

Утверждено  
приказом Министра культуры и спорта  
Республики Казахстан  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## **Правила классификации мест размещения туристов в Республике Казахстан**

### **1. Общие положения**

1. Настоящие Правила классификации мест размещения туристов в Республике Казахстан («Правила») разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан» и международными принципами и критериями стандартизированной системы классификации мест размещения. Правила устанавливают основные классификационные требования и определяют критерии для следующих мест размещения туристов - отели, гостевые дома и кемпинги, а также устанавливают порядок классификации, включая процедуры подачи заявки для классификации, оценки места размещения и присуждения сертификата оценки (классификация звезда/тюльпан/шанырак). Правила также устанавливают функции администрирования и координации процесса со стороны национального координатора, а также механизм контроля за выполнением Правил и порядка проведения оценки.
2. Правила распространяются на места размещения, претендующие на классификационную оценку объекта размещения туристов в Республике Казахстан, на национального координатора, ответственного за администрирование процесса, а также на инспекторов, осуществляющих процедуры оценки.
3. Классификация проводится на основании добровольного заявления места размещения, поданного в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Целью классификации является обеспечение соответствия современным стандартам объектов и услуг мест размещения туристов и обеспечение эффективного механизма контроля над классифицированными местами размещения.
4. В Республике Казахстан национальный координатор обладает исключительной компетенцией по управлению и координации работы системы классификации мест размещения для туристов, делегированной ему уполномоченным органом, в связи с чем только национальный координатор имеет право на присуждение классификационного (звездного и иного) рейтинга.
5. Национальный координатор обеспечивает классификацию только мест размещения, введенных в эксплуатацию, в соответствии с опубликованными классификационными критериями и на основании заявки поданной

заинтересованным местом размещения в порядке предусмотренном настоящими Правилами.

6. Процедура классификации не является обязательной для мест размещения. Места размещения, не проходившие и/или не прошедшие классификацию не подлежат включению в реестр классифицированных мест размещения для туристов, список неклассифицированных мест размещения туристов подлежит на портале национального координатора с пометкой «не классифицировано» в графе «категория классификации».
7. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:
  - 1) уполномоченный орган - Комитет индустрии туризма Министерства культуры и спорта Республики Казахстан;
  - 2) заявка - письменное электронное обращение заявителя к национальному координатору для прохождения процедуры классификации места размещения;
  - 3) заявитель - физическое или юридическое лицо, обратившееся к национальному координатору за получением сертификата подтверждающего категорию места размещения туристов;
  - 4) места размещения — гостиницы, гостевые дома и кемпинги, подлежащие классификации в соответствии с настоящими Правилами;
  - 5) база данных управления заявками - электронная онлайн платформа управления базой данных, управляемая национальным координатором в целях администрирования процесса классификации и обеспечения поддержки системы классификации, включая, помимо прочего, обработку заявок, отчетов инспекторов и национального координатора;
  - 6) система классификации – система классификации мест размещения, направленная на распределение, разделение мест размещения по категориям в соответствии с критериями и требованиями, установленными Правилами;
  - 7) классификация - отнесение мест размещения к определенным категориям на основании оценки соответствия этих мест размещения и оказываемых ими услуг требованиям и критериям, установленным Правилами;
  - 8) номер - одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания туристов;
  - 9) элитное обозначение - означает знаки качества и маркетинга для лучших заведений в соответствующих категориях классификации и предлагают высокий уровень обслуживания;
  - 10) инспектор - физическое лицо, допущенное к реестру инспекторов классификации мест размещения туристов в порядке, установленном Правилами формирования и ведения реестра инспекторов классификации, и ответственное за проведение оценки и осмотр места размещения в соответствии с требованиями настоящих Правил;

- 11) реестр инспекторов – список инспекторов, допущенных к реестру инспекторов по классификации мест размещения туристов, который ведет уполномоченный орган в соответствии с правилами формирования и ведения реестра инспекторов по классификации мест размещения туристов;
- 12) национальный координатор – юридическое лицо, назначаемое уполномоченным органом для управления системой классификации, обеспечения администрирования и координации процесса классификации мест размещения;
- 13) портал национального координатора – веб-сайт национального координатора, имеющий следующий электронный адрес [указать адрес];
- 14) реестр классифицированных мест размещения - реестр мест размещения, получивших сертификат классификации, ведение которого осуществляется уполномоченным органом в соответствии с Правилами;
- 15) сертификат классификации – документ установленного образца, разработанный и выдаваемый национальным координатором месту размещения в электронном формате по результатам проведения классификации;
- 16) классификационная табличка – табличка установленного образца, разработанного национальным координатором по единому формату, и выдаваемая классифицированному месту размещения для установления непосредственно в месте размещения.

