

Положение о Программе «Знак качества»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Программа «Знак качества» (далее – Программа) устанавливает порядок участия в Программе и присвоение знака качества местам размещения, объектам общественного питания, сервисным компаниям и другим компаниям в сфере туризма Казахстана.

1.2. Программа является постоянно действующей платформой, объединяющей участников на основе общего стремления, направленного на внесение посильного вклада в повышение качества услуг и развития туристской отрасли Казахстана.

1.3. Участие в Программе осуществляется на добровольной и безвозмездной основе на принципах взаимного сотрудничества.

2. Основные термины и определения:

2.1. организаторы Программы - Комитет индустрии туризма Министерства культуры и спорта РК и акционерное общество «Национальная компания «Kazakh Tourism» (далее – АО «НК «Kazakh Tourism»);

2.2. комиссия – коллегиальный орган, осуществляющий отбор участников Программы;

2.3. рабочая группа – группа, состоящая из представителей организаций-членов комиссии и местных исполнительных органов (МИО), которая проводит выездные осмотры потенциальных участников;

2.4. участники Программы - юридические и физические лица, оказывающие услуги в сфере туризма и соответствующие требованиям Программы, которым присвоен «Знак качества»;

2.5. потенциальные участники Программы - юридические или физические лица, оказывающие услуги в сфере туризма, подавшие заявку на участие в Программе;

2.6. пользователи Программы – потребители услуг участников Программы (туристы);

2.7. реестр участников Программы – единая информационная система учета участников Программы;

2.8. требования – требования Программы, утверждаемые комиссией и определяющие соответствие потенциальных участников Программы;

2.9. «Знак качества» – знак отличия, утверждаемый приказом АО «НК «Kazakh Tourism» и присваиваемый участникам Программы;

2.10. Программы партнерства местных исполнительных органов (далее – Программы МИО) – программы, нацеленные на повышение качества услуг, утверждаемые местными исполнительными органами в регионах Казахстана (акиматами, управлениями туризма, туристскими информационными центрами и/или др.) и предполагающие проверку соответствия требованиям и присвоение «Знака качества» Программы МИО субъектам и/или объектам туризма.

3. Цели и задачи Программы

3.1. Целью Программы является повышение качества турпродуктов Казахстана.

3.2. Задачи Программы:

3.2.1 стимулирование участников Программы к повышению качества и совершенствованию уровня реализуемых ими услуг;

3.2.2 обеспечение комфортного пребывания туристов в Казахстане;

3.2.3 формирование положительного туристского имиджа и продвижение туристских услуг Казахстана.

4. Комиссия, рабочий орган и рабочая группа

4.1. Отбор участников Программы осуществляется комиссией, работа которой регулируется в соответствии с Положением о комиссии по развитию туристских продуктов, утвержденным приказом АО «НК «Kazakh Tourism» (далее-Положение о комиссии).

4.2. Рабочим органом является ответственное структурное подразделение АО «НК «Kazakh Tourism» в соответствии с Положением о комиссии, осуществляющее прием заявок от потенциальных участников.

4.3. Состав рабочей группы утверждается приказом АО «НК «Kazakh Tourism» из числа представителей членов комиссии, по рекомендациям членов комиссии и/или из числа представителей местных исполнительных органов и региональных туристских информационных центров. Для каждого региона может быть создана отдельная рабочая группа. В случае наличия аналогичной программы партнерства в регионе и признания Программы МИО, создание рабочей группы в данном регионе необязательно.

5. Признание Программ МИО

5.1. По решению комиссии Программы МИО и их результаты могут быть признаны настоящей Программой.

5.2. При признании Программ МИО, участники Программы МИО, соответствующие требованиям Программ МИО, которым присвоены соответствующие знаки отличия, признаются участниками Программы с присвоением «Знака качества». При этом, на участников Программы МИО распространяются условия и требования настоящего Положения.

6. Порядок рассмотрения заявок на участие в Программе

6.1. Организаторы Программы размещают информацию о приеме заявок на участие в Программе, а также требования и Положение на сайте tourisonline.kz и/или республиканских средствах массовой информации.

6.2. Потенциальные участники Программы направляют заявку на участие по форме, согласно Приложению 1, на электронную почту product@gaztourism.kz и прилагают копии следующих документов:

6.2.2. учредительные документы;

6.2.3. документы, подтверждающие соответствие оказываемых услуг требованиям пожарной безопасности, соблюдению санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических норм и требованиям охраны окружающей среды;

6.2.4. для потенциальных участников, предоставляющих услуги мест проживания, дополнительно: сертификат соответствия, выданный в установленном законодательством Республики Казахстан порядке;

6.2.5. для потенциальных участников, являющихся туристскими операторами, дополнительно: лицензия на туристскую операторскую деятельность.

