# Содержание

# 3. Федеральные законы, государственные стандарты и нормативные документы, регламентирующие систему контроля в общественном питании

# 6. Лицензирование видов деятельности по изготовлению и обороту продуктов и оказанию услуг в общественном питании

# 18. Правила ведения книги отзывов и предложений. Порядок рассмотрения жалоб

# 25. Требование к качеству гарниров. Нормируемые физико-химические показатели

# Список литературы

# 3. Федеральные законы, государственные стандарты и нормативные документы, регламентирующие систему контроля в общественном питании

Систему контроля в общественном питании регламентируют следующие нормативные акты:

1. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"

В частности ст. 32. данного закона гласит: «производственный контроль, в том числе проведение лабораторных исследований и испытаний, за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в процессе производства, хранения, транспортировки и реализации продукции, выполнения работ и оказания услуг осуществляется индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами в целях обеспечения безопасности и (или) безвредности для человека и среды обитания таких продукции, работ и услуг.

Производственный контроль осуществляется в порядке, установленном санитарными правилами и государственными стандартами.

Лица, осуществляющие производственный контроль, несут ответственность за своевременность, полноту и достоверность его осуществления».

2. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" // "Российская газета" от 10 января 2000 г., Статья 13. Государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов

1. Государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов осуществляются органами государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации, органами государственной ветеринарной службы Российской Федерации, органами государственной хлебной инспекции Российской Федерации, органами государственной инспекции по торговле, качеству товаров и услуг и защите прав потребителей Российской Федерации, а также органами, осуществляющими государственный надзор в области стандартизации и сертификации.

2. Полномочия указанных в пункте 1 настоящей статьи органов государственного надзора и контроля, порядок осуществления государственного надзора и контроля в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов устанавливаются Правительством Российской Федерации.

3. Федеральный орган исполнительной власти в области обороны, федеральный орган исполнительной власти в области внутренних дел, федеральный орган исполнительной власти в области безопасности, федеральный орган исполнительной власти в области путей сообщения осуществляют контроль в соответствии со своей компетенцией за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, а также услуг, оказываемых в сфере торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания.

3. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 "Об утверждении правил оказания услуг общественного питания" согласно п. 22 Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов.

4. Письмо Госстандарта РФ N 230-7/431, Роскомторга N 1-1177/32-7, Госкомсанэпиднадзора РФ от 07.09.1995 инспекционный контроль за сертифицированными услугами проводится Органом по сертификации с целью установления, что оказываемая услуга продолжает соответствовать требованиям, на которые она была сертифицирована.

Порядок проведения инспекционного контроля обусловливается принятой для данной услуги схемой сертификации.

Инспекционный контроль проводится в течение всего срока действия сертификата соответствия в форме периодических и внеплановых проверок, включающих испытания - контроль качества кулинарной продукции.

Инспекционный контроль в общем случае содержит следующие виды работ:

- сбор и анализ информации о сертифицированных услугах;

- разработка и утверждение программы инспекционного контроля;

- формирование группы для проведения инспекционной проверки;

- проведение инспекционной проверки;

- оформление результатов инспекционного контроля и принятие решений по результатам.

Инспекционный контроль предусматривает:

- проверку стабильности процесса предоставления услуг в соответствии со схемой выполненной сертификации;

- подтверждение того, что в процессе оказания услуги не внесены изменения, влияющие на сертифицируемые показатели.

При необходимости для проведения Инспекционного контроля привлекаются представители Общества потребителей, Государственной торговой инспекции, Госкомсанэпиднадзора России[[1]](#footnote-1).

# Лицензирование видов деятельности по изготовлению и обороту продуктов и оказанию услуг в общественном питании

Предприятия общественного питания независимо от форм собственности осуществляют свою деятельность как в торговых залах предприятий, так и за их пределами на основании устава, а также при наличии лицензии на право производства и реализации продукции общественного питания и сертификата на данный вид продукции (работ, услуг). Граждане-предприниматели осуществляют свою деятельность при наличии лицензии на право производства и реализации продукции общественного питания, а также необходимых сертификатов на продукцию (работы, услуги).

