



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
УЗБЕКСКОГО АГЕНТСТВА СТАНДАРТИЗАЦИИ,
МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
НАЦИОНАЛЬНОЙ КОМПАНИИ «УЗБЕКТУРИЗМ»**

Об утверждении Правил сертификации туристских услуг и проведения инспекционного контроля

В соответствии с законами Республики Узбекистан «Об оценке соответствия», «О сертификации продукции и услуг», «О туризме», постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 13 марта 2014 года №60 «О мерах по совершенствованию порядка лицензирования и осуществления туристской деятельности» Узбекское агентство стандартизации, метрологии и сертификации и Национальная компания «Узбектуризм» **постановляют:**

1. Утвердить Правила сертификации туристских услуг и проведения инспекционного контроля согласно приложению.

2. После вступления в силу настоящего постановления, признать утратившими силу:

Порядок сертификации туристских услуг, утвержденный Узбекским государственным центром стандартизации, метрологии и сертификации (рег. № 911 от 18 марта 2000 года) ("Бюллетень нормативных актов министерств, государственных комитетов и ведомств Республики Узбекистан", 2000 г., № 6);

Приказ Генерального директора Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации от 31.07.2013 г. № 360 «О внесении изменений в Порядок сертификации туристских услуг» (рег. № 911-1 от 23 августа 2013 года) ("Собрание законодательства Республики Узбекистан", 26 августа 2013 года, № 34, ст. 465).

3. Настоящее постановление вступает в силу по истечении трех месяцев со дня его официального опубликования.

**Генеральный директор
Узбекского агентства стандартизации,
метрологии и сертификации**

А. Курбанов

г. Ташкент,
«_____» _____ 2016 года,
№ _____

**Председатель
Национальной компании
«Узбектуризм»**

Ф. Ризаев

г. Ташкент,
«_____» _____ 2016 года,
№ _____

Правила сертификации туристских услуг и проведения инспекционного контроля

Настоящие Правила разработаны на основании Законов Республики Узбекистан «Об оценке соответствия», «О сертификации продукции и услуг» и «О туризме», а также постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 13 марта 2014 года № 60 «О мерах по совершенствованию порядка лицензирования и осуществления туристской деятельности» и устанавливают порядок сертификации туристских услуг.

Глава 1. Общие положения

1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

заявитель – предприятие, организация и учреждение, подающее заявку на проведение сертификации туристских услуг в соответствии с настоящим Правилами;

орган по сертификации туристских услуг (далее – ОСТУ) – юридическое лицо, аккредитованное в установленном порядке для выполнения работ по сертификации туристских услуг;

туристские услуги - услуги субъектов туристской деятельности по размещению, питанию, транспортному, информационно-рекламному обслуживанию, а также другие услуги, направленные на удовлетворение потребностей туриста;

туроператорские услуги – услуги по организации тура (туристское путешествие по определенному маршруту в конкретные сроки, обеспеченное комплексом туристских услуг (бронирование, размещение, питание, транспорт, рекреация, экскурсии и иные услуги));

экскурсионные услуги - услуги по организации экскурсий в сопровождении гида (экскурсовода) по предварительно составленным маршрутам с целью ознакомления с объектами, способными удовлетворить духовные, интеллектуальные, деловые и другие потребности туристов;

гостиничные услуги – услуги по обеспечению временного проживания и питания потребителей (постояльцев) в средствах размещения (гостиничные хозяйства, туристские комплексы, туристские базы, зоны отдыха, пансионаты, кемпинги, мотели, юртовые лагеря, национальные гостевые дома и другие объекты для временного проживания);

сертификация туристских услуг (далее – сертификация) – деятельность по подтверждению соответствия туристских услуг требованиям, установленным нормативными документами в области технического регулирования;

сертификат соответствия туристских услуг (далее – сертификат) – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия туристских услуг требованиям, установленным нормативными документами в области технического регулирования;

2. Сертификация туристских услуг проводится с целью подтверждения соответствия требованиям нормативных документов в области технического регулирования.

Срок действия сертификата составляет три года, с проведением ежегодного инспекционного контроля.

3. Сертификация осуществляется ОСТУ. Туристская услуга не подлежит реализации на территории Республики Узбекистан в случаях, если эта услуга не прошла сертификацию, а также, если срок действия сертификата на эту услугу истек, действие сертификата на эту услугу приостановлено или прекращено, либо этот сертификат был отменен.

4. При сертификации изучаются характеристики оказываемых услуг и используются методы, позволяющие:

провести идентификацию услуги, в том числе проверить ее принадлежность к классификационной группировке по Общегосударственному классификатору услуг по видам деятельности (ОКУВД);

подтвердить соответствие сертифицируемых туристских услуг обязательным требованиям, установленным в нормативных документах в области технического регулирования.

Глава 2. Порядок проведения сертификации

§1. Подача и рассмотрение заявок на сертификацию

5. Сертификация включает в себя следующие этапы:
подача заявки на сертификацию (далее – заявка) по форме согласно приложению 1 к настоящему Правилам;

рассмотрение и принятие решения по заявке;

заключение договора на проведение сертификации;

проведение сертификации;

принятие решения по результатам сертификации;

регистрация в Государственном реестре национальной системы сертификации (далее – Государственный реестр) и выдача сертификата.

6. Сертификация осуществляется ОСТУ на основании заявки. Выбор ОСТУ осуществляется заявителем самостоятельно.

7. Сертификация осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации заявки в ОСТУ.

8. Заявитель подает в ОСТУ заявку с приложением документов и сведений, указанных в пункте 11 настоящих Правил.

9. Заявитель может подать заявку, с приложением необходимых документов и сведений непосредственно, через средства почтовой связи или в электронной форме.

