Изображение государственного Герба Республики Казахстан

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**Туризм и связанные с ним услуги**

**ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ПРИРОДООХРАННЫХ ТЕРРИТОРИЙ**

**Требования**

*СТ РК \_\_\_\_* (*ISO 18065:2015(E), NEQ*)

*(**ISO 18065:2015(E) Tourism and related services —Tourist services for public use*

*provided by Natural Protected Areas Authorities — Requirements,* *NEQ)*

*Настоящий проект стандарта*

*не подлежит применению до его официального утверждения*

**Комитет технического регулирования и метрологии**

**Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан**

**(Госстандарт)**

**Астана**

**Предисловие**

**1 ПОДГОТОВЛЕН** ТОО «Региональный Научно-Практический Центр «Система»

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_года № \_\_\_

**3** Настоящий стандарт соответствует ISO 18065:2015 (E) «Tourism and related services -Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities – Requirements), в части основных нормативных положений международного стандарта. Степень соответствия – неэквивалентная (NEQ).

**4** В настоящем стандарте реализованы нормы Закона Республики Казахстан «Об особо охраняемых природных территориях» от 7 июля 2006.

**5 ВВЕДЕН ВЗАМЕН** СТ РК ISO 18065-2017 «Туризм и связанные с ним услуги. Туристские услуги для общественного пользования, предоставляемые администрацией природоохранных территорий. Требования» (ISO 18065:2015(E) Tourism and related services - Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities - Requirements, IDT)

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном каталоге «Документы по стандартизации», а текст изменений и поправок – в периодических информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в периодическом информационном указателе «Национальные стандарты».*

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

**Введение**

В настоящее время туризм является важным элементом культуры современного общества. Охраняемые территории являются привлекательными для занятий на открытом воздухе в естественной природной среде.

Природоохранные организации Республики Казахстан могут предоставлять туристские услуги и управлять объектами общего пользования.

Природоохранные организации Республики Казахстан - это государственные природные заповедники, государственные национальные природные парки, государственные природные резерваты, государственные региональные природные парки, создаваемые в организационно-правовой форме государственного учреждения (далее – природоохранные учреждения), и государственные зоологические парки, государственные ботанические сады, государственные дендрологические парки, создаваемые в организационно-правовой форме государственного предприятия.

Природоохранные организации отвечают за обеспечение эффективного и долгосрочного планирования и развития туристского обслуживания. Оценки рисков способствуют повышению безопасности посетителей, а оценка качества услуг смягчает воздействие на дикую природу ООПТ, флору, фауну и сообщества. При надлежащем управлении туристская деятельность на ООПТ позволяет посетителям ознакомиться с естественной окружающей средой и узнать о важности сохранения природы.

Природоохранная организация несет ответственность за обеспечение посетителям возможности участия в желаемой ими деятельности. Это является целью настоящего стандарта.

Пересмотр стандарта СТ РК ISO 18065-2017 «Туризм и связанные с ним услуги. Туристские услуги для общественного пользования, предоставляемые администрацией природоохранных территорий. Требования» (ISO 18065:2015(E) Tourism and related services - Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities - Requirements, IDT), обусловлен необходимостью реализации Закона Республики Казахстан «Об особо охраняемых природных территориях» и Правил осуществления туристской и рекреационной деятельности в государственных, национальных, природных парках (Приказ Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 5 марта 2022 года № 73).

Стандарт содержит основные нормативные положения международного стандарта.

### НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**Туризм и связанные с ним услуги**

**ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ПРИРОДООХРАННЫХ ТЕРРИТОРИЙ**

**Требования**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата введения\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает требования к туристским услугам, предоставляемым природоохранными организациями на особо охраняемых природных территориях различных категорий согласно Национальному законодательству Республики Казахстан [1] с целью удовлетворения потребностей посетителей и с учетом приоритетов сохранения охраняемых природных территорий.

Настоящий стандарт не распространяется на морские охраняемые территории.

