш, **средний ремонт подъезда** к оз. Жасыбай.

Они способствуют повышению инвестиционной привлекательности и улучшению инфраструктуры в туристском направлении.

В целях решения проблемы развития туристской инфраструктуры **вне населенных пунктов и на территории национальных парков** проводится работа по наделению акиматов соответствующей компетенцией.

Большое внимание уделяется развитию инвестиционного потенциала в сфере туризма. С 2019 года было **запущено более 360 инвестиционных проектов** на сумму более 420 миллиардов тенге.

В текущем году идет реализация **115 проектов на сумму 288 миллиардов тенге** с созданием 14,5 тысячи койко-мест и 2 тыс. постоянных рабочих мест.

Реализация проектов находится на постоянном контроле, и в случае необходимости осуществляется их индивидуальное сопровождение.

Сейчас все большую **популярность** среди туристов приобретает отдых наедине с природой в глэмпингах.

Глэмпинги представляют собой **реальный бизнес-проект** для среднестатистического предпринимателя и является более доступным для населения. За последнее время появилось **38 таких комплексов** в 8 регионах страны.

Кроме того, **развитие визит-центров** является важным аспектом. Эти центры служат пунктом первой остановки и отдыха туристов, а также способствуют повышению культуры организованного туризма.

За последние 2 года в стране было построено 11 визит-центров, включая 6 объектов, построенных **частными инвесторами**. В ближайшее время планируется открытие аналогичных центров в

ущельях «Батан», «Бутаковка» и на территории нацпарка «Көлсай көлдері».

Наблюдается значительный рост спроса на горнолыжные курорты среди граждан. Этот факт указывает на **высокий потенциал** данного сегмента туризма.

Средний горнолыжный турист тратит **в 5 раз больше средств**, чем пляжный турист, а их **количество ежегодно увеличивается** более чем на 30%.

Согласно анализу, спрос на горнолыжные курорты в Алматинской агломерации **превышает текущее предложение**. Только Шымбулак в пиковые дни принимает 15 тыс. туристов при максимальной пропускной способности 6 тыс. человек.

В целом общая пропускная способность всех горнолыжных курортов региона составляет 10 тыс. лыжников в день, в то время как потенциальный спрос намного больше.

В ближайшее время мы планируем определить новые точки роста, разработать и упаковать инвестиционные проекты.

С целью стимулирования предпринимательской активности и поддержки бизнеса с прошлого года введены в действие **7 новых мер господдержки**.

На сегодня программой **Кидс Гоу Фри** воспользовалось около 800 семей, благодаря чему **1,6 тыс. детей** получили возможность бесплатно путешествовать по стране. В текущем году планируется обеспечить участие в этой программе **2 800** детей.

Также одобрены заявки по 29 проектам на сумму возмещения более 480 млн тг.. При этом объем инвестиций таких объектов составил порядка 4,5 млрд. тг.

В целом наблюдаются **положительные результаты** и повышенный интерес по этим мерам господдержки. При этом мы продолжаем работу над **совершенствованием** механизмов реализации с учетом предложений бизнеса.

В целях дальнейшего стимулирования массового туризма по международному опыту ведем работу по внедрению туристского «Кэш Бэк», которым предусматривается субсидирование расходов туристов до 20% от стоимости тура **в период «низкого» сезона**.

Продолжая работу по цифровизации, мы занимаемся **оцифровкой единого реестра** гидов и экскурсоводов. Это решение позволит стимулировать гидов постоянно совершенствоваться, повышать свою квалификацию и улучшать качество предоставляемых услуг.

Также для оперативного решения проблем туристов мы предлагаем создать **информационный контакт-центр «i-Tourist»**.