*Қазақстан Республикасының елтаңбасының белгісі*

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ**

**Туризм және онымен байланысты қызметтер**

**ТАБИҒАТТЫ ҚОРҒАУ АУМАҚТАРЫ ӘКІМШІЛІГІ ҰСЫНАТЫН ҚОҒАМДЫҚ ПАЙДАЛАНУҒА АРНАЛҒАН ТУРИСТІК ҚЫЗМЕТТЕР**

**Талаптар**

*ҚР СТ \_\_\_\_* (*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)*

*Осы стандарт жобасы ресми бекітілгенге дейін*

*қолдануға жатпайды*

**Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің**

**Техникалық реттеу және метрология комитеті**

**(Мемстандарт)**

**Астана**

**Алғысөз**

**1** «Региональный Научно-Практический Центр «Система» ЖШС **ӘЗІРЛЕНГЕН**

**2** Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитеті төрағасының 20\_\_\_\_ жылғы «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_ бұйрығымен **БЕКІТІЛІП, ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ** \_\_\_

**3** Осы стандарт ISO 18065:2015 (E) «Tourism and related services -Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities – Requirements) сәйкес келеді, халықаралық стандарттың негізгі нормативтік ережелеріне қатысты. Сәйкестік дәрежесі – эквивалентті емес (NEQ).

**4** Бұл стандарт «Ерекше қорғалатын табиғи аумақтар туралы» Қазақстан Республикасының 2006 жылғы 7 шілдедегі Заңының нормаларын іске асырады.

**5** ҚР СТ ISO 18065-2017 Туризм және онымен байланысты қызметтер. Қоршаған ортаны қорғау аймақтарының әкімшілігі көрсететін жалпыға ортақ пайдалануға арналған туристік қызметтер. Талаптар (ISO 18065:2015(E) Tourism and related services - Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities - Requirements, IDT) **АЛМАСТЫРУ ҮШІН ЕҢГІЗІЛГЕН**

*Осы стандартқа енгізілген өзгерістер туралы ақпарат жыл сайын басып шығарылатын «Стандарттау жөніндегі құжаттар» каталогында, ал өзгерістер мен түзетулер мәтіні «Ұлттық стандарттар» мерзімді ақпараттық сілтемелерінде жарияланады. Осы стандарт қайта қаралған (ауыстырылған) немесе жойылған жағдайда, тиісті хабарлама «Ұлттық стандарттар» мерзімді ақпараттық сілтемесінде жарияланады*

Осы стандарт Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитетінің рұқсатынсыз ресми басылым ретінде толық немесе ішінара көшірілмейді, көбейтілмейді және таратылмайды

**Кіріспе**

Қазіргі уақытта туризм қазіргі қоғам мәдениетінің маңызды элементі болып табылады. Ерекше қорғалатын аумақтар табиғи ортада ашық ауада іс-шаралар үшін тартымды.

Қазақстан Республикасының табиғатты қорғау ұйымдары туристік қызмет көрсете алады және мемлекеттік объектілерді басқара алады.

Мемлекеттік табиғи қорықтар, мемлекеттік ұлттық табиғи парктер, мемлекеттік табиғи қорықтар, мемлекеттік мекеменің ұйымдық-құқықтық нысанында құрылған мемлекеттік өңірлік табиғи парктер (бұдан әрі - табиғатты қорғау мекемелері) және мемлекеттік зоологиялық парктер және мемлекеттік кәсіпорынның ұйымдық-құқықтық нысанында құрылған мемлекеттік ботаникалық бақтар, мемлекеттік дендрологиялық парктер Қазақстан Республикасының табиғатты қорғау ұйымдары болып табылады.

Қоршаған ортаны қорғау ұйымдары туристік қызметтерді тиімді және ұзақ мерзімді жоспарлау мен дамытуды қамтамасыз етуге жауапты. Тәуекелді бағалау келушілердің қауіпсіздігін жақсартуға көмектеседі, ал қызмет көрсету сапасын бағалау ЕҚТА жабайы табиғатына, флорасына, фаунасына және қауымдастықтарына әсерін азайтады. ЕҚТА туристік іс-шаралар дұрыс басқарылған кезде келушілерге табиғи ортаны сезінуге және табиғатты сақтаудың маңыздылығы туралы білуге ​​мүмкіндік береді.