**2 Нормативные ссылки**

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные документы по стандартизации:

СТ РК 3798-2022 Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема.Требования

СТ РК ISO 7001-2015 Графические символы. Информационные символы для общественных мест

СТ РК ISO 9001-2016 Системы менеджмента качества. Требования

СТ РК ГОСТ Р 52113-2010 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

СТ РК ISO 31000-2020 Менеджмент риска. Руководящие указания

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов по ежегодно издаваемым информационным каталогам документов по стандартизации по состоянию на текущий год и соответствующим периодическим информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **Особо охраняемая природная территория**: Участки земель, водных объектов и воздушного пространства над ними с природными комплексами и объектами государственного природно-заповедного фонда, для которых установлен режим особой охраны (далее – ООПТ) [1].

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Проект, редакция 1*

3.2 **Посетитель:** Путешественник (турист), совершающий поездку в особо охраняемую природную территорию, находящуюся за пределами его обычной среды местонахождения, с туристской целью (экскурсия, отдых на природе, изучение природных ценностей).

3.3 **Природоохранная организация:** Организация, которая несет ответственность за планирование и управление особо охраняемой природной территорией.

3.4 **Исполнитель:** Природоохранные организации, юридические или физические лица, оказывающие туристские услуги.

3.5 **Генеральный план развития инфраструктуры (далее - генеральный план)**: Проект планировки особо охраняемой природной территории и ее инфраструктуры, которая является составной частью технико-экономического обоснования по созданию и расширению особо охраняемых природных территорий.

3.6 **План управления**: План, разрабатываемый природоохранной организацией утвержденный уполномоченным органом.

3.7 **Туристский маршрут (далее – маршрут)**: Путь следования туриста для удовлетворения его потребностей, который разрабатывается туристским оператором и включает в себя посещение объектов туристской деятельности с детальной регламентацией такого посещения (используемый транспорт, места остановки, объекты посещения, места ночлега, медицинская помощь в экстренных случаях и другие условия).

3.8 **Туристская тропа:** Протяженный участок земли, предназначенный для пешего, велосипедного или конного (верхом) вида передвижения.

3.9 **Экологический туризм:** Путешествие в природные места с целью ознакомления с природными объектами и традиционными культурами без разрушения и изъятия их компонентов.

3.10 **Информационный пункт (визит-центр):** Объект, предоставляющий посетителям информацию для ориентирования в границах особо охраняемой природной территории.

Примечание - В информационных пунктах может присутствовать персонал, предоставляющий надлежащую информацию, или они могут функционировать без персонала, но при наличии информационных стендов, брошюр и т. п.

3.11 **Рекреационная зона:** Пространство, предназначенное для обеспечения и осуществления рекреационной деятельности, развития физической культуры, спорта и туризма, а также размещения объектов туристской индустрии, музеев, информационных пунктов и центров.

3.12 **Размеченный маршрут:** Тропа или маршрут, проложенные через особо охраняемую территорию для непосредственного передвижения пешком и походов (пеших, на велосипедах, лошадях или каким-либо иным способом) и оснащенные дорожными указателями и знаками.

3.13 **Живые уроки (мастер-классы на природе):** Обучающие мероприятия, организуемые и проводимые на природе, которые позволяют их участникам расширить свои знания о флоре, фауне и природной среде.

3.14 **Укрытие:** Конструкция или сооружение, предназначенные для защиты от метеорологических осадков и неблагоприятных климатических явлений, используемые на туристских маршрутах для организации отдыха или ночлега в течение непродолжительного периода времени.

Примечание - Укрытия могут быть частью природного ландшафта.

3.15 **Площадка для наблюдения за дикой природой:** Специально обозначенный и оборудованный участок территории, на котором посетителям предоставляется возможность наблюдать за дикой природой.

Примечание - Может быть предоставлено оборудование для исследования флоры и фауны, а также оборудование для наблюдения за удаленными объектами.

**4 Доступность для туристов**

**4.1 Общие требования**

На особо охраняемых природных территориях, предназначенных для сохранения природной среды в естественном состоянии, допускается пребывание посетителей, путешествующих с туристской целью (экскурсия, отдых на природе, изучение природных ценностей).

При предоставлении туристских услуг на особо охраняемых природных территориях необходимо соблюдать Национальное законодательство Республики Казахстан [1].

Природоохранные организации особо охраняемых природных территорий разрабатывают правила, предусматривающие возможность предоставления туристских услуг и доступа на территорию транспортных средств с учетом ресурсов и задач сохранения природной среды по [2]. [5].