## **2. Критерии классификации и категории мест размещения**

### **8. Классификация мест размещения осуществляется по следующим категориям:**

#### **1) для отелей (гостиниц):**

- 5 - звезд
- 4 – звезды
- 3 – звезды
- 2 – звезды
- 1 – звезда

#### **2) для гостевых домов:**

- 4 – тюльпана
- 3 – тюльпана
- 2 – тюльпана
- 1 – тюльпан

#### **3) для кемпингов:**

- 4 – шанырака
- 3 – шанырака
- 2 – шанырака
- 1 – шанырак

по всем местам размещения, указанным в пунктах 1) – 3) настоящих Правил, дополнительное отличие (элитное обозначение) может быть присвоено местам

- размещения, превышающим минимальное количество баллов, требуемое для соответствующей категории, не менее чем на 40%.
9. Критерии классификации, разработанные для каждого вида мест размещения и категории установленные в Приложении № 1 к настоящим Правилам, должны применяться в процессе классификации. Критерии классификации делятся на обязательные и необязательные (дополнительные) критерии, которые гарантируют заявленные качество и сервис для туристов, прозрачность деятельности и безопасность мест размещения.
  10. Место размещения будет отнесено к соответствующей категории, если оно соответствует обязательным критериям с одновременным соответствием минимальному количеству баллов по необязательным (дополнительным) критериям.
  11. Место размещения, введенное в эксплуатацию подлежит классификации в соответствии с установленными критериями классификации на основании подачи заявки заявителем при условии соответствия критериям по заявленной или иной категории.
  12. Порядок проведения классификации предусматривает следующую последовательность этапов (процедур):
    - 1) онлайн подача заявки заявителем национальному координатору в соответствии с требованиями настоящих Правил;
    - 2) проверка национальным координатором заявки на полноту информации, указанной (предоставленной) заявителем;
    - 3) в случае, если заявка заполнена надлежащим образом и информация представлена полностью, национальный координатор назначает инспектора(ов) и определяет дату проверки с соответствующим уведомлением заявителя посредством базы данных управления заявками; в случае неполноты предоставления информации заявителем – национальный координатор направляет мотивированный отказ заявителю посредством базы данных управления заявками;
    - 4) заключение договора между заявителем и инспектором (инспекторами) в электронной форме в базе данных управления заявками в личном кабинете заявителя; форма договора должна быть доступна также на портале национального координатора. Подписанная копия договора автоматически становится доступна национальному координатору;
    - 5) осуществление выездной проверки инспектором в место размещения в целях его оценки на предмет соответствия критериям и требованиям, установленным настоящими Правилами;
    - 6) предоставление инспектором национальному координатору и заявителю предварительного отчета о рекомендуемой классификации, отмене или понижении существующей классификационной категории;
    - 7) разработка и предоставление рекомендаций заявителю относительно места размещения по улучшениям, необходимым для избежания отмены или понижения

- существующей классификационной категории, с определением конкретных сроков реализации необходимых улучшений;
- 8) представление инспектором(-ами) отчета и акта о проведенной оценке с рекомендуемой классификационной категорией национальному координатору и заявителю;
  - 9) рассмотрение отчета об оценке национальным координатором,
  - 10) принятие решения национального координатора на основании отчета и акта о проведенной оценке, и уведомление заявителя о решении о присвоении или не присвоении классификационной категории;
  - 11) выдача сертификата классификации места размещения в электронной форме;
  - 12) организация установления классификационной таблички;
  - 13) внесение уполномоченным органом сведений о месте размещения в реестр классифицированных мест размещения на основании информации, полученной от национального координатора;
  - 14) периодическая переоценка классифицированного места размещения на предмет соответствия присужденной категории.
13. Каждая процедура классификации осуществляется при успешном завершении предыдущей с обязательным отражением результатов процедуры в базе управления заявками. В случае отражения заявителем неполной и/или недостоверной информации, процедура классификации может быть приостановлена до получения полной и/или достоверной информации от заявителя.
14. Классификация, в том числе выдача сертификата классификации осуществляется на платной основе в соответствии с тарифами установленными национальным оператором и доступными на портале национального оператора.
15. Сертификат классификации выдается сроком на [3] года, если не отозван ранее или продлен на основаниях, предусмотренных настоящими Правилами.

### **3. Порядок подачи и обработки заявки**

16. Заявитель представляет национальному координатору посредством базы управления заявками заявку по форме, установленной в соответствии с [Приложением 2] к настоящим Правилам, с приложением заполненной формы самостоятельной, предварительной оценки по форме, установленной в соответствии с [Приложением 3], а также с приложением платежного документа, подтверждающего оплату за рассмотрение заявки.
- Оплата за рассмотрение заявки может быть осуществлена онлайн в базе управления заявками, при наличии соответствующего сервиса в базе управления заявками.
17. Заявка должна содержать следующую информацию:
- 1) наименование места размещения;
  - 2) зарегистрированное наименование заявителя (юридического, физического лица) и собственника (если собственник не является заявителем) места размещения,