Лицензия выдается предприятию общественного питания (гражданину-предпринимателю) после прохождения им регистрации в установленном порядке.

Предприятия общественного питания независимо от форм собственности должны предоставить потребителю возможность проверки меры и веса проданной ему кулинарной продукции, товаров, а также соответствия реализуемого изделия (услуги) требованиям нормативной документации. Лица, занимающиеся изготовлением и продажей продукции общественного питания в порядке индивидуальной трудовой деятельности, должны по просьбе потребителя предъявить ему лицензию на право производства и реализации указанной продукции, а также сертификат на продукцию (услуги)[[2]](#footnote-2).

# 

# 18. Правила ведения книги отзывов и предложений. Порядок рассмотрения жалоб

Согласно разд. 1 п. 8 Постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания" Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Жалобы рассматриваются в порядке установленном Указом Президиума ВС СССР от 12.04.1968 N 2534-VII (ред. от 02.02.1988) "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан"

Государственные и общественные органы, предприятия, учреждения, организации, их руководители и другие должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

принимать обоснованные решения по предложениям, заявлениям, жалобам, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях, принятых по предложениям, заявлениям, жалобам, а в случаях их отклонения указывать мотивы; по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования;

систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы государственных и общественных органов, предприятий, учреждений и организаций[[3]](#footnote-3).

Гражданин, не согласный с решением, принятым по его предложению, заявлению, жалобе, имеет право обжаловать это решение в тот орган или тому должностному лицу, которым непосредственно подчинены государственный, общественный орган, предприятие, учреждение, организация или должностное лицо, принявшие обжалуемое решение.

Заявления и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в государственный, общественный орган, на предприятие, в учреждение, организацию, обязанные разрешить вопрос по существу, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней.

В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения заявления или жалобы могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя соответствующего органа, предприятия, учреждения и организации, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение.

Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей разрешаются:

в срок до 15 дней со дня их поступления в орган, обязанный разрешить вопрос по существу;

в местных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях - безотлагательно, но не позднее 7 дней со дня поступления заявления или жалобы в орган, обязанный разрешить вопрос по существу.

В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения заявления или жалобы могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя соответствующего органа, предприятия, учреждения и организации, но не более чем на 15 дней, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

Предложения, заявления и жалобы военнослужащих, связанные с прохождением службы, подаются, рассматриваются и разрешаются в соответствии с Уставом внутренней службы и Дисциплинарным уставом Вооруженных Сил.

Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также выступления и опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями, жалобами, рассматриваются государственными и общественными органами, предприятиями, учреждениями и организациями в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Указом.

Все государственные и общественные органы обязаны систематически проверять состояние дел по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан в подчиненных им предприятиях, учреждениях и организациях, принимать меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, вызывающих поступление повторных заявлений и жалоб.

Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, бюрократическое отношение к ним, волокита, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством[[4]](#footnote-4).

# 25. Требование к качеству гарниров. Нормируемые физико-химические показатели

Гарниры, как и другие пищевые продукты должны удовлетворять физиологические потребности человека в необходимых веществах и энергии, отвечать обычно предъявляемым к пищевым продуктам требованиям в части органолептических и физико-химических показателей и соответствовать установленным нормативными документами требованиям к допустимому содержанию химических, радиологических, биологически активных веществ и их соединений, микроорганизмов и других биологических организмов, представляющих опасность для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Для продовольственного сырья растительного происхождения используемого для производства гарниров обязательна информация о пестицидах, использованных при возделывании сельскохозяйственных культур, фумигации помещений и тары для их хранения, борьбы с вредителями продовольственных запасов, а также дата последней обработки ими.