Табиғатты қорғау ұйымы келушілердің өздері қалаған іс-шараларға қатысу мүмкіндігін қамтамасыз етуге жауапты. Бұл стандарттың мақсаты болып табылады.

ҚР СТ ISO 18065-2017 Туризм және онымен байланысты қызметтер. Қоршаған ортаны қорғау аймақтарының әкімшілігі көрсететін жалпыға ортақ пайдалануға арналған туристік қызметтер. Талаптар (ISO 18065:2015(E) Tourism and related services - Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities - Requirements, IDT) қайта қарау «Ерекше қорғалатын табиғи аумақтар туралы» Қазақстан Республикасының Заңын және Мемлекеттік, ұлттық және табиғи саябақтарда туристік-рекреациялық қызметті жүзеге асыру қағидаларын іске асыру қажеттілігіне байланысты (Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің 2022 жылғы 5 наурыздағы .№ 73 бұйрығы).

Стандарт халықаралық стандарттың негізгі ережелерін қамтиды.

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ**

**Туризм және онымен байланысты қызметтер**

**ТАБИҒАТТЫ ҚОРҒАУ АУМАҚТАРЫ ӘКІМШІЛІГІ ҰСЫНАТЫН ҚОҒАМДЫҚ ПАЙДАЛАНУҒА АРНАЛҒАН ТУРИСТІК ҚЫЗМЕТТЕР**

**Талаптар**

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

**Енгізу күні\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1 Қолдану саласы**

Бұл стандарт келушілердің қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында және қорғалатын табиғи аумақтарды сақтаудың басымдықтарын ескере отырып, Қазақстан Республикасының Ұлттық заңнамасына [1] сәйкес әртүрлі санаттағы ерекше қорғалатын табиғи аумақтарда табиғатты қорғау ұйымдары көрсететін туристік қызметтерге қойылатын талаптарды белгілейді.

Бұл стандарт теңіздегі қорғалатын аумақтарға қолданылмайды.

**2 Нормативті сілтемелер**

Осы стандартты қолдану үшін келесі стандарттау құжаттарына сілтеме жасалуы қажет:

ҚР СТ 3798-2022 Туристік ақпараттық орталықтар. Туристерді ақпараттандыру және қабылдау қызметі. Талаптар.

ҚР СТ ISO 7001-2015 Графикалық белгілер. Қоғамдық орындарға арналған ақпараттық белгілер.

ҚР СТ ISO 9001-2016 Сапа менджменті жүйелері. Талаптар

ҚР СТ ГОСТ Р 52113-2010 Халыққа қызмет көрсету. Сапа көрсеткіштерінің номенклатурасы

ҚР СТ ISO 31000-2020 Тәуекелдерді басқару. Әдістемелік нұсқаулар

Ескерту – Осы стандартты пайдаланған кезде стандарттау құжаттарының жыл сайынғы жарияланатын ақпараттық каталогтарына және ағымдағы жылы жарияланған тиісті кезеңдік ақпараттық көрсеткіштерге сәйкес эталондық стандарттардың негізділігін тексерген жөн. Егер анықтамалық құжат ауыстырылса (өзгертілсе), онда осы стандартты пайдалану кезінде ауыстырылған (өзгертілген) құжатты басшылыққа алу керек. Егер анықтамалық құжат ауыстырылмай жойылса, онда оған сілтеме жасалған ереже осы сілтемеге әсер етпейтін бөлікке қолданылады.

**3 Терминдер және анықтамалар**

Осы стандарттың мақсаттары үшін олардың тиісті анықтамаларымен келесі терминдер қолданылады:

3.1 **Ерекше қорғалатын табиғи аумақ**: Ерекше қорғау режимі белгіленген мемлекеттік табиғи-қорық қорының табиғи кешендері мен объектілері бар жер учаскелері, су объектілері және олардың үстіндегі әуе кеңістігі (әрі қарай – ЕҚТА) [1].

3.2 **Келуші:** Туристік мақсатта (экскурсия, ашық ауада демалу, табиғи құндылықтарды зерттеу) әдеттегі ортасынан тыс орналасқан ерекше қорғалатын табиғи аумаққа саяхаттаушы (турист).