10. При подаче заявки в электронной форме ОСТУ принимает сканированную версию документов, с последующим сличением их с оригиналом в процессе сертификации. ОСТУ обеспечивает уведомление заявителя о получении электронной заявки.

11. К заявке должна быть приложена Анкета, заполненная по форме:

для туроператорских и экскурсионных услуг - согласно приложению 2 к настоящим Правилам. Анкета для проведения сертификации туроператорских и экскурсионных услуг состоит из двух частей. Для проведения сертификации заявителями (за исключением вновь созданных) заполняется вторая часть;

для гостиничных услуг - согласно приложению 3 к настоящим Правилам.

Заявитель по своему усмотрению может представить дополнительные документы, подтверждающие сведения, указанные в анкете.

12. Ответственность за достоверность сведений, указанных в заявке и приложенных к ней документах, несет заявитель.

13. ОСТУ рассматривает заявку и проводит анализ представленных документов, по результатам которого в течение 3 рабочих дней принимает решение о принятии заявки по форме согласно приложению 4 к настоящим Правилам или направляет мотивированный отказ.

14. Основаниями для отказа в принятии заявки являются:

предоставление документов и сведений, указанных в пункте 11 настоящих Правил, не в полном объеме;

выявление подложности либо недостоверности документов и сведений, приложенных к заявке;

несоответствие представленных документов иным требованиям, установленным настоящими Правилами.

15. В случае отказа в принятии заявки, документы возвращаются заявителю.

Заявитель имеет право повторно подать заявку после устранения причин отказа.

16. В случае принятия заявки, в течение 3 рабочих дней после ее получения между ОСТУ и заявителем заключается договор на проведение сертификации.

Договор на проведение сертификации может быть заключен также между ОСТУ и структурным подразделением заявителя (филиалом, представительством, представителем), уполномоченным в порядке, установленном законодательством.

17. Сертификация осуществляется после полной оплаты стоимости, указанной в договоре на проведение сертификации. Оплата стоимости работ по сертификации осуществляется в порядке, установленном законодательством, и независимо от результатов сертификации.

18. Для проведения сертификации в течение 3 рабочих дней после полной оплаты стоимости, указанной в договоре на проведение сертификации, ОСТУ создается комиссия.

19. Персональный состав комиссии, права, обязанности и ответственность ее членов определяются решением руководителя ОСТУ.

20. ОСТУ в срок не более, чем за 5 рабочих дней до проведения сертификации, должен проинформировать заявителя и членов комиссии о дате и месте ее проведения.

21. Для проведения работ по сертификации заявитель обязан предоставить комиссии необходимые материалы и создать условия для ее работы, в том числе беспрепятственный доступ во все помещения, оборудованию и к документам, необходимым для проведения сертификации.

22. Не допускается при проведении работ по сертификации требовать представления финансовых документов заявителя (за исключением документов, подтверждающих выполнение требований сертификации) и осуществлять их проверку.

§2. Сертификация туроператорских (экскурсионных) услуг

23. На первом этапе сертификации туроператорских услуг ОСТУ проверяет наличие комплекта нормативных и организационно – методических документов, разработанных в соответствии с нормативными документами в области технического регулирования, определяющими систему менеджмента организации и управления процессами оказания туристских услуг, а также на предмет отражения в них требований по обеспечению качества и безопасности туристских услуг и соответствующих гарантий:

- а) лицензии на осуществление туристской деятельности (при наличии);
- б) должностные инструкции;
- в) документ, регламентирующий порядок рассмотрения жалоб и принятия мер по результатам рассмотрения;
- г) информационные материалы о правилах продажи и порядке предоставления услуг, документах, необходимых для въезда/выезда в страну, таможенных и визовых правилах, мерах безопасности, особенностях стран посещения, страховании, необходимости вакцинации, наличии ограничений и противопоказаний и другие;
- д) при направлении туристов: образец туристской путевки (ваучера), договоры на предоставление туристских услуг, программы туров, договоры с принимающей стороной, договоры со страховыми компаниями, договоры с транспортными организациями, средствами размещения, объектами питания (при необходимости);
- е) при приеме туристов: договоры с субподрядчиками (лицами, оказывающими транспортные, гостиничные, экскурсионные и другие услуги), либо гарантийные письма для вновь созданных заявителей, документов, регламентирующих другие виды услуг, связанных с организацией тура: системы бронирования и продажи билетов, организации трансферта, услуги гида (экскурсовода) и другие;

24. На втором этапе сертификации туроператорских услуг ОСТУ проверяет фактическое соответствие оказываемых услуг, в том числе субподрядчиками, требованиям нормативных документов в области технического регулирования непосредственно на месте - в офисе и на объектах заявителя, в том числе:

- а) состояние и оснащенность объектов, в которых оказывается туристские услуги;
 - б) порядок рассмотрения жалоб и претензий, а также принятые по ним меры;
 - в) соответствие квалификации персонала требованиям должностных инструкций;
- Также оценивается процесс оказания услуги путем изучения результатов услуги (за исключением для вновь созданных заявителей). Для этого проверяются все или выборочно туры таким образом, чтобы обеспечить достоверность фактического соответствия туров, требованиям нормативных документов в области технического регулирования.

25. Заявителю, оказывающему либо намеревающемуся оказывать туроператорские услуги, не выдается отдельный сертификат для каждого тура. Перечень сертифицированных туров будет приложен к сертификату, который дает право оказывать туроператорские услуги со стороны только заявителя и гида (экскурсовода), оказывающих экскурсионные услуги.

Действие сертификата на туроператорские услуги распространяется и на экскурсионные услуги владельца сертификата.

