საქართველოს ეკონომიკის სამინისტროსა და საქართველოს ვაჭრობისა და საგარეო ეკონომიკური ურთიერთობების სამინისტროს

ბრძანება №119/60

1996 წლის 19 დეკემბერი

თბილისი

საზოგადოებრივი კვების ობიექტებში პროდუქციის წარმოებისა და რეალიზაციის (მომსახურების) წესები

საქართველოს კანონის „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ" და საქართველოს პრეზიდენტის 1996 წლის 13 სექტემბრის №596 ბრძანებულების შესაბამისად

დამტკიცდეს

„საზოგადოებრივი კვების ობიექტებში პროდუქციის წარმოებისა და რეალიზაციის (მომსახურების) წესები"

I. ზოგადი დებულებები

1.1. წინამდებარე წესები განსაზღვრავენ საქართველოს ტერიტორიაზე საზოგადოებრივი კვების სფეროში ძირითად მოთხოვნებს ყველა მეურნე სუბიექტისათვის (საწარმო, ინდივიდუალური-მეწარმე), მიუხედავად საკუთრების ფორმისა და უწყებრივი დაქვემდებარებისა. ეს წესები შემუშავებულია „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის შესაბამისად.

1.2. საზოგადოებრივი კვების სფეროში მეურნე სუბიექტი არის საწარმო, რომელიც ასრულებს დამზადების, რეალიზაციისა და კულინარული პროდუქციის მოხმარების ორგანიზაციისა და მომსახურების გაწევის ფუნქციებს, აგრეთვე მეურნე სუბიექტი არის ინდივიდუალური-მეწარმე, რომელიც დასაქმებულია ინდივიდუალური შრომითი საქმიანობით მოსახლეობის კვების სფეროში.

1.3. საზოგადოებრივი კვების საწარმოები მიუხედავად საკუთრების ფორმისა ახორციელებენ თავიანთ საქმიანობას როგორც საწარმოს სავაჭრო დარბაზში, ასევე მის ფარგლებს გარეთ წესდების საფუძველზე, ამ სახეობის პროდუქციის (სამუშაოს, მომსახურების) წარმოებასა და რეალიზაციაზე ლიცენზიისა და სერტიფიკატის არსებობის შემთხვევაში.

საზოგადოებრივი კვების საწარმოზე ლიცენზია გაიცემა, თუ იგი დადგენილი წესით გაივლის რეგისტრაციას.

1.4. საზოგადოებრივი კვების ობიექტები იყოფიან ტიპებად (რესტორანი, კაფე, ბარი, სასადილო, სასაუზმე და ა.შ.)ნ რესტორნები და ბარები ასევე იყოფიან კლასებად (ლუქსი, უმაღლესი, პირველი), რომლებიც განისაზღვრება მესაკუთრის მიერ.

საწარმოს არჩეული ტიპისა და კლასის შესაბამისობის დადგენა და დამოწმება ხორციელდება სერტიფიკაციის ორგანოების მიერ, რომლებიც აკრედიტებულნი არიან საქართველოს სტანდარტიზაციის, მეტროლოგიისა და სერტიფიკაციის დეპარტამენტის მიერ დადგენილი წესით.

1.5. კრიტერიუმები, რომლებიც წაეყენება საწარმოო და სავაჭრო შენობა-ნაგებობებს, მოწყობილობებს, ინვენტარს, შეთავაზებული მომსახურების ჩამონათვალს, პროდუქციის წარმოების ტექნოლოგიურ რეჟიმს, დგინდება სამეურნეო ობიექტის სტანდარტებით საზოგადოებრივი კვების საწარმოებისათვის მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი სანიტარიული ნორმების, უსაფრთხოების ტექნიკის წესების,

ხანძარსაწინააღმდეგო და სხვა მოთხოვნების შესაბამისად.

საწარმოში გამოყენებული გამზომი ხელსაწყოები (სასწორი, გირი და სხვა) უნდა იმყოფებოდეს გამართულ მდგომარეობაში, გააჩნდეს ადვილად წასაკითხი დამღა და მოქმედი წესის თანახმად წარედგინოს დასამოწმებლად დადგენილ ვადებში.

1.6. საზოგადოებრივი კვების საწარმოს შეუძლია დამოუკიდებლად შეიმუშაოს მომხმარებლისათვის დამატებითი პირობები, რომელიც არ ეწინააღმდეგება მოქმედ კანონმდებლობას.