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

*Жоба, 1 редакция*

3.3 **Табиғатты қорғау ұйымы:** Ерекше қорғалатын табиғи аумақты жоспарлау мен басқаруға жауапты ұйым.

3.4 **Орындаушы:** Туристік қызмет көрсететін табиғатты қорғау ұйымдары, заңды немесе жеке тұлғалар.

3.5 **Инфрақұрылымды дамытудың бас жоспары (бұдан әрі – бас жоспар):** Ерекше қорғалатын табиғи аумақтарды құру және кеңейту бойынша техникалық-экономикалық негіздеменің құрамдас бөлігі болып табылатын ерекше қорғалатын табиғи аумақты және оның инфрақұрылымын жоспарлау жобасы.

3.6 **Басқару жоспары**: Уәкілетті өкіл бекіткен табиғатты қорғау ұйымы әзірлеген жоспар.

3.7 **Туристік маршрут (бұдан әрі – маршрут) –** туристік оператор әзірлейтін және осындай баруды егжей-тегжейлі реттейтін туристік қызмет объектілеріне баруды қамтитын туристің оның қажеттіліктерін қанағаттандыру маршруты (пайдаланылатын көлік, аялдамалар, бару объектілері, тұру орындары, төтенше жағдайларда медициналық көмек және басқа да шарттар).

3.8 **Жаяу жүру жолы –** жаяу, велосипедпен немесе атпен (ат үстінде) жүруге арналған ұзын жер учаскесі.

3.9 **Экологиялық туризм:** Табиғат объектілерімен және олардың құрамдас бөліктерін жоймай немесе алып тастамай, дәстүрлі мәдениеттермен танысу мақсатында табиғи орындарға саяхаттау.

3.10 **Ақпараттық нүкте (визит-орталық):** Ерекше қорғалатын табиғи аумақтың шекарасында келушілерді бағдарлау үшін ақпаратпен қамтамасыз ететін нысан.

Ескерту - Ақпараттық пункттерде тиісті ақпаратты ұсыну үшін қызметкерлер болуы мүмкін немесе олар штатсыз жұмыс істей алады, бірақ ақпараттық тақталар, брошюралар және т.б.болуы тиіс.

3.11 **Рекреациялық аймақ:** Сауықтыру іс-шараларын қамтамасыз етуге және жүзеге асыруға, дене шынықтыруды, спортты және туризмді дамытуға, сондай-ақ туризм индустриясының объектілерін, мұражайларды, ақпараттық пункттер мен орталықтарды орналастыруға арналған кеңістік.

3.12 **Белгіленген маршрут:** Тікелей жаяу және жаяу жүру үшін (жаяу, велосипедпен, атпен немесе кез келген басқа жолмен) ерекше қорғалатын аумақ арқылы жасалған және жол белгілерімен және белгілермен жабдықталған жол немесе маршрут.

3.13 **Тікелей сабақтар (табиғаттағы шеберлік сабақтары):** Табиғатта ұйымдастырылған және өткізілетін оқу іс-әрекеттері қатысушыларға өсімдіктер, жануарлар және табиғи орта туралы білімдерін кеңейтуге мүмкіндік береді.

3.14 **Баспана:** Метеорологиялық жауын-шашыннан және қолайсыз климаттық құбылыстардан қорғауға арналған, туристік маршруттарда демалысты немесе қысқа мерзімге түнеуді ұйымдастыру үшін пайдаланылатын құрылыс немесе құрылыс.

Ескерту - Баспаналар табиғи ландшафттың бір бөлігі болуы мүмкін.

3.15 **Жабайы табиғатты қарау аймағы:** Келушілерге жабайы табиғатты бақылауға мүмкіндік беретін аумақтың арнайы бөлінген және жабдықталған аймағы.

Ескерту- Өсімдіктер мен жануарлар дүниесін зерттеуге арналған жабдықтар, сондай-ақ шалғайдағы объектілерді бақылауға арналған жабдық берілуі мүмкін.

**4 Туристер үшін қолжетімділік**

**4.1 Жалпы талаптар**

Туристік мақсатта (экскурсия, ашық ауада демалу, табиғи құндылықтарды зерттеу) саяхаттайтын келушілерге табиғи ортаны табиғи қалпында сақтауға арналған ерекше қорғалатын табиғи аумақтарда болуға рұқсат етіледі.