§3. Сертификация гостиничных услуг

26. В процессе сертификации гостиничных услуг при заполнении пункта 10 Анкеты (приложение 3 к настоящим Правилам) и пунктов протокола сертификации гостиничных услуг в соответствии с требованиями нормативных документов в области технического регулирования устанавливается наличие документов (акты, заключения, договоры и др.), подтверждающих, что органы санитарно-эпидемиологического, пожарного надзора и другие контролирующие органы осуществляют контроль за соответствием установленным требованиям в пределах их компетенции в установленном порядке.

При наличии указанных документов и после устранения выявленных в них недостатков комиссия может приступить к работе по сертификации.

27. При сертификации гостиничных услуг обязательным является обследование членами комиссии номеров и других помещений, а также оборудования средства размещения. Объем выборки устанавливается председателем комиссии и должен обеспечивать достоверность фактического состояния средства размещения. В случае наличия либо использования двух или более средств размещения, сертификация по каждому средству размещения проводится отдельно и на каждое средство размещения выдается отдельный сертификат, который вправе использовать только сам заявитель.

28. По желанию заявителя, о чем он указывает в заявке, при сертификации гостиничных услуг определяется категория средства размещения – классификация средства размещения, основанная на комплексе требований к зданиям, оборудованию, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания, установленных в нормативных документах в области технического регулирования. Категории обозначают символом в виде звезды, количество которых увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания от одной до пяти звезд.

В зависимости от соответствия категории средств размещения, по желанию заявителя в сертификате для гостиничных услуг указывается либо не указывается категория средства размещения. На основании выданного сертификата заявитель имеет право использовать знак соответствия.

§4. Оформление результатов сертификации

29. В процессе работы комиссии заполняется протокол сертификации туроператорских или гостиничных услуг, который служит основанием для составления акта и принятия решения.

30. Протокол сертификации туроператорских услуг должен включать следующую информацию:

маршруты (выборочно по отправке туристов за рубеж, приему иностранных туристов, внутреннему туризму), функциональное назначение и продолжительность маршрута, организации соисполнители;

отметка о фактическом состоянии маршрута, соответствие требованиям безопасности, установленным в нормативных документах в области технического регулирования (травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожаробезопасность, биологические воздействия, психофизиологические факторы, опасные излучения, повышенная запыленность и загазованность, специфические факторы риска, информированность туристов о маршруте, проведение инструктажей и т.д.);

наличие комплекта действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов (программа обслуживания туристов, наличие договоров с партнерами и субподрядчиками, договор на оказание туроператорских услуг, обменный ваучер и др.);

наличие комплекта действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов при проведении экскурсий (технологическая карта экскурсии, контрольный текст экскурсии, материалы «Портфеля экскурсовода», схема трассы маршрута транспортной экскурсии);

наличие документа (должностная инструкция), устанавливающего ответственность руководителя туристского предприятия за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях.

31. Протокол сертификации гостиничных услуг должен включать следующую информацию:

наименование и адрес средства размещения;

состояние подъездных путей с необходимыми дорожными знаками, благоустроенность и освещенность прилегающей территории, расположение средства размещения в благоприятных экологических условиях;

наличие площадки с твердым ровным покрытием, обеспечивающей кратковременную парковку и маневрирование автотранспорта, в т.ч. автобусов, вывески с названием средств размещения, с указанием ее категории (при наличии отдельного входа в ресторан - вывеска с его названием), независимого входа, в случае, если средство размещения занимает часть здания;

соответствие нормативным документам архитектурно-планировочных и строительных элементов средства размещения и их использование;

наличие аварийных выходов, лестниц, хорошо заметных информационных указателей, обеспечивающих свободную ориентацию постояльцев, как в обычных, так и в чрезвычайных ситуациях;

оборудованность системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными правилами пожарной безопасности;

соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил, в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов;

установка и эксплуатация всего электрического, газового, водопроводного и канализационного оборудования в соответствии с нормативными документами в области технического регулирования;

оснащение инженерными системами и оборудованием (круглосуточное горячее и холодное водоснабжение, емкости для минимального запаса воды не менее, чем на сутки, канализация, отопление, поддерживающее постоянную температуру, не ниже 18,5 в жилых и общественных помещениях, вентиляцию, обеспечивающую нормальную циркуляцию воздуха, телевидение, телефонную связь, круглосуточное естественное или искусственное освещение в номерах и коридорах и др.);

условия для приема и обслуживания инвалидов, использующих кресла на колесах;

обеспечение приемлемого уровня риска для жизни и здоровья постояльцев, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (травмоопасность, воздействие окружающей среды, биологические воздействия, психофизиологические факторы риска, химические воздействия, техническое состояние материально-технической базы);

наличие комплекта действующих нормативных документов по обеспечению безопасности постояльцев и их использование в процессе работы;

наличие планов действия персонала в чрезвычайных ситуациях и других требований, предусмотренных нормативными документами в области технического регулирования.

При этом, если средство размещения претендует на присвоение категории, заполняется вторая часть протокола на основании требований к средствам размещения различных категорий, установленных нормативными документами в области технического регулирования.

32. ОСТУ проводит экспертизу всех материалов (акта, протокола, экспертных заключений и др.). После окончания сертификации услуги, на основании протокола сертификации и всех собранных материалов комиссией составляется Акт о проведении сертификации туроператорской или гостиничной услуги.

33. Акт о проведении сертификации включает в себя следующую информацию:

сведения о наименовании и свидетельстве об аккредитации ОСТУ;

сведения о наименовании и адресе заявителя, контактные данные ответственного лица и другие исходные данные о заявителе;

сроки и цель проводимой сертификации;

результаты составленного протокола(ов) сертификации и изучения собранных материалов;

выводы о соответствии предоставляемых услуг (о соответствии заявленной категории гостиничных услуг, в случае заявления на присвоение категории) к требованиям нормативных документов в области технического регулирования;

предложения о выдаче либо об отказе в выдаче сертификата (с указанием причины отказа) и предоставление (не предоставление) права на применение знака соответствия;

предложения (при наличии) по улучшению (совершенствованию) деятельности заявителя;

предложения (при обнаружении недостатков) по устранению недостатков и срокам их устранения.