1.7. საზოგადოებრივი კვების საწარმოები ვალდებულნი არიან თვალსაჩინო და ხელმისაწვდომი ფორმით მიაწოდონ მომხმარებელს აუცილებელი და სწორი ინფორმაცია: დასახელების, ტიპის, საწარმოს კლასის, მისამართის (მესაკუთრის ადგილმდებარეობა), სამუშაო რეჟიმის, წარმოდგენილი პროდუქციის ასორტიმენტის, შეთავაზებული მომსახურების ჩამონათვალის შესახებ.

1.8. საზოგადოებრივი კვების სახელმწიფო (მუნიციპალური) საწარმოების მუშაობის რეჟიმს ადგენს ადგილობრივი აღმასრულებელი ხელისუფლების ორგანოები, ხოლო საკუთრების სხვა ფორმის საწარმოებისათვის - მესაკუთრეები.

გამოცხადებული სამუშაო საათები უნდა სრულდებოდეს საწარმოების მიერ, განურჩევლად საკუთრების ფორმისა.

საზოგადოებრივი კვების საწარმოს დაკეტვის შემთხვევაში (სანიტარიული სამუშაოების, რემონტის და სხვა სახის სამუშაოების ჩასატარებლად), საწარმო ვალდებულია მომხმარებელს არაუგვიანეს ერთი კვირისა შეატყობინოს დახურვის თარიღი და ვადები.

1.9. საზოგადოებრივი კვების ობიექტების შტატები, რომლებიც უშუალოდ დაკავშირებულია წარმოებისა და რეალიზაციის პროცესთან, მიუხედავად საწარმოს საკუთრების ფორმისა, უნდა შეივსოს კადრებით, რომელთაც გავლილი აქვთ სპეციალური მომზადება.

II. საზოგადოებრივი კვების საწარმოების ურთიერთდამოკიდებულება მომხმარებლებთან და მომსახურების ორგანიზაცია

2.1. მომხმარებელთა მომსახურების ფორმები და მეთოდები განისაზღვრება საწარმოს მიერ მოცემული ტიპისა და კლასის საზოგადოებრივი კვების საწარმოსადმი წაყენებული მინიმალური მოთხოვნებიდან გამომდინარე.

2.2. მომხმარებელთა მომსახურება ოფიციანტების მიერ, აუცილებელი წესით გამოიყენება „ლუქსის“ და „უმაღლესი“ კლასის რესტორნებში, აგრეთვე, როგორც წესი კაფეებსა და ბარებში.

კომბინირებული მომსახურების დროს საწარმოს დარბაზში გამოიყოფა ზონა პროდუქციის გაცემისათვის, სადაც მომხმარებლები დამოუკიდებლად ირჩევენ ცივ საუზმეს, სასმელს, დესერტს ან ეს პროდუქცია გაიცემა ბარმენის (მებუფეტე) მეშვეობით, ცხელი კერძები და სასმელები, ღვინო-არყის ნაწარმი შეკვეთით - ოფიციანტის მეშვეობით.

2.3. „ლუქსის“, „უმაღლესი“ და „პირველი“ კლასის საზოგადოებრივი კვების საწარმოებში (გარდა ბარებისა) მომსახურებისათვის დარბაზის მზადების პროცესში ხდება მაგიდების წინასწარი სერვირება.

სასადილოებსა და საზოგადოებრივი კვების საწარმოებში, რომლებიც მუშაობენ თვითმომსახურების მეთოდით, დაშვებულია მაგიდების გაიოლებული სერვირება.

2.4. საზოგადოებრივი კვების საწარმოებში, სადაც მუშაობენ ოფიციანტები, დაშვებულია მომხმარებელთა შესვლის შეზღუდვა დაკეტვამდე 30 წთ.-ით ადრე, ხოლო საწარმოებში, სადაც თვითმომსახურებაა - დაკეტვამდე 15 წუთით ადრე.

2.5. საზოგადოებრივი კვების საწარმოებში კვების პროდუქტებზე ანგარიშსწორება ხდება სხვადასხვა წესით. წინასწარი გადახდა, გადახდა კერძების არჩევის შემდეგ, გადახდა სადილობის შემდეგ,

ინდივიდუალური ანგარიშსწორება. საკვების ღირებულების ანაზღაურების ფორმები განისაზღვრება მომსახურების მეთოდის, კონტინგენტის მომსახურების სპეციფიკის, საწარმოს ტიპისა და მისი სპეციალიზაციის შესაბამისად.