Примечание - Эти правила должны быть основаны на минимизации отрицательного воздействия на природу и способствовать увеличению осведомленности посетителей в сфере охраны природы.

Природоохранные организации для предоставления туристских услуг на особо охраняемой природной территории заключают договоры с исполнителями туристских услуг - туроператорами и/или экскурсионными организациями, которые функционируют в соответствии с [2].

Природоохранные организации могут создавать собственные структурные подразделения для предоставления туристских услуг в соответствии с Национальным законодательством Республики Казахстан.

Примечание - При предоставлении туристских услуг исполнителям рекомендуется учитывать основные принципы доступности, приведенные в приложении А.

**4.2 Персонал**

Исполнитель туристских услуг обязан обеспечить прохождение персоналом соответствующего обучения, в том числе направленного на установление тактичного и корректного взаимодействия с посетителями и местным населением, на овладение приемами оказания первой помощи пострадавшим.

Обучение персонала может быть осуществлено индивидуально с учетом конкретных должностных функций и уровня ответственности сотрудника.

Задействованный в предоставлении туристских услуг персонал должен предоставлять посетителям полную информацию, обеспечивать порядок, установленный внутренними документами, и осуществлять мониторинг туристских маршрутов и групп туристов.

Персонал должен соответствовать требованиям соответствующих профессиональных стандартов (при наличии) и/или требованиям квалификационных характеристик.

**5 Предоставление услуг**

**5.1 Доступ, прием посетителей и информация для них**

Природоохранные организации особо охраняемых природных территорий должны устанавливать и сообщать условия допуска на территории.

Эта информация должна включать следующие минимальные сведения:

- расписание и время года, когда особо охраняемая природная территория будет доступна для посетителей;

- ограничения в доступе и деятельности, касающиеся транспортных средств;

- стоимость входной платы, если она предусмотрена;

- общие рекомендации для посетителей, в том числе туристских групп;

- телефоны экстренных служб для связи в чрезвычайных ситуациях (при наличии устойчивой связи на всей особо охраняемой природной территории);

- расположение мест с устойчивой связью (если не вся особо охраняемая природная территория находится в зоне покрытия телефонной связью).

Исполнители туристских услуг (далее - исполнители) на особо охраняемых природных территориях должны гарантировать доброжелательное отношение к посетителям и информирование их о соблюдении безопасности и природоохранной практики.

Исполнители должны информировать посетителей о действующих правилах поведения и организованных экскурсиях.

Исполнители должны информировать посетителей об ограничениях, которые действуют на особо охраняемых территориях, и об условиях посещения, которые могут быть разрешены только в присутствии экскурсовода/гида/инструктора-проводника.

Посетителям должна быть предоставлена следующая минимальная информация:

- наименование особо охраняемой природной территории и ее категория;

- условия доступа;

- характеристики особо охраняемой природной территории и данные о расположении на территории сооружений, объектов и укрытий, зон с устойчивой мобильной телефонной связью (например, посредством карт, планов, схем);

- условия доступа на объекты, расположенные на особо охраняемой природной территории;

- предоставляемые услуги;

- максимальное количество посетителей, разрешенное для каждого мероприятия или для предоставления услуг;

- телефоны экстренных служб для связи в чрезвычайных ситуациях;

- информация о способах сбора и транспортирования отходов и мусора, образовавшихся в результате пребывания посетителей на особо охраняемой природной территории;

- меры обеспечения безопасности и недопустимого поведения, а также информация о доступных источниках питьевой воды на территории.

Исполнителю следует самостоятельно определить способ предоставления информации (в виде брошюр, листовок, указателей, информационных пунктов для посетителей).

Для посетителей следует предусматривать информационный пункт (визит-центр) по СТ РК 3798.

Информационные материалы могут содержать:

- правила поведения посетителей;

- брошюру с описанием особо охраняемой природной территории;

- открытки;

- видеоматериалы и информацию в виде средств цифрового формата.

Дополнительно может быть организован объект торговли для продажи сувениров и предметов местного художественного промысла.

Посетителям могут быть предложены устройства системы глобального позиционирования (GPS) и другие средства связи.