В пищевых продуктах контролируется содержание основных химических загрязнителей, представляющих опасность для здоровья человека.

Гигиенические требования к допустимому уровню содержания токсичных элементов предъявляются ко всем видам продовольственного сырья и пищевых продуктов.

В соответствии с ГОСТ Р 50763-95 кулинарная продукция должна соответствовать требованиям государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятий, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, технических условий и вырабатываться по технологическим инструкциям и картам при соблюдении санитарных правил для предприятий общественного питания.

Сырье, продукты и полуфабрикаты, используемые для изготовления кулинарной продукции, должны соответствовать требованиям нормативных документов, медико - биологическим требованиям и санитарным нормам и иметь сертификат соответствия и/или удостоверение о качестве.

Пищевая ценность кулинарной продукции характеризуется содержанием в 100 г съедобной части продукта белков, жиров, углеводов, витаминов, минеральных веществ и определяется при организации питания определенных контингентов потребителей.

Качество кулинарной продукции, ее безопасность контролируют по органолептическим, физико - химическим и микробиологическим показателям.

Органолептическую оценку качества полуфабрикатов проводят по внешнему виду, цвету и запаху; кулинарных изделий - по внешнему виду, цвету, запаху и консистенции; блюд - по внешнему виду, цвету и запаху.

Оценка качества кулинарной продукции по физико - химическим показателям включает определение массовой доли жира, сахара, поваренной соли, влаги или сухих веществ, общей (титруемой) кислотности, щелочности, свежести и др.

Физико - химические показатели характеризуют пищевую ценность кулинарной продукции, ее компонентный состав, соблюдение рецептур блюд. Перечень нормируемых физико - химических показателей продукции, включаемых в нормативные документы при их разработке, установлен для каждой группы кулинарной продукции

# Список литературы

1. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов "Российская газета" от 10 января 2000 г.
2. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" // "Собрание законодательства РФ", 05.04.1999, N 14, ст. 1650
3. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 "Об утверждении правил оказания услуг общественного питания" // Собрание законодательства Российской Федерации от 25 августа 1997 г. N 34, ст. 3980, в приложении к "Российской газете" N 14, 2000 г.8.
4. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы "Гигиенические требования к безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. СанПиН 2.3.2.1078-01", утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 06.11.2001, с 1 июля 2002 года.
5. Письмо Госстандарта РФ N 230-7/431, Роскомторга N 1-1177/32-7, Госкомсанэпиднадзора РФ от 07.09.1995 "О введении обязательной сертификации услуг общественного питания"
6. Указ Президиума ВС СССР от 12.04.1968 N 2534-VII (ред. от 02.02.1988) "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан"
7. Распоряжение администрации Новосибирской области от 9 июня 1993 г. N 03-188-р "Об упорядочении деятельности хозяйствующих субъектов в сфере общественного питания" // "Ведомости Новосибирского областного Совета депутатов" от 17 июля 1993 г. N 29
8. Предприятия общественного питания. Правила и нормативы.- М.: 2002.

1. Письмо Госстандарта РФ N 230-7/431, Роскомторга N 1-1177/32-7, Госкомсанэпиднадзора РФ от 07.09.1995 "О введении обязательной сертификации услуг общественного питания" п.5.1-5.3 [↑](#footnote-ref-1)
2. Распоряжение администрации Новосибирской области от 9 июня 1993 г. N 03-188-р "Об упорядочении деятельности хозяйствующих субъектов в сфере общественного питания" // "Ведомости Новосибирского областного Совета депутатов" от 17 июля 1993 г. N 29 [↑](#footnote-ref-2)
3. Указ Президиума ВС СССР от 12.04.1968 N 2534-VII (ред. от 02.02.1988) "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" п. 4 [↑](#footnote-ref-3)
4. Указ Президиума ВС СССР от 12.04.1968 N 2534-VII (ред. от 02.02.1988) "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" п. 6-15 [↑](#footnote-ref-4)