- 3) документ, удостоверяющий наличие у заявителя полномочий на подачу заявки на классификацию (доверенность или учредительные документы лица с указанием полномочий заявителя);
  - 4) банковские реквизиты заявителя;
  - 5) полный почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и веб-сайт (при наличии) заявителя, место проживания, владелец;
  - 6) имя уполномоченного сотрудника представляющего место размещения/заявителя при проведении классификации;
  - 7) текущая категория места размещения (при наличии);
  - 8) заявляемая классификационная категория;
  - 9) общее количество номеров;
  - 10) копии действующих учредительных документов собственника места проживания (если применимо);
  - 11) бизнес-идентификационный номер объекта размещения;
  - 12) копии документов, подтверждающих право пользования на земельный участок, на котором расположено место размещения;
  - 13) заверение собственника и/или заявителя о соблюдении действующих нормативных правовых актов Республики Казахстан в процессе, а также в целях классификации;
  - 14) согласие собственника и заявителя инспектору, национальному координатору и их агентам и представителям на обработку персональных данных, предоставленных в процессе классификации.
18. База данных управления заявок может предусматривать возможность для заявителей перед подачей заявки использовать автоматическую форму предварительной оценки в целях получения обратной связи о наиболее вероятной оценке, которую заявитель может получить на основе заполненных заявителем данных.
19. Если заявление или приложенные к нему документы не соответствуют требованиям, установленным пунктом 16 настоящих Правил, либо представлены не в полном объеме, заявление возвращается с указанием причин возврата в сроки установленные в соответствии с подпунктом 2) пункта 23 настоящих Правил.
20. Стоимость услуг по проведению классификации (стоимость классификации) подлежащая оплате заявителем включает административные расходы национального координатора по сопровождению классификации, включая оплату за рассмотрение заявки, стоимость услуг инспектора, а также расходы на изготовление классификационной таблички. Стоимость классификации зависит от классификационной категории, на которую претендует заявитель, вида места размещения, количества номеров, а также наличия других помещений места размещения предназначенных для туристов (рестораны, спа, бальные залы, спортивные и другие объекты, предусмотренные настоящими Правилами).

Стоимость классификации определяется и подлежит опубликованию национальным координатором на своем портале.

21. Одновременно заявитель может подать только одну заявку в отношении одного места размещения. В каждый момент времени допустимо только одно приложение. Несколько заявок, поданных в одной или нескольких категориях на одно и то же место размещения подлежат отклонению национальным координатором.
22. В целях обработки и администрирования заявок, мониторинга и управления процедурами классификации национальный координатор обеспечивает функционирование базы управления заявками. Заявители, инспекторы и национальный координатор прошедшие регистрацию в базе управления заявками, должны иметь к ней доступ для получения информации о ходе классификации, внесения данных о месте размещения, об оценке места размещения в порядке, установленном настоящими Правилами.
23. После подачи заявки национальному координатору в соответствии с требованиями, установленными в разделе 3 Правил, национальный координатор инициирует классификацию места размещения. Предварительно национальный координатор должен:
  - 1) проверить заявку на корректность и полноту информации и данных в течение [1] рабочих дней с даты поступления заявки;
  - 2) принять/зарегистрировать либо предоставить мотивированный отказ в принятии (в случае неполноты и/или некорректности представленной в заявке информации) заявки в течение [3] рабочих дней с даты ее поступления в базе управления заявками;
  - 3) заполнить при необходимости дополнительные данные, если заявка принята/зарегистрирована;
  - 4) назначить инспектора(ов), который проведет выездную оценку места размещения в течение [5] рабочих дней после принятия/регистрации заявки;
  - 5) уведомить заявителя о назначении инспектора(ов) в течение [5] рабочих дней после принятия/регистрации заявления;
  - 6) направить дату начала проверки после заключения договора об оказании услуг по проверке между заявителем и инспектором (инспекторами).
24. База данных управления заявками должна отражать процесс и результаты процесса выездной проверки с заполненным списком критериев, представленном в электронном виде инспекторами с рекомендацией относительно категории размещения заявителя, а также иные отчеты и акты, предусмотренные настоящими Правилами.
25. Национальный координатор завершает процесс классификации и обеспечивает выполнение следующих действий:
  - 1) осуществляет проверку результатов выездной оценки;
  - 2) информирует заявителя о результатах проверки и категории классификации присвоенной по результатам;

- 3) направляет заявителю (и собственнику места размещения), сертификат классификации, с указанием присвоенной категории классификации и сроком действия.
26. По завершении процесса классификации национальный координатор направляет информацию о месте размещения и присвоенной классификационной категории в уполномоченный орган для внесения сведений в реестр классифицированных мест размещения. Реестр должен содержать информацию о местонахождении объекта размещения на карте, типе объекта размещения, классификационной категории, благоустройстве и ключевых словах. Реестр классифицированных мест размещения подлежит опубликованию на сайте уполномоченного органа и на портале национального координатора.
27. Общий срок проведения классификации со дня подачи полной заявки и до выдачи сертификата классификации не должен превышать [3] месяцев с даты подачи заполненной формы заявки в соответствии с требованиями, установленными в разделе 3 Правил, если иной срок не установлен в договоре на оказание инспекционных услуг, заключенном между заявителем и инспектором (инспекторами).

#### **4. Инспекторы. Порядок направления инспекторов на выездную оценку.**

28. Национальный координатор формирует, ведет и вносит изменения в реестр инспекторов мест размещения для туристов (реестр инспекторов), публикуемый на портале национального координатора. Реестр инспекторов должен включать инспекторов, допущенных к оценке мест размещения для целей классификации.
29. Национальный координатор обеспечивает допуск инспекторов к проведению классификации в соответствии с положениями настоящих Правил путем включения инспекторов в реестр инспекторов.
30. Порядок включения инспекторов в реестр инспекторов состоит из следующих этапов:
- 1) подача заявления физического лица, желающего выполнять услуги по оценке мест размещения в целях классификации, национальному оператору;
  - 2) в случае соответствия требований к образованию и опыту, прохождение физическим лицом соответствующего обучения<sup>1</sup> в целях качественного проведения оценки мест размещения в целях классификации (далее – «программа подготовки инспекторов классификации мест размещения»);
  - 3) получение сертификата инспектора классификации и включение в реестр инспекторов национальным координатором.
31. Инспекторы, претендующие на включение в реестр инспекторов, представляют национальному координатору заявление о приеме по форме, указанной в [правилах

---

<sup>1</sup> Рекомендуются, чтобы такое обучение проводилось теми, кто уже проводит подобные тренинги. Расходы на такие тренинги несут сами заявители-инспекторы или финансируются в рамках бюджетной программы на развитие системы классификации.