В акте может быть дополнительно отражена другая информация, имеющая значение для сертификации.

Протокол(ы) и акт сертификации подписываются всеми членами комиссии. Руководитель заявителя знакомится с результатами работы комиссии, о чем ставит подпись и печать в протоколе(ах) и акте.

34. По результатам проведенной сертификации ОСТУ принимается решение о выдаче либо отказе в выдаче сертификата по форме согласно приложению 5 к настоящим Правилам, который утверждается руководителем ОСТУ.

35. В случае принятия решения о выдаче сертификата, в течение 3 рабочих дней со дня принятия данного решения оформляется сертификат, который регистрируется в Государственном реестре и выдается заявителю.

При этом сертификат выдается заявителю после представления им ОСТУ подписанного соглашения о проведении инспекционного контроля и применении знака соответствия.

36. Бланк сертификата является документом строгой отчетности, имеет учетный номер и степень защищенности. Бланк сертификата изготавливается в Государственном производственном объединении «Давлат белгиси», по форме согласно приложению 6 к настоящим Правилам, и выдается ОСТУ агентством «Узстандарт».

37. В случае принятия решения об отказе в выдаче сертификата ОСТУ в день принятия данного решения уведомляет об этом заявителя.

Основаниями для отказа в выдаче сертификата соответствия являются:

не устранение несоответствий, выявленных при анализе документации или проведении сертификации туристских услуг, в сроки, установленные в соответствующих документах;

туристские услуги не отвечают иным требованиям, установленным настоящими Правилами.

38. Решения об отказе в выдаче сертификата соответствия направляется (вручается) заявителю в письменной форме с указанием конкретных причин отказа и срока, достаточного для того, чтобы соискатель лицензии, устранив указанные причины, мог представить информацию о выполнении требований сертификации для повторного рассмотрения. Срок, указанный в решении об отказе в выдаче сертификата соответствия, должен быть соразмерным времени, необходимому для устранения недостатков.

39. В случае устранения заявителем причин, послуживших основанием для отказа в выдаче сертификата, повторная сертификация, проводимая исключительно для подтверждения устранения недостатков, осуществляется в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня получения соответствующей информации со всеми необходимыми документами.

При этом комиссия в течение пяти рабочих дней после получения соответствующей информации подготавливает дополнительный акт к ранее подготовленному акту и представляет предложение о выдаче сертификата соответствия или об отказе в выдаче сертификата соответствия заявителю.

40. ОСТУ в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения предложения комиссии, принимает решение о выдаче или об отказе в выдаче сертификата соответствия.

41. При повторной сертификации, проводимой исключительно для подтверждения устранения недостатков, не взимается плата за сертификацию.

42. При повторной сертификации не допускается отказ в выдаче сертификата соответствия по новым основаниям, ранее не указанным в решении об отказе в выдаче сертификата соответствия.

43. Информация о выполнении требований сертификации, представленная по истечении срока, указанного в решении об отказе в выдаче сертификата соответствия, считается вновь поданной.

44. В случае несогласия с результатом сертификации заявитель вправе обратиться в Апелляционный совет агентства "Узстандарт", либо непосредственно в суд.

Рассмотрение апелляции осуществляется в течение 2 недель.

Решение Апелляционного совета агентства "Узстандарт" может быть обжаловано в суде в порядке, установленном законодательством.

Глава 3. Подтверждение, приостановление, прекращение действия и аннулирование сертификата соответствия

45. Решение о подтверждении сертификата соответствия принимается при положительных результатах инспекционного контроля.

46. Действие сертификата в случае нарушения владельцем сертификата требований, установленных нормативно – правовыми актами, а также нормативными документами в области технического регулирования, приостанавливается сроком до одного месяца ОСТУ, выдавшим сертификат или агентством «Узстандарт».

47. Действие сертификата прекращается ОСТУ, выдавшим сертификат или агентством «Узстандарт» в случаях:

- по результатам инспекционного контроля;
- обращения организации с заявлением о прекращении действия сертификата соответствия;
- ликвидации организации - с момента ликвидации или прекращения деятельности, в результате реорганизации - с момента реорганизации, за исключением преобразования;
- не устранения организацией обстоятельств, повлекших за собой приостановление действия сертификата соответствия, в установленный ОСТУ или агентством "Узстандарт" срок;
- систематического нарушения или однократного грубого нарушения владельцем сертификата требований, установленных нормативно-правовыми актами, а также нормативными документами в области технического регулирования;
- отказа владельца сертификата от проведения инспекционного контроля;
- установления незаконности решения ОСТУ о выдаче сертификата;
- истечения срока действия сертификата.

48. Действие сертификата прекращается с даты принятия соответствующего решения ОСТУ.

49. Решение ОСТУ о прекращении действия сертификата доводится до владельца сертификата не позднее чем через 3 дня со дня его принятия. Решение агентства «Узстандарт» о прекращении действия сертификата доводится до владельца сертификата и ОСТУ, выдавшего сертификат, не позднее чем через 3 дня со дня его принятия.

В течение 5 дней со дня получения владельцем сертификата решения ОСТУ или агентства «Узстандарт» о прекращении действия сертификата, последний подлежит возврату в ОСТУ, выдавший сертификат, с последующим его направлением в агентство «Узстандарт» для исключения из Государственного реестра и уничтожения.

50. Действие сертификата соответствия аннулируется ОСТУ, выдавшим сертификат соответствия или агентством «Узстандарт» в случаях:

- если заявитель в течение 30 дней со дня принятия решения о выдаче сертификата не подписал соглашение о проведении инспекционного контроля и применении знака соответствия;
- обращения владельца сертификата с заявлением об аннулировании сертификата;
- по результатам инспекционного контроля;
- установления факта получения сертификата соответствия с использованием подложных документов, а также незаконности решения ОСТУ о выдаче сертификата.