**5.2 Указатели и знаки**

Исполнители должны разработать правила установки и использования указателей и знаков на всей особо охраняемой природной территории.

Система указателей и знаков должна обеспечивать предоставление необходимой информации и способствовать ориентированию посетителей на особо охраняемой природной территории.

Расположение указателей и знаков должно соответствовать установленным графическим символам, в том числе требованиям СТ РК ISO 7001, а также общепринятым указателям туристской навигации.

Указатели и знаки должны быть функциональными, интегрированными в окружающую природную среду. Исполнители должны содержать указатели и знаки в надлежащем состоянии.

Примечание - Указатели и знаки могут быть изготовлены из экологически чистых материалов, например вторично переработанных.

**5.3 Экологическое воспитание**

Исполнители могут разработать познавательные, научно-популярные и просветительские экологические программы для посетителей с целью более полного восприятия окружающей природной среды и ценности природных ресурсов.

Программы по экологическому воспитанию в сфере окружающей среды могут быть реализованы посредством проведения экскурсий, организации живых уроков, ознакомления с ботаническими и геологическими экспонатами, оборудованием площадок для скрытого наблюдения за фауной (представителями дикой природы), а также с помощью демонстрации научно-популярных фильмов и других видеоматериалов.

В случае самостоятельных неорганизованных путешествий в границах особо охраняемой природной территории туристы должны следовать по размеченным маршрутам [3].

Исполнители должны установить максимальную численность групп для проведения обучающих мероприятий на природе (живых уроков).

Ботанические экспонаты отражают как виды экологической системы данной территории, так и виды, культивируемые на охраняемой природной территории и представляющие этноботанический интерес. Образцы рекомендуется снабжать знаками или карточками с указанием их научных, общераспространенных и местных названий и области распространения.

Геологические экспонаты отражают разнообразие горных пород, минералов, ископаемых в определенной геологической системе территории. Образцы также рекомендуется снабжать отличительными знаками или карточками с указанием их научных, общераспространенных и местных названий и области распространения.

Площадки, на которых предусмотрено наблюдение за фауной (включая скрытые места) или флорой, должны быть выделены и оборудованы перилами или иными защитными ограждениями.

В зонах доступности экспонатов исполнители услуг должны предоставить информацию о правилах поведения посетителей.

**5.4 Бронирование услуг**

Исполнители должны определить перечень услуг, сооружений или площадок (зон) особо охраняемых природных территорий, которые требуют предварительного бронирования для доступа или разрешения доступа к ним.

Исполнители должны обеспечивать бронирование и подтверждение заказанных услуг, в том числе:

- необходимость заполнения регистрационных бланков;

- возможность предоплаты;

- использование технического оборудования в обязательном порядке;

- подтверждение бронирования;

- установление максимального числа посетителей для одновременного посещения объектов, расположенных на особо охраняемых природных территориях;

- информирование о любых изменениях, связанных с бронированием, включая его отмену.

**5.5 Рассмотрение жалоб и претензий посетителей**

Исполнители должны разработать и применять правила для рассмотрения претензий, жалоб и/или пожеланий посетителей.

Примечания:

1. Руководство для рассмотрения жалоб в организациях по СТ РК ГОСТ Р 52113.
2. Руководство по рассмотрению жалоб согласно СТ РК ISO 9001.

**6 Сооружения, здания и помещения**

**6.1 Общие требования**

Природоохранные организации устанавливают и обеспечивают места для отдыха и развлечения согласно генеральному плану развития инфраструктуры и плану управления особо охраняемыми природными территориями [1], [5].

Исполнители должны организовать и обустроить сооружения, здания и помещения для отдыха и досуга посетителей.

Сооружения и зоны, предназначенные для отдыха и досуга посетителей (средства размещения, экологические тропы, места для рыбной ловли, детские игровые площадки и др.), должны быть легко доступными и приспособленными в соответствии с законодательными и нормативными требованиями.

На территории должны быть обозначены туалеты, предназначенные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также комнаты для ухода за младенцами.

Если сооружения используют для детей, исполнители должны предусмотреть возможность контроля за ними родителями, или законными представителями, или сопровождающими взрослыми.