реестра инспекторов], с приложением нотариально заверенных и действительных копий следующих документов:

- 1) сертификат или иные документы, подтверждающие прохождение программа подготовки инспекторов классификации мест размещения;
- 2) документы, подтверждающие наличие законченного высшего образования в сфере туризма, гостиничного бизнеса [и/или] соответствующего опыта работы в сфере гостиничных услуг не менее [5 лет];
- 3) документы, удостоверяющие личность инспектора.

Иные документы также могут быть обоснованно запрошены национальным координатором, в целях подтверждения правомочности и способности инспектора осуществлять классификационную оценку.

32. Подготовка инспекторов, подающих заявление о включении в реестр инспекторов, должна удовлетворять требованиям, предъявляемым к обученным инспекторам знанием критериев классификации системы мест размещения для туристов, в соответствии с настоящими Правилами, порядка заполнения чек-листа онлайн-проверки, составления отчета и рекомендаций в процессе классификации, знание работы в базе управления заявок, а также общее понимание порядка классификации. Обучение осуществляется и/или обеспечивается к проведению национальным координатором, если иное не установлено уполномоченным органом. Программа подготовки инспекторов классификации мест размещения должна быть разработана, а затем одобрена уполномоченным органом и национальным координатором с привлечением при необходимости высших и средних учебных заведений осуществляющих подготовку кадров для работы в гостиничном секторе.
33. Включение лиц в реестр инспекторов осуществляется национальным координатором в соответствии с настоящими Правилами и иными действующими нормативными правовыми актами в срок не более 30 дней с момента подачи документов на портал национального координатора. При подаче документов обратившийся инспектор получает от национального координатора подтверждение о принятии заявления и документов.
34. Инспекторы, принятые в реестр инспекторов, предварительно заключают договор с национальным координатором об оказании услуг инспектора и выездной оценки мест размещения, и других условиях сотрудничества с национальным координатором в целях непрерывного процесса классификации, а также иных условия для включения лица в реестр инспекторов. Договор должен обеспечивать обязательства инспектора начать оценку места размещения в целях квалификации на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, и в сроки, установленные национальным координатором. Невыполнение инспектором надлежащей процедуры проверки в установленные сроки или другие существенные нарушения инспектором положений договора могут повлечь за собой исключение инспектора из реестра инспекторов.

35. Назначение инспекторов к проведению оценки места размещения, производится национальным координатором последовательно в порядке включения инспекторов в реестр инспекторов.
36. Сотрудники органов по подтверждению соответствия, а также объединений в форме ассоциаций (союзов) осуществляющих туристскую деятельность вправе осуществлять классификационную проверку, в случае включения их в реестр инспекторов на основании прохождения соответствующими сотрудниками органа по подтверждению соответствия процедур, установленных настоящим разделом 4 Правил, а также соответствия сотрудников требованиям установленным пунктами 31-32 настоящих Правил.
37. Национальный координатор вправе заключить договор об оказании услуг инспектора и выездной оценки мест размещения, и других условиях сотрудничества с национальным координатором в целях непрерывного процесса классификации, указанный в пункте 34 настоящих Правил непосредственно с юридическими лицами указанными в пункте 36 при условии оказания услуг непосредственно лицами, включенными в реестр инспекторов.

#### **5. Выездная проверка.**

38. Инспекционная проверка проводится непосредственно в месте размещения с целью оценки его соответствия классификационным критериям (выездная оценка). Инспекция проводится инспектором(ами), квалифицированным(и) и обученным(и) в соответствии с требованиями, установленными [в положениях] и настоящих Правилах, и назначенным национальным координатором для проведения оценки в установленном порядке.
39. Выездная оценка места размещения проводится инспекторами в присутствии уполномоченного представителя заявителя.
40. Проверки могут проводиться одним или двумя инспекторами одновременно, если заявитель указал об этом в заявке.
41. При оценке и осмотре проверяются характеристики и показатели услуг, процессов, объектов, имеющих в оцениваемом месте размещения, что позволяет:
  - 1) идентифицировать номера, помещения, услуги, оборудование и процессы, относящиеся к классифицируемому месту размещения;
  - 2) подтвердить соответствие и соответствие помещения классификационной категории в соответствии с классификационными критериями..
42. При проверке инспектор должен:
  - 1) проверить соответствие перечисленных в классификационных критериях объектов и услуг места размещения и заполнить форму проверочного листа соответствующих критериев. [Осмотр не проводится, если помещения места размещения находятся в процессе ремонта или реконструкции, а также выведены из эксплуатации. Оценка