თვითმომსახურების მეთოდით მომუშავე საზოგადოებრივი კვების საწარმოებსა და კულინარიის მაღაზიებში (განყოფილებებში) მომხმარებელს გადაეცემა სალაროს ჩეკი.

იქ, სადაც მომსახურება ხორციელდება ოფიციანტების მეშვეობით, გაცემული პროდუქციის ღირებულების ანაზღაურება ხდება ოფიციანტის მიერ წარმოდგენილი ანგარიშის შესაბამისად.

სასადილოებში, სადაც ხდება მომხმარებლის მუდმივი კონტინგენტის (მუშები, მოსამსახურეები, სტუდენტები, მოსწავლეები და სხვა) მომსახურება, შეიძლება გამოყენებულ იქნეს ინდივიდუალური ან ჯგუფური აბონემენტებით ანგარიშსწორება.

2.6. საზოგადოებრივი კვების საწარმოებმა, ძირითად საქმიანობასთან ერთად, უნდა განახორციელონ დამატებითი მომსახურება, რომელთა ჩამონათვალი ინდივიდუალურია საწარმოს ტიპისა და კლასის მიხედვით და განისაზღვრება სტანდარტით.

დამატებითი მომსახურების ღირებულება მითითებული უნდა იყოს მენიუსა და პრეისკურანტში.

სავაჭრო დარბაზში მომხმარებელმა უნდა მიიღოს ზუსტი ინფორმაცია კერძებისა და სხვა ნაწარმის, ალკოჰოლური სასმელის ჭურჭლის მოცულობის, მისი მთლიანი ფასის, 50 და 100-გრამიანი ულუფის ღირებულების შესახებ.

„ლუქსის“ და „უმაღლესი“ კლასის საწარმოებში, ყველა სახის ბეჭდვითი რეკლამა (მენიუ და მისი გარეკანი, ღვინის პრეისკურანტი, მოსაწვევი ბარათი, პროსპექტი და სხვა) შესრულებული უნდა იყოს მაღალ მხატვრულ დონეზე.

2.7. საწარმო დამოუკიდებლად განსაზღვრავს კერძების, სასმელების და სხვა ნაწარმის ასორტიმენტს, სანიტარიული და ტექნოლოგიური მოთხოვნებისა და მოცემული საწარმოს ტიპისა და კლასისათვის გათვალისწინებული სტანდარტების სრული დაცვის გათვალისწინებით.

კერძების, ცივი საუზმეების, ალკოჰოლური სასმელების ჩამონათვალი, ნაჩვენები მენიუსა და პრეისკურანტებში, დაცული უნდა იყოს საწარმოს მუშაობის მთელი დროის განმავლობაში.

2.8. სასტუმროებთან, ავტო და რკინიგზის სადგურებთან, აეროპორტებთან, სამუშაო და სასწავლო ადგილებთან არსებული კვების საწარმოებში, აგრეთვე საწარმოებში, რომლებიც ემსახურებიან სოციალურად დაუცველ მოსახლეობას, ტრადიციული მომსახურების ფორმებთან ერთად შეიძლება გამოყენებულ იქნეს კომპლექსური საუზმეების, სადილების, ვახშმების რეალიზაცია.

2.9. საზოგადოებრივი კვების საწარმოებმა, მიუხედავად საკუთრების ფორმისა, უნდა მისცეს მომხმარებელს შესაძლებლობა მის მიერ ნაყიდი კულინარული პროდუქციის, საქონლის ზომისა და წონის შემოწმებისა. პირები, რომლებიც დაკავებული არიან მოსახლეობის კვების პროდუქციის დამზადებითა და რეალიზაციით ინდივიდუალური შრომითი წესით, ვალდებულნი არიან მომხმარებლის მოთხოვნით წარუდგინონ მას ლიცენზია დასახელებული პროდუქციის წარმოებისა და რეალიზაციის უფლების შესახებ, ასევე პროდუქციის (მომსახურების) სერტიფიკატი.

