

## Отчет о деятельности администратора Системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан за первый год деятельности

Система гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма (далее – Система) в соответствии с Законом Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан» введена в действие Постановлением Правительства Республики Казахстан № 608 от 21 октября 2016 года.

В соответствии с Постановлением Правительства Республики Казахстан № 608 от 21 октября 2016 года администратором Системы определен КФ «Туристiк Қамқор».

Таким образом, Ассоциация туроператоров Республики Казахстан администрирует Систему.

Система представляет собой совокупность правоотношений между гражданами Республики Казахстан, турагентами, туроператорами, туроператорами-фрахтователями, администратором Системы и уполномоченным органом в сфере туристской деятельности.

**Целью** администратора системы гарантирования является - оперативный возврат туристов в Казахстан **при неисполнении обязательств туроператором**, являющимся участником Системы гарантирования, куда входит:

- обеспечение размещения (временного проживания) до вывоза;
- организация питания граждан (в соответствии со стандартами ICAO);
- трансфер до места вывоза;
- вывоз граждан в кратчайшие сроки.

**Причинами** создания Системы гарантирования является то, что за последние годы на туристском рынке Казахстана участились случаи невыполнения обязательств туроператорами перед туристами:

- 2012 год – туроператор «On Travel» - 450 туристов в Греции;
- 2013 год – туроператор «Qualitumtur» - 620 туристов в Турции;
- 2014 год – туроператор «Гульнар Тур» - 4 250 туристов в Турции;
- 2015 год – туроператор «Travel System» - 7 400 туристов в Турции.

В данных случаях, как правило, возврат туристов осуществлялся за счет средств государственного бюджета, а также за счет самих туристов, что подрывало в целом репутацию туристического рынка.

**Туркод** – уникальный номер, выдаваемый туроператором – участником системы гарантирования каждому туристу в целях обеспечения возврата, при невозможности либо неисполнении своих обязательств туроператором. За счет получаемых туроператором средств при реализации турпродукта, электронный Реестр туров в автоматическом режиме выдает Туркод.

**Транспарентностью** Системы является:

- принятие решения об осуществлении мероприятий по вывозу Туристов на Экстренном совете администратора Системы при согласовании уполномоченного органа в сфере туристской деятельности;
- внедрение счетчика выданных ТУРКОДОВ, функционирующего в режиме онлайн на сайте администратора Системы;
- проведение ежегодной конференции участников Системы.

Организация деятельности администратора Системы.

Создан электронный Реестр туров.

Председатель – организация работы, общий контроль, представительство.

Директор – подписание договоров об участии в Системе туроператоров, имеющим банковские гарантии, создание и организация работы интернет-портала и электронного Реестра туров, утверждение внутреннего регламента работы.

Юрист (по договору) – прием и обработка заявлений об участии в Системе, организация приема сообщений от туристов, консультирование членов и участников рынка.

Бухгалтер – Ведение специального счета, организация и контроль оплат, финансовая аналитика и т.д.

Менеджер (2 ед.) – текущая работа, мониторинг, контроль, рассылки, информационная работа, маркетинг, сотрудничество и т.д.

За первый год осуществления деятельности:

### **1. Проведен мониторинг туроператоров и турагентств:**

Всего выданных туроператорских лицензий Республики Казахстан составляет 1539. Проведен мониторинг реестра туроператоров по средствам телефонного обзвона, поисками контактных данных в интернете, а также в системе налогоплательщиков. Из данного реестра 63 компании зарегистрировались в системе, 1036 недействующие компании, 503 действующие компании, 256 работают вне соответствия с законом. 79 компаний отказываются от вступления в Систему.

Всего туристских агентств в Казахстане 2842. Из них действующих - 2596.

### **2. Информационно – разъяснительная работа:**

- Проведение совещаний и круглых столов (42)
- Информация в СМИ и на радио (более 200 публикаций)
- Доведение информации до авиакомпаний (28) и зарубежных партнеров (24)
- Распространение рекламно – информационных материалов
- Информирование дипломатических представительств (45) и международных партнеров о правилах работы на туристском рынке Казахстана
- Сотрудничество с международными туристскими организациями
- Информирование отечественных туристских ассоциаций и объединений
- Командировки в другие города и регионы
- Информирование туристских компаний Казахстана (более 1 500)
- Размещение информации в аэропортах (5) страны

### **3. Обращения, запросы:**

За отчетный период поступило и рассмотрено:

- от туристских компаний – 54 запроса;
- от туристов – 138 обращений;
- от других организаций – 72.

### **Поступления средств, расходы:**

За период с 07 ноября 2016 года по 07 ноября 2017 года **поступило 284 864 301 тенге**, таким образом 234 180 туристов находились под защитой Системы гарантирования, В соответствии с п.4 статьи 27-2 Закона Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан», а также Постановлением Правительства Республики Казахстан № 636 от 31 октября 2016 года на деятельность администратора Системы удерживается 10% от поступивших средств, что составляет 28 486 430 тенге в год, 2 848 643 тенге в месяц. По факту израсходовано **21 342 862 тенге**.

Статьи расходов:

- Информационно - разъяснительная работа 7 030 499 тенге
- Зарплата 5 218 827 тенге
- Налоги 2 548 204 тенге
- Аренда 2 475 928 тенге
- Связь, интернет, почта 393 759 тенге
- Обслуживание электронного Реестра туров 953 240 тенге
- Командировочные расходы 955 086 тенге

- Административные расходы 905 319 тенге
- Основные средства 862 000 тенге

**Предложения по совершенствованию системы гарантирования:**

- Введение лимита перечислений участников с зачислением перечисленных средств на следующий календарный год
- Исключение делового туризма из-под действия Системы
- Отказ от лицензирования – введение Реестров
- Введение нового понятия «турист»
- Разделение туриста на «организованный» и «самостоятельный»
- Введение в законодательство понятич «ТУРКОД»
- Введение понятия «MICE – туризм»
- Введение понятия «Медицинский туризм»