- таких мест размещения и присвоение им категории осуществляется дополнительно, после ввода их в эксплуатацию];
- 2) предоставить заключение по результатам проверки и рекомендации по классификационной категории, как указано в пунктах [28-29] Правил, и направить национальному координатору посредством базы управления заявок..
43. Если место размещения по сумме баллов не соответствует категории, установленной по результатам оценки, принимается одно из следующих решений:
- 1) если общее количество баллов меньше количества, установленного для конкретной категории места размещения, такому месту размещения присваивается более низкая категория;
- 2) если общее количество баллов превышает количество, установленное для конкретной категории места размещения, такому месту размещения присваивается заявленная категория или по согласованию с заявителем категория, соответствующая категории, установленной по результатам оценка (проверки).
44. Если заявитель и место размещения удовлетворяют критериям, инспектор выдает положительное заключение с соответствующей рекомендацией о присвоении ему классификационной категории.
45. Инспектор дает отрицательное заключение с соответствующей рекомендацией в случае несоблюдения классификационных критериев, а также в случае отказа или неоплаты заявителем услуг инспектора по заключенному договору.
46. Национальный координатор при получении заключения и рекомендации инспектора через базу данных управления заявок выдает сертификат классификации в срок, не превышающий [10] рабочих дней с даты получения заключения и рекомендаций инспектора.
47. Инспектор должен провести проверку в срок, определенный в договоре на оказание инспекционных услуг, заключенном между заявителем и инспектором, но не позднее, чем в течение [3 месяцев] с запланированной даты начала проверки.
48. Перед началом выездной проверки инспекторы должны провести краткую проверку данных места размещения на его и/или иных интернет ресурсах, и оценить отзывы гостей на предмет потенциальных недостатков, вводящей в заблуждение информации о качестве услуг места размещения и т.п.
49. Требования к инспектору и процессу оценки:
- 1) инспектор рассматривает отзывы гостей перед началом выездной проверки и во время периодической оценки выданного сертификата классификации;
- 2) инспектор имеет право осматривать все свободные зоны места размещения;
- 3) инспектор может в любое время без предупреждения осмотреть место размещения (в том числе, например, номера, которые хозяин отеля не подготовил к визиту инспектора);
- 4) во время визита инспектора допускается фотографирование для целей документирования в случаях, предусмотренных законодательством;

- 5) баллы начисляются только в случае полного выполнения критериев для каждого номера или как указано в соответствующих критериях;
- 6) инспектор при проведении оценки должен вести себя этично, вежливо и действовать добросовестно.
50. По окончании проверки инспектор направляет заявителю предварительный акт с перечнем недостатков, выявленных в ходе предварительной оценки, и рекомендациями по их устранению с указанием рекомендуемой на тот момент классификационной категории.
51. По результатам классификационной оценки составляется акт классификационной оценки в двух экземплярах с указанием предполагаемой категории, рекомендаций и выводов о возможности (невозможности) выдачи классификационного свидетельства. Акт подписывается инспектором (инспекторами) и представляется заявителю для ознакомления, а также направляется инспектором национальному координатору через базу управления заявками.
52. В случае если заявитель, заинтересован в присвоении дополнительной категории «Элит», оценка может быть предоставлена путем дополнительной проверки. На основании результатов первоначальной инспекции заявитель может затем подать заявку на дополнительную инспекцию с тайным гостем, чтобы получить статус «Элит».
53. Инспектор и национальный координатор не вправе разглашать сведения, составляющие коммерческую или иную охраняемую законом тайну, ставших им известными в процессе классификации, если иное не установлено законодательством.
54. Национальный координатор и инспекторы не несут ответственности за ущерб и/или убытки, возникшие в результате правомерных действий инспекторов в процессе оценки и результатов оценки, в том числе за упущенную выгоду.
55. Расходы на инспекцию несут заявители/собственники места размещения, заключившие договор с инспектором. Инспекционные расходы включают в себя вознаграждение инспекторов и их дорожные расходы, а также варьируются в зависимости от категории, вида места размещения и количества инспекторов, проводящих оценку.
56. Сертификат классификации выдается в электронной форме, заполняется на государственном и русском языках и публикуется на портале национального координатора, а также предоставляется заявителю посредством базы управления заявок. Содержание сертификата классификации должно включать следующую информацию:
- 1) наименование места размещения;
  - 2) присвоенная месту размещения классификационная категория;
  - 3) регистрационный номер (из реестра классифицированных мест размещения для туристов);
  - 4) срок действия выданного сертификата;

- 5) полное/регистрационное имя и бизнес/индивидуальный идентификационный номер заявителя/собственника места размещения;
- 6) полное/зарегистрированное имя и индивидуальный идентификационный номер инспектора, проводившего оценку.