Ерекше қорғалатын табиғи аумақтарда туристік қызметтер көрсету кезінде Қазақстан Республикасының Ұлттық заңнамасын сақтау қажет. [1].

Ерекше қорғалатын табиғи аумақтардың табиғатты қорғау ұйымдары табиғи ортаны қорғау ресурстары мен мақсаттарын ескере отырып, туристік қызмет көрсету және аумаққа көлік құралдарының кіру мүмкіндігін көздейтін ережелерді әзірлейді. [2] [5].

Ескерту - Бұл ережелер табиғатқа жағымсыз әсерлерді азайтуға негізделуі және келушілердің табиғатты қорғау туралы хабардарлығын арттыруға көмектесуі керек.

Ерекше қорғалатын табиғи аумақта туристік қызмет көрсету үшін табиғатты қорғау ұйымдары туристік қызметтерді жеткізушілермен – туроператорлармен және/немесе экскурсиялық ұйымдармен шарттар жасасады [2].

Қоршаған ортаны қорғау ұйымдары Қазақстан Республикасының Ұлттық заңнамасына сәйкес туристік қызмет көрсету үшін өз құрылымдық бөлімшелерін құра алады..

Ескерту - Туристік қызметтерді көрсету кезінде орындаушыларға А қосымшасында келтірілген қолжетімділіктің негізгі қағидаттарын ескеру ұсынылады.

**4.2 Қызметкерлер**

Туристік қызмет көрсетуші персоналдың тиісті дайындықтан өтуін, оның ішінде келушілермен және жергілікті тұрғындармен әдепті және дұрыс қарым-қатынас орнатуға, зардап шеккендерге алғашқы медициналық көмек көрсету әдістерін меңгеруге бағытталған оқытудан өтуін қамтамасыз етуге міндетті.

Кадрларды оқыту қызметкердің нақты еңбек функциялары мен жауапкершілік деңгейін ескере отырып, жеке жүргізілуі мүмкін.

Туристік қызмет көрсетумен айналысатын персонал келушілерді толық ақпаратпен қамтамасыз етуге, ішкі құжаттарда белгіленген тәртіпті қамтамасыз етуге, туристік маршруттар мен туристер топтарын бақылауға міндетті.

Персонал тиісті кәсіби стандарттарға (бар болса) және/немесе құзыреттілік талаптарына сай болуы керек.

**5 Қызмет көрсету**

**5.1 Кіру, келушілерді қабылдау және олар үшін ақпарат**

Ерекше қорғалатын табиғи аумақтардың табиғатты қорғау ұйымдары аумаққа рұқсат ету шарттарын белгілеуге және хабарлауға міндетті.

Бұл ақпарат келесі ең аз ақпаратты қамтуы керек:

- ерекше қорғалатын табиғи аумақ келушілерге қолжетімді болатын жылдың кестесі мен уақыты;

- қол жеткізуге және көлік құралдарына қатысты әрекеттерге шектеулер;

- егер бар болса, кіру ақысы;

- келушілерге, соның ішінде туристік топтарға арналған жалпы ұсыныстар;

- төтенше жағдайларда байланыс үшін жедел телефон нөмірлері (бүкіл ерекше қорғалатын табиғи аумақта тұрақты байланыс болған жағдайда);

- тұрақты байланысы бар орындардың орналасуы (егер қорғалатын табиғи аумақ түгелдей телефонмен қамту аймағында болмаса).

Ерекше қорғалатын табиғи аумақтардағы туристік қызметтерді жеткізушілер (бұдан әрі – жеткізушілер) келушілерге мейірімді қарым-қатынасқа кепілдік беруге және оларды қауіпсіздік және қоршаған ортаны қорғау тәжірибесін сақтау туралы хабардар етуге міндетті.

Орындаушылар келушілерді қолданыстағы жүріс-тұрыс ережелері мен ұйымдастырылған экскурсиялар туралы хабардар етуі керек.

Орындаушылар келушілерге ерекше қорғалатын аумақтарда қолданылатын шектеулер туралы және бару шарттары туралы хабарлауы керек, бұған экскурсовод/гид/нұсқаушының қатысуымен ғана рұқсат етіледі.