კულინარული პროდუქციის (გაწეული მომსახურების) ხარისხში გამოვლენილი ნაკლოვანებების, წონაში დაკლების, ფასის დამახინჯების შემთხვევაში საზოგადოებრივი კვების საწარმო ვალდებულია მომხმარებლის შეხედულებისამებრ:

უსასყიდლოდ გამოასწოროს გამოვლენილი ნაკლოვანებები;

შეამციროს გადასახადის სიდიდე კულინარული პროდუქციაზე (მომსახურებაზე);

დამატებითი გადასახადის გარეშე დაამზადოს ანალოგიური კერძი, კულინარული ნაწარმი

(განმეორებით შეასრულოს მომსახურება);

მთლიანად აუნაზღაუროს მომხმარებელს უხარისხო კულინარული პროდუქციის (გაწეული მომსახურების) შეძენასთან დაკავშირებული ხარჯები;

საზოგადოებრივი კვების საწარმოებში მომსახურების პროცესში, მომხმარებლის სურვილისამებრ მზა კულინარული პროდუქცია და შესასყიდი საქონელი, ალკოჰოლური სასმელების ჩათვლით, შეიძლება რეალიზებულ იქნეს გატანებით.

2.10. მომსახურებაზე წინასწარი შეკვეთის მიღების შემთხვევაში, საწარმომ უნდა უზრუნველყოს მისი შესრულება ორმხრივი შეთანხმების საფუძველზე დადგენილ ვადებში. საწარმოსგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო ასეთი შეკვეთის შესრულების შეუძლებლობის შემთხვევაში, იგი ვალდებულია უზრუნველყოს ღონისძიების მოწყობა სხვა საზოგადოებრივი კვების საწარმოში, მომხმარებლის ინტერესების შელახვის გარეშე და აცნობოს მომხმარებელს ამის შესახებ არაუგვიანეს შვიდი დღისა, თუ ამის საშუალებას მას მომხმარებლის დაკვეთის პერიოდი აძლევს, წინააღმდეგ შემთხვევაში - არანაკლებ ორი დღისა.

მომსახურებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, ღონისძიების ჩატარების დღეს, შემკვეთის ინიციატივის საფუძველზე, შემკვეთი ვალდებულია გამოისყიდოს მის მიერ შეკვეთილი პროდუქცია (საქონელი), რომლის რეალიზაცია შეუძლებელია სხვა მომხმარებლებზე.

III. საზოგადოებრივი კვების პროდუქციის წარმოებისა და რეალიზაციის ორგანიზაცია

3.1. საზოგადოებრივი კვების პროდუქცია ექვემდებარება აუცილებელ სერტიფიკაციას დადგენილი წესით.

კულინარული პროდუქციის დამამზადებლები ვალდებულნი არიან დაიცვან სანიტარიული წესები, სისტემატურად გაიარონ სამედიცინო დათვალიერებისა და საწარმოს მომუშავეთა სანიტარიული ცოდნის ამაღლების ღონისძიებები, პროდუქციის წარმოების ტექნოლოგიური რეჟიმი (პროდუქტების შეთავსებადობა, მათი ურთიერთშენაცვლებადობა, ნედლეულის ცივი და ცხელი დამუშავების რეჟიმი და სხვა), განსაზღვრული მოქმედი ნორმატიული დოკუმენტაციით.

წარმოების პროცესში, დამამზადებელს უფლება აქვს შეიტანოს ცვლილებები კერძების რეცეპტურაში, გააფართოოს კომპონენტების ჩამონათვალი, ამასთან არ უნდა დაუშვას სანიტარიული ნორმების, პროდუქციის წარმოების ტექნოლოგიური რეჟიმის დარღვევა, კერძების სამომხმარებლო თვისებებისა და ხარისხის გაუარესება. მზარეულები და კონდიტერები, სამუშაო ადგილებზე უზრუნველყოფილი უნდა იქნენ ტექნოლოგიური სქემით და ხელმძღვანელობენ მათი საშუალებით პროდუქციის წარმოებისას ნაწარმის რეცეპტურისა და მოკლე ტექნოლოგიის გათვალისწინებით.

3.2. კერძები უნდა მზადდებოდეს ისეთი პარტიებით, რომლის რეალიზაცია განხორციელდება მკაცრად განსაზღვრულ ვადებში.