#### **6. Порядок проведения периодической переоценки присвоенной классификации**

57. Классифицированные места размещения подлежат регулярной периодической проверке каждые 3 (три) года или раньше по основаниям, предусмотренным настоящими Правилами. В случае проведения периодической оценки национальный координатор уведомляет место размещения по электронной почте, ранее указанной в заявке, о предстоящем окончании срока действия сертификата классификации за 6 (шесть) месяцев до истечения его срока действия.  
В ходе переоценки квалификационная категория объекта размещения может быть подтверждена, изменена или отменена.
58. Заявитель подает заявление на периодическую переоценку места размещения в порядке, предусмотренном пунктом 3 настоящих Правил. Непрохождение объектом переоценки, в том числе непредставление заявки в установленном порядке, влечет за собой исключение места размещения из реестра классифицированных мест размещения с публикацией уведомления на портале национального координатора.
59. Досрочная переоценка возможна на основании:
  - 1) жалоб клиентов мест размещения, поданных на портал национального координатора с приложением соответствующей информации и/или документов, доказывающих ухудшение услуг, оказываемых местом размещения;
  - 2) результатов мониторинга национальным координатором рейтингов классифицированных мест размещения на туристических интернет ресурсах, или других общедоступных агрегаторах, негативных отзывов, свидетельствующих о значительном снижении качества услуг, оказываемых местом размещения;
  - 3) подачи заявления об обжаловании результатов классификации заявителем/собственником классифицированного места размещения национальному координатору на основании и в соответствии с Правилами и решением национального координатора о проведении переоценки.
60. Досрочная переоценка места размещения по основаниям, установленным подпунктами 1)-2) вышеуказанного пункта 57 Правил, инициируется национальным координатором путем уведомления места размещения о предстоящей досрочной переоценке с указанием причин для переоценки. Возможность и стоимость переоценки должны быть отражены в договоре [об оказании инспекционных услуг, заключаемом между инспектором и заявителем при проведении первой классификации].

61. Если договор был расторгнут ранее, место размещения вправе вновь обратиться за услугами переоценки к национальному координатору в порядке установленном разделом 3 Правил.

#### **7. Порядок обжалования.**

62. Заявитель может подать заявление на обжалование результатов классификации, национальному координатору посредством базы управления заявок в течение 3 (трех) недель с даты получения решения национального координатора о присвоении классификационной категории.
63. В заявлении на обжалование результатов классификации указываются основания для обжалования, и несогласие с присвоенной классификационной категорией. К заявлению прилагается документ, подтверждающий оплату сбора на обжалование в размере, указанном на портале национального координатора. Сбор на обжалование не подлежит возврату.
64. Заявление принимается национальным координатором и регистрируется в базе управления заявок в течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения заявления, с заполненной формой согласия для организации апелляционного выезда и при условии поступления апелляционного сбора.
65. После получения национальным координатором апелляционного заявления и оплаты апелляционное посещение должно быть назначено повторно в течение 3 (трех) недель с назначением другого инспектора (инспекторов) в соответствии с процедурой, предусмотренной в Разделе 3.
66. Результаты переоценки в рамках апелляционного выезда подлежат раскрытию заявителю незамедлительно вместе с отчетом по итогам апелляционного выезда подготовленного инспектора(ми). Отчет, представленный при переоценке, заменяет предыдущие результаты проверки и классификационную категорию присвоенную месту размещения ранее и является окончательным на период действия выданного сертификата классификации.

#### **8. Применение категории места размещения**

67. Места размещения, которым присвоена классификационная категория, в соответствии с настоящими Правилами, вправе применять информационный знак о присвоенной им категории (знак категории).
68. Право применения знака категории места размещения устанавливается на срок действия сертификата классификации.
69. Использование знака категории является обязательным, если места размещения, издатели печатных или онлайн-каталогов мест размещения, туристические агентства, туроператоры, онлайн-турагентства и любые другие субъекты, осуществляющие туристскую деятельность в Республике Казахстан, указывают классификационную категорию в информационных источниках, включая собственный веб-сайт места

размещения, брошюры, вывески внутри и вокруг места размещения, списки мест размещения в печатных путеводителях, платформы отзывов туристов, социальные сети, медиа, поисковые и метапоисковые платформы. При использовании знака категории необходимо указывать, что категория соответствует официальной классификации мест размещения в Республике Казахстан.

70. Знак категории непосредственно в классифицированном месте размещения, размещается на доступном для обозрения месте на плоских участках фасада, свободных от архитектурных элементов, непосредственно у входа (справа или слева) в здание, строение, сооружение или помещение, или на входных дверях в помещение, в котором фактически находится (осуществляет деятельность) место размещения.
71. Места размещения, не прошедшие классификацию в соответствии с настоящими Правилами, а также иные лица не вправе использовать классификационные категории, а также рейтинги и категории иных систем классификации мест размещения, без надлежащего разрешения национального координатора или наличия действующего сертификата классификации, выданного национальным координатором.

### **9. Национальный координатор**

72. Национальный координатор обеспечивает мониторинг системы классификации, администрирование и контроль за процессом оценки мест размещения в целях классификации. Национальный координатор назначается уполномоченным органом в соответствии с положениями Закона о туристской деятельности в Республике Казахстан на срок не менее 3 (трех) лет и в порядке, определяемом уполномоченным государственным органом.
73. Назначение национального координатора осуществляется на конкурсной и публичной основе.