Келушілер келесі ең аз ақпаратпен қамтамасыз етілуі керек:

- ерекше қорғалатын табиғи аумақтың атауы және оның санаты;

- қол жеткізу шарттары;

- ерекше қорғалатын табиғи аумақтың сипаттамасы және құрылыстардың, объектілер мен баспаналардың, аумақтағы тұрақты ұялы телефон байланысы бар аумақтардың орналасуы туралы деректер (мысалы, карталар, жоспарлар, диаграммалар арқылы);

- ерекше қорғалатын табиғи аумақта орналасқан объектілерге кіру шарттарын;

- көрсетілетін қызметтер;

- әрбір оқиға немесе қызмет үшін рұқсат етілген келушілердің ең көп саны;

- жедел байланыс телефондары;

- келушілердің ерекше қорғалатын табиғи аумақта болуы нәтижесінде пайда болған қалдықтар мен қоқысты жинау және тасымалдау тәсілдері туралы мәліметтер;

- қауіпсіздікті қамтамасыз ету шаралары мен жол берілмейтін мінез-құлық, сондай-ақ учаскедегі қолжетімді ауыз су көздері туралы ақпарат.

Мердігер ақпарат беру әдісін (брошюралар, парақшалар, белгілер, келушілерге арналған ақпараттық нүктелер түрінде) дербес анықтауы керек.

Келушілер үшін ҚР СТ 3798 сәйкес ақпараттық пункт (визит орталығы) қамтамасыз етілуге ​​тиіс.

Ақпараттық материалдар болуы мүмкін:

- келушілердің мінез-құлық ережелері;

- ерекше қорғалатын табиғи аумақты сипаттайтын брошюра;

- ашық хаттар;

- бейнематериалдар мен цифрлық тасымалдағыш түріндегі ақпарат.

Сонымен қатар, кәдесыйлар мен жергілікті өнер мен қолөнер бұйымдарын сату үшін сауда нысанын ұйымдастыруға болады.

Жаһандық позициялау жүйесі (GPS) құрылғылары және басқа байланыс жабдықтары келушілерге қолжетімді болуы мүмкін.

**5.2 Бағыттар мен белгілер**

Орындаушылар ерекше қорғалатын табиғи аумақтың барлық аумағында белгілер мен белгілерді орнату және пайдалану ережелерін әзірлеуі керек.

Белгілер мен белгілер жүйесі қажетті ақпаратты беріп, келушілерді ерекше қорғалатын табиғи аумаққа бағыттауға көмектесуі керек.

Белгілер мен белгілердің орналасуы белгіленген графикалық белгілерге, оның ішінде ҚР СТ ИСО 7001 талаптарына, сондай-ақ жалпы қабылданған туристік навигациялық белгілерге сәйкес болуы керек.

Белгілер мен белгілер функционалды және қоршаған табиғи ортаға біріктірілген болуы керек. Орындаушылар белгілер мен белгілерді тиісті күйде ұстауы керек.

Ескерту - Белгілер мен белгілер қайта өңделген материалдар сияқты экологиялық таза материалдардан жасалуы мүмкін.

**5.3 Экологиялық білім беру**

Орындаушылар табиғи орта мен табиғи ресурстардың құндылығын жақсырақ қабылдау үшін келушілер үшін білім беру, ғылыми-көпшілік және білім беру экологиялық бағдарламаларын жасай алады..

Қоршаған ортаны қорғау саласындағы экологиялық білім беру бағдарламалары экскурсиялар, тікелей сабақтар ұйымдастыру, ботаникалық және геологиялық экспонаттармен танысу, фаунаны (жануарлар әлемінің өкілдерін) жасырын бақылау алаңдарын жабдықтау, сондай-ақ ғылыми-көпшілік фильмдер көрсету арқылы жүзеге асырылуы мүмкін. басқа бейне материалдар.

Ерекше қорғалатын табиғи аумақтың шегінде дербес ұйымдастырылмаған саяхат кезінде туристер белгіленген маршруттар бойынша жүруі керек [3].

Орындаушылар табиғатта тәрбиелік іс-шараларды (жанды сабақтар) өткізуге арналған топтардың максималды санын белгілеуі керек.