51. При принятии решения ОСТУ об аннулировании сертификата, информация доводится до владельца сертификата не позднее чем через 3 дня со дня принятия решения.

Решение агентства «Узстандарт» об аннулировании сертификата доводится до владельца сертификата и ОСТУ, выдавшего сертификат, не позднее чем через 3 дня со дня его принятия.

В течение 5 рабочих дней со дня получения владельцем сертификата решения ОСТУ или агентства «Узстандарт» об аннулировании сертификата, сертификат подлежит возврату в ОСТУ, выдавший сертификат, с последующим его направлением в агентство «Узстандарт» для исключения из Государственного реестра и уничтожения.

52. При принятии решения об аннулировании сертификата, сертификат считается аннулированным с даты его выдачи.

53. Решения ОСТУ или агентства «Узстандарт» о прекращении действия сертификата либо аннулировании сертификата могут быть обжалованы в суде в установленном порядке.

54. Владелец сертификата не имеет права заявлять о наличии сертифицированной туристской услуги при приостановлении, прекращении действия или аннулировании сертификата соответствия.

Глава 4. Порядок проведения инспекционного контроля за сертифицированной туристской услугой

55. Инспекционный контроль за сертифицированными туристскими услугами (далее - инспекционный контроль) осуществляет ОСТУ, выдавший сертификат, на основании заключенного с владельцем сертификата соглашения о проведении инспекционного контроля и применении знака соответствия.

56. Инспекционный контроль проводится в плановом и внеплановом порядке.

Плановый инспекционный контроль проводится в период срока действия сертификата туристских услуг, не реже одного раза в год, по графику, ежегодно составляемому и утверждаемому ОСТУ.

График планового инспекционного контроля размещается на сайте ОСТУ.

57. Внеплановый инспекционный контроль назначается в случаях поступления в ОСТУ информации от заинтересованных лиц (граждан, предприятий, организаций и учреждений) о несоответствии сертифицированных услуг требованиям нормативных документов в области технического регулирования, либо изменении номенклатуры и/или объема предоставляемых услуг, процесса исполнения услуги, методов контроля качества, которые могут повлиять на показатели, удостоверяемые при сертификации.

О назначении внепланового инспекционного контроля ОСТУ в течение трех рабочих дней уведомляет владельца сертификата.

Для проведения инспекционного контроля ОСТУ создает комиссию.

58. Инспекционный контроль включает в себя следующие этапы:

- а) анализ представленной владельцам сертификата информации о проверках другими контролирующими органами;
- б) проведение инспекционного контроля на месте;
- в) анализ результатов инспекционного контроля;
- г) оформление акта по результатам контроля;
- д) принятие ОСТУ решения.

59. При инспекционном контроле изучается соответствие оказываемых услуг выданному сертификату и их оценка путем:

- анализа процесса оказания услуги;
- анализа документов, подтверждающих оказание услуг;
- анализа информации, полученной из книг жалоб и предложений, социологических исследований;
- анализа информации обществ защиты прав потребителей и других организаций;
- проверки наличия инфраструктуры, необходимой для оказания туристских услуг.

60. При инспекционном контроле гостиничных услуг, одновременно проводится подтверждение категории, присвоенной средству размещения.

61. По результатам инспекционного контроля комиссия составляет в 2-х экземплярах: акт инспекционного контроля;

протокол инспекционного контроля – в случае необходимости подтверждения категории средства размещения. Один экземпляр акта и протокола инспекционного контроля предоставляется владельцу сертификата.

62. В течение трех рабочих дней со дня подписания членами комиссии акта инспекционного контроля и протокола инспекционного контроля, ОСТУ принимает одно из следующих решений:

а) о подтверждении действия сертификата и присвоенной категории средству размещения – при положительных результатах инспекционного контроля;

б) об изменении категории – в случае установления комиссией, что фактическая категория средства размещения не соответствует категории, указанной в сертификате;

в) о приостановлении действия сертификата и временном запрете на применение знака соответствия - при отрицательных результатах инспекционного контроля, но при условии согласия владельца сертификата на устранение выявленных недостатков;

г) об аннулировании сертификата и полном запрете на применение знака соответствия – в случае обнаружения комиссией факта представления в ОСТУ недостоверных данных при подаче заявки для получения сертификата и права на применение знака соответствия.

д) о переоформлении сертификата – в случае изменения категории средства размещения;

е) о временном запрете применения знака соответствия (категории средства размещения) – в случае выявления изменения категория средства размещения;

ж) об аннулировании сертификата и полном запрете на применение знака соответствия (категории средства размещения).

63. После устранения владельцем сертификата выявленных несоответствий, ОСТУ проводит повторную проверку. При положительных результатах проверки ОСТУ выносит решение о возобновлении действия сертификата и снятии запрета на применение знака соответствия.

64. При не устранении выявленных недостатков в установленные сроки или при отрицательных результатах повторной проверки, ОСТУ выносит решение о прекращении действия сертификата и полном запрете на применение знака соответствия.

65. После приостановления или прекращения действия сертификата, владелец сертификата обязан приостановить заключение договоров на оказание туристских услуг, расторгнуть уже существующие договоры, либо выполнить условия по ранее заключенным договорам, если их действие приостановить невозможно (туристы уже проживают в гостинице, знакомятся с достопримечательностями городов и т.д.).

Глава 5. Расширение, сокращение области сертификации

66. После сертификации туристских услуг по инициативе ОСТУ или владельца сертификата может быть осуществлено расширение или сокращение области сертификации в случаях:

для туроператорских (экскурсионных) услуг – формирования новых маршрутов или внесения изменения в сертифицированный тур (маршрут);

для гостиничных услуг – ввод дополнительных номеров (комнат) на объекте, увеличение оказываемых гостиничных услуг.