Лицо, претендующее на осуществление функций национального координатора должно предоставить необходимые и достаточные подтверждения об отсутствии правовых и финансовых ограничений на осуществление прав и обязанностей национального координатора, о наличии необходимого материально-технического обеспечения, необходимого штата сотрудников с опытом в сфере сертификации гостиничного бизнеса, с опытом работы поддержки IT-систем необходимых для обеспечения безопасной и непрерывной работы базы управления заявками, в целях подтверждения способности осуществлять обязанности национального координатора предусмотренные настоящими Правилами включая: использование и поддержку электронной платформы, административные функции по процессу классификации, работе с инспекторами (процедура отбора и формирования реестра инспекторов допускаемых к классификации) и другие обязанности. Уполномоченный орган несет ответственность за организацию конкурса на назначение национального координатора и определение порядка, сроков и условий проведения конкурса.

*[Комментарий: проектом предлагается назначать Национального координатора на конкурсной основе сроком на 3 года после апробации «пилотного» запуска программы и единой электронной платформы для классификации. Таким образом, участвовать смогут в конкурсе все заинтересованные юридические лица (включая ассоциации, действующие органы по подтверждению соответствия (NCE), а также любые иные юридические лица) при условии, что правовой статус юридического лица, материально-техническое обеспечение, наличие необходимого штата сотрудников с опытом в сфере сертификации гостиничного бизнеса, с опытом работы поддержки необходимых IT-систем, позволяет осуществлять обязанности Национального координатора предусмотренным проектом Правил классификации включая: использование и поддержку электронной платформы, административные функции по процессу классификации, работе с инспекторами (процедура отбора и формирования пула инспекторов допускаемых к классификации и др.). При этом на период «пилотного» запуска программы и единой электронной платформы для классификации предлагается определить Национальным координатором АО «Казахтуризм». Период действия пилотного запуска программы и единой электронной платформы должен быть определен исходя из готовности нормативных правовых документов и бюджета на реализацию программы.]*

74. Национальный координатор несет ответственность за свою деятельность в соответствии с настоящими Правилами перед уполномоченным органом и ежеквартально отчитывается перед ним. Национальный координатор обязан публиковать всю соответствующую информацию о процессе классификации на портале национального координатора, в целях обеспечения прозрачности и доступности системы классификации для мест размещения.
75. Полномочия национального координатора включают:
- 1) администрирование базы данных управления заявками для целей классификации;
  - 2) инициирование классификации места размещения при подаче заявки заявителем и регистрации заявки;
  - 3) осуществление проверки заявки на достоверность и наличие недостающих данных, осуществление необходимых коммуникаций с заявителем в процессе классификации;
  - 4) заполнение любых необходимых данных к заявке;
  - 5) назначение инспекторов для выездной оценки/проверки места размещения;
  - 6) назначение даты выездной оценки/проверки;
  - 7) формирование, ведение и изменение реестра инспекторов классификации, включение инспекторов в реестр;
  - 8) осуществление проверки достоверности отчетов инспектора и принятие решения о присвоении квалификации месту размещения; направление решения о включении, исключении, изменения данных о классифицированном месте размещения в уполномоченный орган для отражения соответствующей информации в реестре классифицированных мест размещения для туристов;
  - 9) рассмотрение заявлений об обжаловании решений о присвоенной классификационной категории, организация выездной перепроверки в соответствии с требованиями настоящих Правил;



- 10) маркетинг и распространение информации о системе классификации;
  - 11) реализация механизма разработанного уполномоченным органом по поддержке классифицированных мест размещения, в том числе оказание маркетинговой помощи классифицированным местам размещения;
  - 12) установление стоимости классификации на основе анализа рынка [при условии согласования с уполномоченным органом];
  - 13) осуществление периодического (планового) и/или внепланового пересмотра критериев классификации и порядка проведения классификации для приведения их в соответствие с международной практикой, и представление уполномоченному органу результатов такого пересмотра;
  - 14) координирование и организация деятельности инспекторов;
  - 15) разработка и внедрение программ обучения инспекторов и руководств для всех участников системы классификации;
  - 16) решение в пределах своей компетенции любого вопроса, который может возникнуть в связи с введением и реализацией системы классификации;
  - 17) предоставление консультаций местам размещения, заинтересованным в получении классификационной категории;
  - 18) рассмотрение жалоб и иных обращений относительно классифицированных мест размещения, деятельности инспекторов, а также административного персонала национального координатора в связи с классификацией;
  - 19) подготовка и представление отчетов по результатам имплементации системы классификации уполномоченному органу на ежеквартальной основе;
  - 20) обеспечение иных вопросов, требуемых или подразумеваемых настоящими Правилами для осуществления процесса классификации.
76. Национальный координатор должен иметь в своей организационной структуре основной офис с классификационными администраторами, координаторами инспекторов и выездных оценок, сотрудником(-ами) по связям и коммуникациям по вопросам классификации, администратором(-ами) ИТ осуществляющих поддержку базы управления заявками, а также сотрудником по поддержке классифицированных мест размещения. В целях организации работы национального координатора, основной офис национального координатора осуществляет свою деятельность в соответствии с функциональными обязанностями согласно положениям внутренних правил национального координатора и иных правовых актов применимых к ним.

### **10. Национальный классификационный комитет**

77. Национальный классификационный комитет является консультативно-совещательным органом формируемым специально для осуществления мониторинга за эффективностью процесса имплементации системы классификации и деятельности участников классификации. Национальный классификационный комитет вправе

рассматривать жалобы на деятельность участников процесса классификации в соответствии с внутренним положением работы комитета.