Ботаникалық экспонаттар белгілі бір аумақтың экологиялық жүйесінің екі түрін де, қорғалатын табиғи аумақта өсірілетін және этноботаникалық қызығушылық тудыратын түрлерді де көрсетеді. Үлгілерді олардың ғылыми, жалпы және жергілікті атаулары мен таралу аймағын көрсететін белгілермен немесе карталармен қамтамасыз ету ұсынылады.

Геологиялық экспонаттар аумақтың белгілі бір геологиялық жүйесіндегі тау жыныстарының, минералдардың және қазбалардың алуан түрлілігін көрсетеді. Сондай-ақ үлгілерді олардың ғылыми, жалпы және жергілікті атаулары мен таралу аймағын көрсететін сәйкестендіру белгілері немесе карточкаларымен қамтамасыз ету ұсынылады.

Жануарлар дүниесін (оның ішінде жасырын жерлерді) немесе флораны бақылау қамтамасыз етілетін аумақтар белгіленуі және қоршаулармен немесе басқа да қорғаныс бөгеттерімен жабдықталуы керек.

Экспонаттар қолжетімді аймақтарда қызмет көрсетушілер келушілердің мінез-құлық ережелері туралы ақпарат беруі керек.

**5.4 Брондау қызметтері**

Орындаушылар оларға кіру үшін алдын ала брондауды немесе оларға кіруге рұқсатты талап ететін ерекше қорғалатын табиғи аумақтардың қызметтерінің, құрылыстарының немесе учаскелерінің (аймақтарының) тізбесін анықтауы керек.

Провайдерлер брондау және тапсырыс берілген қызметтерді растауды қамтамасыз етуі керек, соның ішінде:

- тіркеу нысандарын толтыру қажеттілігі;

- алдын ала төлеу мүмкіндігі;

- техникалық құралдарды пайдалану міндетті болып табылады;

- брондау растамасы;

- ерекше қорғалатын табиғи аумақтарда орналасқан объектілерге бір мезгілде бару үшін келушілердің ең көп санын белгілеу;

- брондаумен байланысты кез келген өзгерістер туралы, оның ішінде оның күшін жою туралы хабарлау.

**5.5 Келушілердің арыздары мен шағымдарын қарау**

Орындаушылар келушілердің шағымдарын, шағымдарын және/немесе тілектерін қарау ережелерін әзірлеуі және қолдануы керек.

Ескертулер:

1. ҚР СТ ГОСТ Р 52113 сәйкес ұйымдардағы шағымдарды қарау жөніндегі нұсқаулық.
2. ҚР СТ ИСО 9001 сәйкес шағымдарды қарау жөніндегі нұсқаулық.

**6 Құрылымдар, ғимараттар және үй-жайлар**

**6.1 Жалпы талаптар**

Қоршаған ортаны қорғау ұйымдары инфрақұрылымды дамытудың бас жоспарына және ерекше қорғалатын табиғи аумақтарды басқару жоспарына сәйкес демалыс және ойын-сауық орындарын белгілейді және қамтамасыз етеді. [1], [5].

Орындаушылар келушілердің демалысы мен демалысы үшін құрылыстарды, ғимараттар мен үй-жайларды ұйымдастыруға және жабдықтауға міндетті.

Келушілердің демалысы мен бос уақытын өткізуге арналған объектілер мен аумақтар (тұру орындары, экологиялық соқпақтар, балық аулау орындары, балалар ойын алаңдары және т.б.) оңай қол жетімді болуы және заңнамалық және нормативтік талаптарға сәйкес бейімделуі тиіс.

Аумақта мүгедектер мен денсаулығы нашар адамдарға арналған арнайы дәретханалар, сондай-ақ нәрестелерді күтуге арналған бөлмелер болуы керек.

Егер үй-жайлар балалар үшін пайдаланылса, орындаушылар ата-аналарының, заңды өкілдерінің немесе еріп жүретін ересектердің қадағалау мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс.

Объектілер келушілердің жайлылығын қамтамасыз ететіндей жұмыс істеуі керек. Бұл мүмкін болмаса, келушілерге алдын ала, мысалы, брондау кезінде хабарлауға болады.