Сооружения должны функционировать таким образом, чтобы обеспечить комфортность посетителям. Если это невозможно, посетители могут быть проинформированы об этом заблаговременно, например при бронировании.

Исполнители должны обеспечивать безопасность зданий и сооружений с учетом минимизации негативных воздействий на окружающую природную среду и интенсивности использования зон отдыха без ухудшения их состояния.

Сооружения следует конструировать с учетом принципов экономного потребления энергии, используя возобновляемые источники энергии (где это возможно). Рекомендуются пермакультурные методы строительства.

Существующие сооружения, здания и объекты следует содержать в надлежащем состоянии и своевременно осуществлять ремонтно-восстановительные работы.

Природоохранная организация должна обеспечить совместимость новых объектов с духовной и культурной средой:

- гармонировать с окружающей средой с точки зрения масштаба и дизайна;

- соблюдать топографию;

- сокращать визуальное воздействие на вспомогательные объекты инфраструктуры (используя растительность или топографию и т.д.);

- быть отремонтированы и восстановлены в целях сохранения наследия.

Существующие объекты должны быть адаптированы к требованиям.

Туалеты должны быть предусмотрены в местах расположения информационных пунктах (визит-центрах) для посетителей, на площадках для кемпингов и проведения обучающих мероприятий на природе.

Природоохранная организация должна проводить инвентаризацию всех объектов ООПТ, включая указатели.

**6.2 Информационный** **пункт (визит-центр) для посетителей**

Информационный пункт (визит-центр)для посетителей следует располагать у главного входа на особо охраняемую природную территорию или около одной из главных природных достопримечательностей.

Информационный пункт (визит-центр) должен иметь справочную службу, быть обеспечен питьевой водой, комплектами первой помощи и контейнерами для раздельного сбора мусора (отходов).

**6.3 Маршруты**

Исполнители должны планировать и разрабатывать маршруты, учитывая продолжительность, протяженность и трудность этих маршрутов. Разработанные маршруты дифференцируют по сложности и рекомендуются посетителям в зависимости от их подготовленности. Размеченные маршруты должны быть запланированы в соответствии с характеристиками данного природного ландшафта. Характеристики размеченного маршрута должны быть доведены до сведения посетителей.

На указателях должна быть приведена следующая минимальная информация о размеченном маршруте, включая:

- начало и окончание маршрута;

- схему пролегания маршрута;

- места пересечения с другими маршрутами и указатели направления в точках пересечения и сложных соединениях маршрутов;

- тип данного маршрута (линейный, кольцевой или радиальный);

- протяженность маршрута и время преодоления маршрута в зависимости от способа его преодоления (пешком, на лошади, на велосипеде, на лыжах, на средствах сплава и т. п.);

- минимально необходимое оборудование;

- телефоны экстренных служб для связи в чрезвычайных ситуациях;

- наличие и расположение на маршруте укрытий;

- рекомендуемый способ преодоления маршрута (пешком, на лошади, на велосипеде, на лыжах, на средствах сплава и т. п.).

Разметка маршрутов и маршрутная навигация должны быть четкими и различимыми, а сам маршрут должен пролегать по живописным местам, иметь несколько уровней сложности (например, короткие, непродолжительные, длинные, трудные и легкие) и избегать опасных мест, являющихся средой обитания диких животных и растений. Маршруты, по которым туристы передвигаются самостоятельно без сопровождения, следует располагать в зонах интенсивного использования.

Исполнители должны предоставлять информацию о сложности и приемлемости прохождения маршрутов для посетителей различных возрастных групп, включая максимальные и минимальные подъемы, ограничения и рекомендации, наиболее приемлемое время их прохождения, сезонность, определенные погодные условия и т. д.

Для маршрутов, предназначенных для самостоятельного прохождения, маркировка маршрутов должна совпадать с описанием, приведенным в информационном материале.

Примечание – Проектирование размещения туристских троп, маршрутов в национальных парках по [5].

**6.4 Площадки для наблюдения за природой (смотровая площадка)**

Исполнители могут выбрать и обустроить площадки в местах, вызывающих особый интерес у любителей редкой фауны и флоры и/или связанных с уникальностью ландшафта. Эти площадки должны быть обозначены указателями, соответствовать требованиям безопасности, а также должны быть интегрированы в схему прохождения маршрута.