6.3. Рабочий орган осуществляет прием заявок от потенциальных участников Программы, а также осуществляет организационно-техническое обеспечение работы комиссии, в том числе готовит предложения по повестке дня заседания комиссии, информирует не позднее двух рабочих дней до даты проведения заседания, согласно Положению о комиссии.

6.4. Рабочая группа осуществляет выезд и осмотр потенциальных участников, согласно требованиям. По итогам осмотра, члены рабочей группы заполняют чек-лист, предоставленный рабочим органом.

6.5. Комиссия рассматривает заявки потенциальных участников Программы, в соответствии с требованиями.

6.6. На основании рассмотрения заявок и итогов выездных осмотров потенциальных участников Программы рабочей группы, комиссией принимается решение о присвоении или отказе в присвоении «Знака качества», ввиду несоответствия требованиям.

6.7. Результаты рассмотрения заявок на участие в Программе оформляются протоколом заседания комиссии.

7. Участие в Программе

7.1. Участник Программы вносится в реестр участников Программы.

7.2. Участнику Программы предоставляется «Знак качества» для его размещения в зоне непосредственной видимости для пользователей Программы, в том числе на интернет-ресурсах.

7.3. Место размещения знака согласовывается с рабочим органом.

7.4. Реестр участников размещается на интернет-ресурсах организаторов Программы.

7.5. Исключение участников Программы осуществляется при получении 3 и более негативных отзывов от пользователей Программы на основании решения комиссии об исключении участника Программы из участия в Программе. При этом, негативные отзывы принимаются рабочим органом посредством электронных средств связи и регистрируются в Журнале регистрации отзывов в электронном виде, по форме согласно Приложению 2.

8. Права и ответственность сторон

8.1. Организаторы Программы осуществляют коммуникацию с участниками и иные действия для эффективной реализации Программы.

8.2. Организаторы Программы соблюдают конфиденциальность информации, полученной в рамках Программы.

8.3. Организаторы Программы формируют реестр участников Программы на основании решений комиссии.

8.4. Организаторы Программы размещают информацию об услугах Участников Программы на своих интернет-ресурсах.

8.5. Для реализации задач и функций Программы, организатор Программы вправе запрашивать у участников Программы и получать в установленном порядке необходимую информацию и материалы, относящиеся к деятельности Программы.

8.6. Участники Программы вправе:

- 1) вносить предложения по направлениям деятельности Программы;
- 2) отказаться от участия в Программе на основании письменного заявления с указанием причины;
- 3) участвовать в маркетинговых и рекламных мероприятиях организаторов Программы;
- 4) получать полную и актуальную информацию, связанную с деятельностью Программы;
- 5) выступать на мероприятиях, организуемых в рамках Программы.

8.7. Участники Программы несут ответственность за:

- 1) поддержание высокого уровня квалификации своих сотрудников, качества предоставляемых услуг;
- 2) определение сотрудников для коммуникации и участия в работе Программы;
- 3) предоставление необходимых материалов и сведений для участия в маркетинговых и рекламных мероприятиях организаторов Программы;
- 4) соблюдение конфиденциальности информации, полученной в рамках Программы.

9. Заключительные положения

9.1 Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения.

Приложение 1
к Положению о Программе «Знак
качества», утвержденному приказом
АО «НК «Kazakh Tourism»
от «___» _____ 2022 года № _____

Акционерное общество «Национальная
компания «Kazakh Tourism»

Заявка (форма)

Прошу Вас зарегистрировать _____
(полное наименование юридического лица или ФИО физического
лица)
в качестве участника Программы «Знак качества»

Информация о компании

Наименование компании

Юридический адрес

Дата начала деятельности компании

Вид деятельности

Ответственное лицо, контакты

Дополнительные сведения

К настоящей заявке прилагаем следующие документы:

- 1.
- 2.
- 3.

Подписывая данную заявку, я принимаю на себя все условия и требования
Положения о Программе «Знак качества»

Руководитель/ФИО

подпись

Приложение 2
к Положению о Программе «Знак
качества», утвержденному приказом
АО «НК «Kazakh Tourism»
от «___» _____ 2022 г. № _____

Журнал регистрации отзывов (форма)

№ п/п	ФИО пользователя Программы	Дата и время оказания услуг	Название участника Программы	Название услуг	Суть/обстоятельства отзыва	Документ, подтверждающий приобретение услуги пользователем Программы	Фотографии, подтверждающие суть отзыва (при наличии)
1							
2							