67. Дополнительная сертификация проводится на основании дополнительного соглашения и в упрощенном порядке. Исключительным предметом проверки является определение соответствия заявленных данных требованиям нормативных документов в области технического регулирования.

68. Результаты расширения или сокращения области сертификации оформляются дополнительным актом к акту сертификации туристских услуг, который является неотъемлемой частью документов по сертификации. Сертификат переоформляется на оставшийся срок действия ранее выданного сертификата соответствия. При этом новый сертификат соответствия выдается только после возврата ранее выданного сертификата соответствия в ОСТУ, выдавший его. На основании дополнительного акта принимается решение о включении либо об отказе к включению дополнительных данных к результатам сертификации.

69. В случае принятия решения о расширении области сертификации, при необходимости перезаключается соглашение о проведении инспекционного контроля и применения знака соответствия с учетом увеличения объема работ.

70. В случае изменения категории (классификации) средства размещения, по желанию заявителя в соответствии с дополнительным соглашением, заключаемым с ОСТУ, проводится изучение, по результатам которого переоформляется сертификат с указанием соответствующей категории средства размещения, на оставшийся срок действия ранее выданного сертификата соответствия. При этом новый сертификат соответствия выдается только после возврата ранее выданного сертификата соответствия в ОСТУ, выдавший его.

71. Решение ОСТУ о расширении или сокращении области сертификации доводится до владельца сертификата не позднее чем через 3 дня со дня его принятия.

В течение 5 дней со дня получения заявителем решения ОСТУ о расширении или сокращении области сертификации, ранее выданный сертификат соответствия подлежит возврату в ОСТУ, выдавший сертификат соответствия, с последующим его направлением в агентство «Узстандарт» для исключения из Государственного реестра и уничтожения.

Глава 6. Заключительные положения

72. ОСТУ ведет учет выданных и аннулированных сертификатов соответствия, сертификатов соответствия, действия которых приостановлены и прекращены, отказов в выдаче сертификатов соответствия и результатов расширения или сокращения области сертификации, а также ежемесячно предоставляет указанную информацию в агентство «Узстандарт».

73. Владелец сертификата обязан указывать в договоре на оказание туристских услуг номер и дату выдачи сертификата со сроком действия, а также обеспечить возможность свободного ознакомления с сертификатом всеми заинтересованными лицами в порядке, установленном законодательством.

74. Агентство «Узстандарт» при необходимости может запросить у ОСТУ копии материалов по сертификации.

75. ОСТУ должен обеспечить конфиденциальность сведений о заявителе (владельце сертификата), полученных в результате осуществления своей деятельности.

76. Лица, виновные в нарушении требований настоящих Правил, несут ответственность в соответствии с законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Правилам сертификации
туристских услуг

АНКЕТА
для проведения сертификации
туроператорских и экскурсионных услуг

I. Сведения о заявителе:

1. Наименование заявителя, адрес, телефон, факс, электронная почта:

2. Устав _____

кем и когда зарегистрирован

3. Численность сотрудников: штатных - _____

внештатных - _____

4. Наличие лицензии на право заниматься туристской деятельностью (номер, дата выдачи)

5. Перечень взаимодействующих организаций и наличие договоров с ними (при необходимости прилагается перечень договоров с указанием вида предоставляемых услуг и реквизиты договоров):

Страховая компания _____

(наименование партнера, номер договора, дата)

Партнеры за рубежом _____

(наименование партнера, номер договора, дата)

Средства размещения _____

(наименование партнера, номер договора, дата)

Транспорт _____

(наименование партнера, номер договора, дата)

Партнеры в других отраслях (связанное с предоставлением туроператорских услуг)

(наименование партнера, номер договора, дата)

6. Копия документа, подтверждающего профессиональную пригодность руководителя (или лица, уполномоченного им для руководства туристской деятельностью) и персонала, занимающегося туристской деятельностью (копия документа о наличии специального образования или справка о стаже работы в области туризма)

7. Перечень туристских маршрутов, предлагаемых потребителю субъектом туристской деятельности:

а) по направлению за рубеж:

количество групп/человек за истекший год (заполняется за исключением вновь созданных субъектов туристской деятельности) -

маршруты (возможно приложение перечня маршрутов, разработанных субъектом туристской деятельности)

б) по маршрутам для граждан Республики Узбекистан (внутренний туризм):

количество групп/человек за истекший год (заполняется за исключением вновь созданных субъектов туристской деятельности) -

маршруты (возможно приложение перечень маршрутов, разработанных субъектом туристской деятельности)

в) по приему иностранных туристов:

количество групп/человек за истекший год (заполняется за исключением вновь созданных субъектов туристской деятельности) -

маршруты (возможно приложение перечень маршрутов, разработанных субъектом туристской деятельности)

II. Сведения о системе обеспечения безопасности и качества туристских услуг:

1. Наличие нормативных и технологических документов субъекта туристской деятельности, обеспечивающих безопасность туристов на маршруте (укажите – «да» (имеются), нет (не имеются)):

а) технологическая карта туристского путешествия _____;

б) программа обслуживания туристов на маршруте по каждому туру по дням, с указанием мест проживания, питания, кем предоставляется экскурсионное и транспортное обслуживание _____;

в) образец туристской путевки, (ваучера) _____;

г) информационный листок (инструкция) к туристской путевки _____;

д) образец договора на предоставление туристских услуг _____;

е) информационный материал по условиям поездки (доведение до каждого туриста информации о традициях, обычаях, климатических условиях посещаемой страны, а также таможенных, визовых и валютных правил, необходимости вакцинации и др.) _____;

