

Приложение А2. Пошаговое руководство по механизму внедрения СКСР в Казахстане

I. ПОДАЧА ЗАЯВКИ

1. **Предприятие размещения** должно подать заявку Национальному оператору через портал (*E-classification*/Электронная классификация) в режиме онлайн, загрузив необходимые документы (санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические, по пожарной безопасности и др.) и заполненную форму самооценки, а также оплатить сбор за подачу заявки. Обязательным условием классификации является соблюдение требований законодательства. Форма заявки будет включена в Правила классификации средств размещения.

II. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

2. Национальный **оператор проверит** заявку на достоверность и недостающие данные. Если заявка или прилагаемые к ней документы не соответствуют требованиям или представлены не в полном объеме, заявка возвращается с указанием мотивированного отказа в приеме заявки.

3. Если заявка полная, то после ее принятия/регистрации Национальный оператор **назначает инспектора** из своего реестра инспекторов, который проводит выездную оценку средства размещения, и уведомляет заявителя о назначении инспектора.

4. Национальный оператор формирует, ведет и вносит изменения в реестр инспекторов, публикуемый на портале электронной классификации. В реестр инспекторов включаются инспекторы, допущенные к проведению оценки средств размещения для целей классификации. Национальный оператор обеспечивает **включение в реестр инспекторов**, отвечающих квалификационным требованиям (образование в сфере гостиничного бизнеса и услуг, опыт работы не менее 3 лет) и прошедших определенную подготовку. Инспекторы, включенные в реестр инспекторов, заключают с национальным оператором договор об оказании услуг для включения в реестр инспекторов. Договор обеспечивает способность и возможность инспектора приступить к проверке.

III. ОЦЕНКА

5. Договор об оказании услуг инспектора заключается между заявителем и инспектором. Инспектор назначает точную дату проведения выездной оценки. Перед фактической проверкой инспектор должен провести онлайн проверку данных на веб-сайте средства размещения и оценить отзывы гостей, которые необходимо принять во внимание.

6. В ходе **выездной проверки** будут оцениваться характеристики и показатели услуг средств размещения, процессы и объекты, относящихся к классифицируемому типу размещения, путем заполнения формы проверочного листа. Проверяется соответствие средства размещения классификационной категории по классификационным критериям. Для проверки следует выбрать несколько номеров в средстве размещения, причем эта задача не должна полностью возлагаться на само средство размещения.

7. После проведения оценки инспектор предоставляет **предварительный отчет** с соответствующей рекомендацией в случае, если критерии классификации не соблюдены, или **окончательный отчет** с соответствующей рекомендацией по классификационной категории.

IV. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

8. После получения Отчета о проверке средства размещения Национальный оператор рассматривает его и составляет **акт классификационной оценки** с указанием предполагаемой категории и выводов о возможности выдачи сертификата классификации. *Табличка может быть изготовлена за дополнительную плату заявителя.*

9. Национальный оператор или Комитет индустрии туризма (зарегистрированного в качестве государственной службы) ведет и обновляет **реестр сертифицированных средств размещения**.

V. ОБЖАЛОВАНИЕ

10. Если заявитель не удовлетворен присвоенной ему классификационной категорией, система классификации допускает возможность обжалования, и заявление на обжалование подлежит рассмотрению. Заявление должно быть подкреплено обоснованием. После рассмотрения заявления на обжалование и невозвращаемого сбора Национальный оператор назначает апелляционный выезд с другим инспектором. Результаты и выводы апелляционного выезда будут направлены заявителю сразу после проведения апелляционной оценки вместе с отчетом по итогам визита. Отчет, представленный после апелляционной оценки, заменяет предыдущие результаты проверки и классификационную оценку и является окончательным.

11. Данный механизм реализации потребует функционирования 3 баз данных через портал электронной классификации:

- База данных управления заявками

В базе данных управления заявками отражается результат классификации с заполненным проверочным листом, представляемым инспекторами в электронном виде, с рекомендацией по рейтингу средства размещения заявителя.

- Реестр инспекторов
- Реестр сертифицированных средств размещения

ПЕРЕОЦЕНКА

12. Уже сертифицированные средства размещения подлежат **регулярной переоценке каждые 3 (три) года** или досрочной переоценке на основании следующих причин:

- жалоб клиентов, поданных в режиме онлайн через портал «Электронная классификация», с подтверждающими фактами,
- результатов мониторинга национальным оператором рейтингов сертифицированных мест размещения на туристических интернет ресурсах, или других общедоступных агрегаторах, негативных отзывов, свидетельствующих о значительном снижении качества услуг;
- подачи заявления об обжаловании сертифицированным средством размещения.