**6.5 Зоны отдыха**

Исполнители должны организовывать зоны, предназначенные для досуга и свободного времяпрепровождения, с учетом сохранности ресурсов территорий и безопасности посетителей.

Обеспечение зон инфраструктурой устанавливается генеральным планом развития инфраструктуры и планом управления особо охраняемыми природными территориями [5].

**6.6 Площадки для кемпингов**

Исполнители должны определить и обозначить площадки для кемпингов с учетом интенсивности использования этих зон без ухудшения их состояния.

Площадка для кемпинга представляет собой пространство, на котором разрешена установка посетителями палаток на период времени туристской стоянки, предусмотренное администрацией особо охраняемых природных территорий на котором предоставлены услуги по уборке территории.

Кемпинги без услуг должны обеспечиваться информационными стендами.

**6.7 Укрытия**

Укрытия должны быть сконструированы в соответствии с потребностями посетителей и с учетом ландшафтных особенностей участков особо охраняемых природных территорий. Укрытия должны соответствовать плану управления рисками по СТ РК ISO 31000.

В укрытиях должна быть расположена зона для отдыха и не менее одного комплекта для оказания первой помощи. Укрытия могут быть укомплектованы персоналом.

**6.8 Живые уроки (мастер-классы на природе)**

При проведении обучающих мероприятий на природе исполнители должны предоставлять участникам всю необходимую информацию, обеспечивать их питьевой водой и комплектами для оказания первой помощи.

**7 Аутсорсинг**

Если природоохранная организация особо охраняемой природной территории принимает решение о передаче в аутсорсинг любой деятельности, которая может отразиться на посетителях, то она должна обеспечить контроль за этой деятельностью в соответствии с законодательством [1], [5].

Вид и объем контроля, распространяемого на такую деятельность, должны быть документированными.

Природоохранной организации особо охраняемой природной территории следует определить минимальный уровень требований к деятельности по аутсорсингу в части сохранения окружающей природной среды.

Примечание – Процедурные документы могут быть разработаны по СТ РК ISO 9001.

**8 Безопасность услуг**

Исполнителям рекомендуется разработать и поддерживать в рабочем состоянии систему безопасности и качества предоставляемых туристских услуг.

Примечания:

1. Система оценки отслеживания, записей посетителей и их удовлетворенность обслуживанием может быть документирована по СТ РК ISO 9001.
2. Документирование по процессам управления рисками по СТ РК ISO 31000 и по приложению В.

**9 Обращение с отходами, уборка и техническое обслуживание**

Исполнители должны разработать и внедрить систему сбора, хранения и удаления отходов (мусора) с площадок, зон и из зданий, сооружений особо охраняемой природной территории. Рекомендуется разработать и использовать устройства раздельного сбора для дальнейшей переработки, например стекла, металла, бумаги и органических отходов.

Исполнители должны предоставлять памятки для посетителей и персонала о том, как следует обращаться с отходами.

Исполнители должны содержать сооружения, здания и помещения в чистоте и в рабочем состоянии.

Исполнители должны установить периодичность проведения работ по уборке и техническому обслуживанию особо охраняемых природных территорий с учетом климатических условий и интенсивности их использования посетителями.

**Приложение А**

*(информационное)*

**Доступность услуг и объектов для посетителей**

Прироодохранные организации особо охраняемой природной территории должны способствовать полной интеграции и соответствующему взаимодействию с туристами со специальными потребностями, как, инвалидами и лицами с ограниченными физическими возможностями, родителями с маленькими детьми, пожилыми туристами с учетом природных особенностей конкретного объекта или маршрута.

Для этого рекомендуется, если это объективно возможно, предусматривать следующее:

- доступность передвижения, в том числе с помощью инвалидных кресел; наличие на автомобильной стоянке оборудованных парковочных мест для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями, отсутствие барьеров (а именно - свободный доступ во все помещения и туалетные комнаты);

- доступность для лиц с нарушениями слуха: сурдоперевод; доступ с помощью систем служб ретрансляции телекоммуникаций TTY или TRS через Интернет-связь;

- зрительный доступ: использование крупных шрифтов/копий со шрифтом Брайля; техническая поддержка для тех, кто пользуется вспомогательными устройствами и экранными дикторами (экра́нное счи́тывающее устро́йство JAWS); наличие перчаток для сенсорных работ с трехмерным пространством (если это применимо); наличие поверхностно-тактильного индикатора земли (TGSI).