ж) информационный материал по воздействию ультрафиолетового излучения, радиологического излучения, об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, растениях и т.д. ареалы, распространения которых совпадает с туристским маршрутом и доведение до каждого туриста данной информации _____;

з) текст инструктажа по безопасности туристов, учитывая специфику каждого маршрута. Учет проведения с туристами этого инструктажа _____;

к) технологическая карта экскурсий _____;

л) контрольный текст экскурсии, портфель экскурсовода _____;

м) схема маршрута транспортной экскурсии _____;

н) паспорт трассы похода _____;

о) маркировка трасс туристских маршрутов _____;

п) соблюдение эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю _____;

р) журнал инструктажа по технике безопасности для активных форм туризма (доведение до каждого туриста информации о правилах техники безопасности на маршруте) _____;

с) документ, определяющий ответственность субъекта туристской деятельности за сохранность имущества (багажа) туристов _____;

т) план действия персонала в чрезвычайных ситуациях. Ведение учета инструктажа обслуживающего персонала по обучению действиям по обеспечению безопасности туристов _____.

2. Наличие нормативных документов субъекта туристской деятельности, обеспечивающих качества туристских услуг:

а) документ, регламентирующий порядок рассмотрения жалоб, претензий потребителей (туристов) к качеству выполняемых субъектам туристской деятельности услуг, подлежащих обязательной сертификации, за предыдущие и текущие годы и меры принятые по результатам рассмотрения жалоб, претензий _____;

б) анкета социологического опроса _____;

в) информационные материалы, стандарты субъекта туристской деятельности или другие документы, устанавливающие конкретные требования по обеспечению качества туристских услуг, оказываемых субъектом туристской деятельности, в том числе:

процедура информирования туриста о предоставляемых туристских услугах (до приобретения путевки) с целью урегулирования различий между требованиями потребителя и возможностей субъекта туристской деятельности, оказывающего туристскую услугу _____;

процедура по заключению контрактов с субподрядчиками (определение требований при заключении контрактов с организациями, взаимодействующими при реализации туристских услуг: гостиницы, транспортные предприятия, страховые компании, организации общественного питания и т. д.) _____;

процедура по определению потребности в персонале, участвующем в предоставлении услуги, подбора соответствующего персонала _____;

процедура по ведению записей в процессе предоставления услуги для подтверждения соответствия, установленным требованиям _____;

анализ со стороны руководства с целью подтверждения соответствия качества предоставляемых услуг установленным требованиям. Принятие решений по выявленным несоответствиям и предложениям по улучшению работы _____;

г) другие документы, подтверждающие соответствие требованиям нормативных документов в области технического регулирования (по желанию заявителя)

_____.

_____ ф.и.о. руководителя

_____ дата

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Правилам сертификации
туристских услуг

АНКЕТА ВОПРОСНИК
для проведения сертификации гостиничных услуг

1. Наименование средства размещения _____

2. Наименование юридического лица, оказывающие гостиничные услуги

3. Документ, подтверждающих право пользования субъекта туристской деятельности помещением для оказания гостиничных услуг (свидетельство о владение зданием, лицензия, помещением/ договор аренды/др.) _____

(номер и дата документа)

4. Адрес, оказания гостиничных услуг, телефон, факс, электронная почта

5. Ф.И.О. руководителя _____

6. Категория средств размещения на момент подачи заявки _____

7. Общие сведения о средствах размещения:

Год ввода в эксплуатацию _____

Год реконструкции _____

Количество корпусов _____

Количество этажей _____

Сезонность эксплуатации _____

Общее количество обслуживающего персонала _____

8. Расстояние от центра города _____

9. Номерной фонд:

Однокомнатные номера:

Номера	Кол-во номеров	Кол-во мест
- одноместные		
- 2-х местные		
- 3-х местные		
- 4-х местные		
С санузлом (туалетом)		
Без санузла (туалета)		

Всего в однокомнатных номерах: номеров -
мест -

Многокомнатные номера (апартаменты) и номера, которые могут быть объединены.

Номера (апартаменты)		Номера, которые могут быть соединены	
Из 2-х и более комнат	Из 3-х и более комнат	Кол-во номеров	Кол-во мест

Всего в апартаментах: номеров -
мест -

Итого по гостинице: кол-во номеров -
кол-во мест -

10. Перечень документов, необходимых для сертификации гостиничных услуг (укажите – «да» (имеются), «нет» (не имеются)):

1) нормативная документация, используемая в работе, правила предоставления гостиничных услуг, инструкции для персонала, фиксирующие установленные правила работы, книги отзывов и предложений гостей _____;

2) сведения о квалификации персонала и должностные инструкции на них _____;

3) акты приема в эксплуатацию, проверки работоспособности, обследования установок пожаротушения, пожарной, охранной и охранно- пожарной сигнализации _____;

4) акты проверки противопожарного состояния помещений средства размещения _____;

5) договор на техническое обслуживание автоматических установок пожаротушения, охранной, охранно-пожарной сигнализации и дымоудаления _____;

6) акт приемки лифтов _____;

7) договор на техническое обслуживание лифтов с подтверждением его выполнения _____;

8) журнал проверки технического состояния лифтов _____;

9) акт обследования дымоходов (в случае оборудования с газовыми приборами) _____;

10) план действий персонала в чрезвычайных ситуациях, включая взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах. Ведение учета инструктажа обслуживающего персонала по обучению действиям, обеспечивающим безопасность туристов _____;

11) документы, подтверждающие проведение инструктажа (обучения) и проверки знаний по технике безопасности работников технической группы _____;

12) договор на охрану гостиницы (при наличии собственной службы охраны - должностные инструкции ее сотрудников) _____;

13) акт проверки санитарно-гигиенического состояния средства размещения _____;