78. Состав Национального классификационного комитета утверждается уполномоченным органом на срок работы национального координатора в количестве не более 15 (пятнадцати) человек. Состав формируется на основе соблюдения балансов интересов всех участников процесса классификации, а также регулярной (на срок работы национального координатора) из представителей уполномоченного органа, других заинтересованных государственных органов, объединений в форме ассоциаций (союзов) осуществляющих туристскую деятельность, предпринимателей из гостиничного сектора всех категорий мест размещения подлежащих классификации в соответствии с настоящими Правилами.
79. Национальный классификационный комитет осуществляет свою деятельность на основании приказа уполномоченного органа об избрании состава комитета и утверждении внутреннего положения работы комитета.

### **11. Уполномоченный орган**

80. Уполномоченный орган осуществляет общий контроль деятельности национального координатора и имплементации системы классификации в соответствии с настоящими Правилами и осуществляет следующие основные полномочия:
- 1) несет ответственность за осуществление классификации мест размещения;
  - 2) назначает национального координатора и определяет период деятельности национального координатора;
  - 3) осуществляет на ежеквартальной основе рассмотрение отчетов национального координатора по результатам имплементации системы классификации;
  - 4) осуществляет взаимодействие с зарубежными системами классификации мест размещения и межгосударственной комиссией (комитетами) при их наличии;
  - 5) определяет порядок формирования, ведения, изменения реестра классифицированных мест размещения туристов и его опубликование на своем официальном сайте. осуществляет взаимодействие с зарубежными системами классификации средств размещения;
  - 6) разрабатывает механизмы поддержки классификационной системы и ее участников;
  - 7) осуществляет иные полномочия в пределах своей компетенции.

### **11. Другие положения**

81. Настоящие Правила подлежат плановому (периодическому) пересмотру и при необходимости, внесению изменений и дополнений на основании рекомендаций, выработанных национальным координатором, а также иных рекомендаций, выработанных межгосударственной комиссией (комитетами) при их наличии, в

соответствии с лучшими международными практиками, в порядке установленном законодательством Республики Казахстан.

Приложение №1  
к Правилам классификации мест размещения туристов в Республике Казахстан,  
утвержденным приказом Министра культуры и спорта Республики Казахстан  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**[Классификационные критерии]**

Приложение №1  
к Правилам классификации мест размещения туристов в Республике Казахстан,  
утвержденным приказом Министра культуры и спорта Республики Казахстан  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

### Заявка

#### на проведение классификации места размещения

1. Наименование места размещения:

\_\_\_\_\_

2. Зарегистрированное наименование заявителя (юридического, физического лица) и собственника (если отличается от заявителя) места размещения, с указанием БИН/ИИН (далее – «Заявитель»):

\_\_\_\_\_ действующий на основании доверенности и/или учредительных документов прилагаемых к настоящей заявке, настоящим просит провести классификацию вышеуказанного места размещения в соответствии с Правилами классификации мест размещения туристов в Республике Казахстан, утвержденным приказом Министра культуры и спорта Республики Казахстан (далее – «Правила»).

Я подтверждаю настоящим, что информация указанная в настоящей заявке является достоверной и действительной, в том числе следующая информация:

- 1) банковские реквизиты Заявителя: номер счета (в тенге), наименование банка, ИИК и т.д. \_\_\_\_\_
- 2) полный почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и сайт (при наличии) места размещения и его собственника: \_\_\_\_\_
- 3) ФИО уполномоченного генерального директора: \_\_\_\_\_
- 4) текущая категория звезды/тюльпана/шанырак: \_\_\_\_\_
- 5) заявляемая классификационная категория: \_\_\_\_\_
- 6) общее количество номеров: \_\_\_\_\_

Перечень прилагаемых документов:

\_\_\_\_\_

дополнительные комментарии/пожелания:

\_\_\_\_\_

3. I confirm to perform my obligations under the Rules as required by the provisions of the Rules, and to perform provisions of the applicable normative legal acts of the Republic of Kazakhstan during the classification process and after.

Настоящим я предоставляю свое согласие национальному координатору, инспекторам и их соответствующим агентам и представителям на обработку и передачу персональных данных, предоставленных в настоящем документе и в процессе классификации. Подтверждаю, что получил согласие на обработку и передачу персональных данных третьих лиц, информация о которых предоставлена или будет представлена инспектору(ам) и национальному оператору, а также их соответствующим агентам и представителям до, во время или после процесса классификации.

\_\_\_\_\_  
 ФИО, подпись

дата: \_\_\_\_\_

Приложение №3  
 к Правилам классификации мест размещения туристов в Республике Казахстан,  
 утвержденным приказом Министра культуры и спорта Республики Казахстан  
 № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**Форма предварительной/самостоятельной оценки места размещения\***

**Пожалуйста, ответьте на следующие вопросы:**

1) Численность работников:

\_\_\_\_\_

2) Год постройки Год ввода в эксплуатацию Год реконструкции:

\_\_\_\_\_

3) Количество зданий (корпусов):

\_\_\_\_\_

4) Этажность (если несколько корпусов, указывать по каждому корпусу отдельно)

\_\_\_\_\_



*\* эта форма оценки может быть изменена или дополнена национальным координатором, поэтому, пожалуйста, проверьте форму на портале национального координатора по адресу: [www.]*