Прироодохранным организациям особо охраняемой природной территории следует также учитывать следующее:

- бесступенчатый вход на объекты (где это осуществимо);

- предоставление достоверной информации о степенях доступности услуг, оказываемых на особо охраняемой природной территории;

- наличие не менее одного торгового прилавка (витрины) высотой не более 70 см, который доступен для пользователей в инвалидных креслах и посетителей низкого роста;

- обучение персонала для оказания надлежащего внимания лицам с ограниченными физическими возможностями;

- наличие указателей доступа и информации: указатели должны быть простыми в изготовлении, последовательными, четкими, видимыми и контрастирующими с их фоном (дверями и стенами), а также следует учитывать знаки шрифта Брайля.

**Приложение Б**

*(информационное)*

**Права посетителей**

Природоохранная организация предоставляет информации о правах посетителей:

* контакные данные для подачи жалобы, в том числе номер телефона и адрес электронной почты или почтовый адрес государственных органов, защищающих права;
* общие условия.

Примечание - Природоохранная организация не обязательно должна действовать по жалобам посетителей от своего имени.

Посетители имею право владеть информацией:

* о компании предоставляющей услуги (юридический статус, адрес и электронную почту или номер телефона) и гарантийных обязательствах;
* об основных услугах и стоимости;
* о процедуре согласования на услугу;
* по процедуре подачи жалоб.

Посетители имеют право:

* на возмещение убытков и морального вреда в случае невыполнения условий договора на туристское обслуживание лицом, осуществляющим туристскую деятельность, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
* на получение экстренной медицинской помощи;
* на беспрепятственный доступ туристов к имеющимся средствам связи [4].

**Приложение В**

*(информационное)*

Меры по изучению и учету рисков могут быть основаны на опыте и на исторических данных и должны учитывать примеры различных чрезвычайных ситуаций (несчастные случаи, природные катастарофы, пожары, наводнения и другие).

Процесс управления рисками должен учитывать максимальное количество допущенных посетителей.

Природоохранная организация должна доводить до сведения персонала выявленные риски и обеспечивать возможность обучения персонала соответсвующим знаниям, навыкам оказания первой медицинской помощи.

Природоохранная организация доводит до сведения посетителей о выявленных рисках и имеющихся ресурсов при чрезвычайных ситуациях.

Природоохранная организация публикует информацию по проведению мероприятий (научно-популярные, просветительские экологические программы и исследовательская деятельность).

С целью безопасности посетителей природоохранная организация должна сообщать об ограничениях для посетителей.

Посетители должны быть информированы о пригодности воды для питья, с использованием значения PI PF 007 и символа по СТ РК ISO 7001.

**Библиография**

[1] Закон Республики Казахстан от 7 июля 2006 года N 175 «Об особо охраняемых природных территориях».

[2] Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 80 «Об утверждении правил предоставления туристских услуг».

[3] Правила создания экскурсионных троп и маршрутов для проведения регулируемого экологического туризма в государственных природных заповедниках на специально выделенных участках, не включающих особо ценные экологические системы и объекты, утвержденные приказом и.о. Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 сентября 2010 года № 559.

[4] Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-II «О туристской деятельности в Республике Казахстан».

[5] Приказ Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 5 марта 2022 года № 73. «Об утверждении Правил осуществления туристской и рекреационной деятельности в государственных национальных природных парках».

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**УДК 379.851 МКС 03.200**

**Ключевые слова:** туристские услуги, природоохранные организации, турист, маршрут, рекреационная зона, информационный пункт, визит центр.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**УДК 379.851 МКС 03.200**

**Ключевые слова:** туристские услуги, природоохранные организации, турист, маршрут, рекреационная зона, информационный пункт, визит центр.

\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Разработчик:**

ТОО «Региональный Научно-Практический Центр «Система»

Директор М. Кучер