14) договор на проведение дезинфекции, дезинсекции и дезоратизации с подтверждением его выполнения _____;

15) договор (справка) на вывоз твердых бытовых отходов с подтверждением его выполнения _____;

16) медицинские книжки персонала, журнал прохождения медицинского осмотра персонала средств размещения, занимающегося обслуживанием проживающих (имеющих контакт с проживающими) _____;

17) перечень моющих средств, используемых для санитарной обработки номерного фонда с указанием нормативных документов (для отечественной продукции) и наличием гигиенического сертификата (для импортной продукции) _____;

18) сертификаты соответствия и другие документы, подтверждающие безопасность продуктов питания, если в гостинице имеется предприятие общественного питания _____;

19) заключение лабораторных анализов по регулярному контролю за содержанием вредных химических веществ в воде, воздухе, почве, продуктах питания и др. биологических средах _____;

20) документы, подтверждающие проведение поверки средств измерений _____;

21) другие документы, подтверждающие соответствие требованиям нормативных документов в области технического регулирования (по желанию заявителя) _____.

Должность ответственного лица
от администрации средств размещения

подпись

Ф.И.О.

" ____ " _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
к Правилам сертификации
туристских услуг

Наименование и адрес ОСТУ

РЕШЕНИЕ
по заявке на проведение сертификации

№ _____ от «____» _____ 20____ г.

Рассмотрев заявку _____
(наименование заявителя)
на сертификацию _____ сообщаем:
(наименование вида услуг, код ОКУВД)

1. Работу по сертификации следует провести в _____

(место предоставления услуги)

2. Сертификация будет проведена на соответствие требованиям _____

(наименование и обозначение нормативных документов в области технического регулирования)

3. Контроль за сертифицированными услугами осуществляет _____

(наименование организации, адрес)
с периодичностью _____

4. Работы проводятся на основе _____
(договора, тарифов, других вариантов оплаты)

5. Дополнительные сведения _____

Руководитель ОСТУ _____
(личная подпись) _____
(Ф.И.О.)

«____» _____ 20____ г.

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5
к Правилам сертификации
туристских услуг

УТВЕРЖДАЮ

должность руководителя, наименование ОСТУ

Ф.И.О. руководителя

подпись

« ____ » _____ 20__ г.

РЕШЕНИЕ
о выдаче сертификата соответствия
(об отказе в выдаче сертификата соответствия)

ОСТУ _____

наименование организации, на базе которой создан ОСТУ

в результате рассмотрения и анализа полученных результатов сертификации: _____

указываются все рассматриваемые документы (протоколы, акты, заключения и др.)

и анализа полученных результатов сертификации, принимает следующее решение:

1. _____

наименование услуги, обозначение ее по ОКУВД

_____ соответствует требованиям
наименование субъекта туристской деятельности – исполнителя услуги

безопасности, установленным в _____.

обозначение нормативных документов в области технического регулирования

2. Выдать указанному в п. 1 субъекту туристской деятельности – исполнителю услуги сертификат соответствия требованиям безопасности на данную услугу.

[1. Отказать в выдаче сертификата соответствия требованиям безопасности на _____ оказываемую

наименование услуги, обозначение ее по ОКУВД

наименование субъекта туристской деятельности – исполнителя услуги

2. Сертификат соответствия не может быть выдан по следующим причинам:

3. Срок для устранения причин, послуживших основанием для отказа (при необходимости) _____.]

Эксперт аудитор по качеству _____

подпись, Ф.И.О.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6
к Правилам сертификации
туристских услуг

(лицевая сторона)

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ
НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
(туризм хизматларини сертификатлаштириш органининг номи ва манзили, мувофиқликни баҳолаш
органларининг давлат реестридаги рақами)
(наименование и адрес органа по сертификации туристских услуг, № в Государственном реестре органов по
оценке соответствия)

№

(бланк рақами)

(№ бланка)

МУВОФИҚЛИК СЕРТИФИКАТИ
СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

	Сертификатлаштириш миллий тизими давлат реестрида куйидаги рақам билан рўйхатдан ўтказилди:
(миллий мувофиқлик белгиси)	Зарегистрирован в Государственном реестре национальной системы сертификации за №:
(национальный знак соответствия)	берилган сана: дата выдачи: амал қилиш муддати: действителен до:

Мувофиқлик сертификати

Сертификат соответствия подтверждает соответствие туроператорских (гостиничных) услуг
(ташқилот номи)
(наименование организации)

манзили:
адрес:
қўшимча маълумот:
дополнительная
информация:

туроператорлик (меҳмонхона) хизматларини
требованиям, установленным в

(норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар ва техник жиҳатдан тартибга солиш соҳасидаги норматив ҳужжатлар)
(нормативно-правовые акты и нормативные документы в области технического регулирования) **белгиланган**
талабларга мувофиқлигини тасдиқлайди

ва меҳмонхона
хизматларига куйидаги
тоифа берилди:
и гостиничным услугам
присвоено следующая
категория:

Туризм хизматларини
сертификатлаштириш органининг
раҳбари

Руководитель органа по
сертификации туристских услуг

(имзо)
(подпись)

(Ф.И.О.)

М.Ў.

М.П.

(оборотная сторона)

NATIONAL SYSTEM OF CERTIFICATION OF UZBEKISTAN

(name and address of tourism services certification body,
№o: in the state register of conformity assessment bodies)

No

(form number)

CERTIFICATE OF CONFORMITY

Registered in the State register of the national certification system No:

(national mark of conformity) date of issue:

valid till:

Certificate of conformity certifies that tour operating (hotel) services

(name of a company)

address:

additional information:

complies with the requirements of

(name of normative-legal documents and regulatory documents in the field of technical regulations)

and the hotel services awarded

with the following category:

**Head of tourism services
certification body**

(signature)

(full name)

(stamp)