კატეგორიულად იკრძალება წინა დღიდან დარჩენილი შემდეგი პროდუქციის გამოყენება:

დაკეპილი ხორცისა და თევზის ნაწარმი, მაკარონი, საწებელი, ბურღულეული, დაჭრილი სალათები, ძეხვეული, ბოსტნეული, ხილი.

მომსახურების დროს აუცილებლად უნდა იყოს შენარჩუნებული კერძების საჭირო ტემპერატურა, გამოყენებული იყოს საწყაო ხელსაწყოები ცხიმის, არაჟნის, საწებლის, გარნირების, წვნიანი კერძების და ა.შ. გაცემისას.

3.3. საზოგადოებრივი კვების საწარმოების (ინდივიდუალური-მეწარმეების) პროდუქციის რეალიზაციის წესი სპეციალურად გამოყოფილ ადგილებზე, განისაზღვრება ადგილობრივი მმართველობის ორგანოების მიერ.

იკრძალება განსაკუთრებით მალფუჭებადი კულინარული პროდუქციის გაყიდვა რეალიზაციისათვის

მიუღებელი ადგილებიდან: მანქანებიდან, დახლებიდან, ხელიდან და ა.შ. პროდუქციის ნუსხას ადგენს სანიტარიულ-ეპიდემიოლოგიური ზედამხედველობის ტერიტორიული ორგანო.

3.4. საზოგადოებრივი კვების პროდუქციის თითოეულ პარტიას, რომლის რეალიზაცია ხდება საწარმო-დამამზადებლის სავაჭრო დარბაზის გარეთ, უნდა გააჩნდეს ხარისხის მოწმობა, საწარმო-დამამზადებლის დასახელებისა და ნორმატიული დოკუმენტაციის, რომლის შესაბამისად იგი იწარმოება დამზადების თარიღისა და მისი რეალიზაციის საბოლოო ვადის, შეფუთული ერთეულის წონის ჩვენებით, აგრეთვე ინფორმაცია პროდუქციის ერთეულის (კილოგრამის) ფასზე.

თუ დადგინდა, რომ მომხმარებლის მიერ გამოყენების, შენახვის, გადაზიდვის წესების დაცვისას პროდუქციამ შეიძლება მიაყენოს ზიანი მის ჯანმრთელობას, სიცოცხლეს, დამამზადებელი (საწარმო, ინდივიდუალური-მეწარმე) ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეაჩეროს დამამზადებელი (საწარმო, ინდივიდუალური-მეწარმე) ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეაჩეროს აღნიშნული პროდუქციის წარმოება და შეწყვიტოს მისი რეალიზაცია. ანალოგიური ზომები მიიღება პროდუქციის წარმოების ტექნოლოგიური პროცესის დარღვევის შემთხვევაში.

თუ ზიანის მიმყენებელი მიზეზების აღმოფხვრა შეუძლებელია, ვალდებულია ამოიღოს ასეთი პროდუქცია წარმოებიდან და რეალიზაციიდან.

3.5. საზოგადოებრივი კვების საწარმოთა მომსახურე პერსონალი ვალდებულია დროულად გაიაროს სავალდებულო სამედიცინო შემოწმება და გააჩნდეთ ჯანმრთელობის დამადასტურებელი სანიტარიული წიგნაკი.

IV. კონტროლი

4.1. წინამდებარე წესების დაცვაზე კონტროლს ახორციელებენ აღმასრულებელი ხელისუფლების შესაბამისი ორგანოები თავიანთი კომპეტენციის ფარგლებში.

მაკონტროლებელ ორგანოებს შეუძლიათ მიიწვიონ არსებული წესების შესრულების კონტროლისათვის სპეციალისტები, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საზოგადოებრივი ორგანიზაციების წარმომადგენლები.

4.2. წინამდებარე წესების შეუსრულებლობისათვის საზოგადოებრივი კვების საწარმოები (ინდივიდუალური-მეწარმე) პასუხს აგებენ მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

4.3. „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 30-ე მუხლის თანახმად, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონმდებლობის შესრულების სახელმწიფო კონტროლს ახორციელებს საქართველოს ანტიმონოპოლიური სამსახური.

საქართველოს ეკონომიკის მინისტრი **ვ. პაპავა**

საქართველოს ვაჭრობისა და

საგარეო ეკონომიკური ურთიერთობების მინისტრი **კ. ზალდასტანიშვილი**