Мердігерлер табиғи ортаға теріс әсер етуді және олардың жағдайын нашарлатпай демалыс орындарын пайдалану қарқындылығын ескере отырып, ғимараттар мен құрылыстардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуі тиіс.

Нысандар жаңартылатын энергия көздерін (мүмкіндігінше) пайдалана отырып, энергияны үнемдейтін етіп жобалануы керек. Пермакультура салу әдістері ұсынылады.

Қолданыстағы құрылымдарды, ғимараттарды және құрылыстарды тиісті күйде ұстау және жөндеу-қалпына келтіру жұмыстары уақтылы жүргізілуі керек.

Қоршаған ортаны қорғау ұйымы жаңа объектілердің рухани-мәдени ортамен үйлесімділігін қамтамасыз етуі тиіс:

- ауқымы мен дизайны бойынша қоршаған ортамен үйлеседі;

- топографияны сақтау;

- тірек инфрақұрылымға көрнекі әсерді азайту (өсімдік жамылғысын немесе топографияны пайдалану және т.б.);

- мұраны сақтау үшін жөндеуден өткізу және қалпына келтіру.

Қолданыстағы қондырғылар талаптарға сай болуы керек.

Дәретханалар келушілерге арналған ақпараттық пункттерде (визит орталықтарында), кемпингтер мен ашық ауадағы оқу іс-шараларында болуы керек.

Қоршаған ортаны қорғау ұйымы ЕҚТА-ның барлық объектілерін, оның ішінде белгілерді түгендеу керек.

**6.2 Келушілер үшін ақпараттық пункт (визитарлық орталық).**

Келушілер үшін ақпараттық пункт (визит орталығы) ерекше қорғалатын табиғи аумақтың негізгі кіреберісінде немесе негізгі табиғи көрікті жерлерінің бірінің жанында орналасуы керек.

Ақпараттық пунктте (визит орталығы) анықтамалық үстел болуы, ауыз сумен, қоқыс (қалдықтарды) бөлек жинауға арналған қобдишалармен және контейнерлермен қамтамасыз етілуі тиіс.

**6.3 Маршруттар**

Орындаушылар маршруттардың ұзақтығын, көлемін және қиындығын ескере отырып, маршруттарды жоспарлауы және әзірлеуі керек. Әзірленген маршруттар қиындығы бойынша сараланады және келушілерге дайындығына қарай ұсынылады. Белгіленген маршруттар берілген табиғи ландшафттың ерекшеліктеріне сәйкес жоспарлануы керек. Белгіленген маршруттың сипаттамалары келушілерге жеткізілуі керек.

Көрсеткіш белгіленген маршрут туралы келесі ең аз ақпаратты қамтуы керек, соның ішінде:

- маршруттың басы мен соңы;

- маршрут картасы;

- басқа маршруттармен қиылыстар және қиылысу нүктелеріндегі бағыт белгілері және күрделі маршруттық байланыстар;

- осы маршруттың түрі (сызықтық, дөңгелек немесе радиалды);

- трассаның ұзақтығы және оны өту әдісіне байланысты (жаяу, атпен, велосипедпен, шаңғымен, рафтингпен және т.б.) маршрутты өту уақыты;

- ең аз қажетті жабдық;

- жедел байланыс телефондары;

- трасса бойындағы паналардың болуы және орналасуы;

- маршрутты өтудің ұсынылатын әдісі (жаяу, атпен, велосипедпен, шаңғымен, рафтингпен және т.б.).

Маршрут таңбалары және маршруттық навигация анық және анықталатын болуы керек, ал маршрут көркем болуы керек, бірнеше қиындық деңгейлері (мысалы, қысқа, қысқа, ұзақ, қиын және оңай) және жабайы табиғаттың қауіпті мекендеу орындарынан аулақ болуы керек. Туристер еріп жүрусіз өз бетінше қозғалатын маршруттар қарқынды пайдалану аймақтарында орналасуы керек.

Орындаушылар әртүрлі жас топтарындағы келушілер үшін маршруттардың қиындығы мен жарамдылығы, оның ішінде максималды және минималды көтерілулер, шектеулер мен ұсыныстар, оларды аяқтаудың ең қолайлы уақыты, маусымдық, белгілі бір ауа райы жағдайлары және т.б. туралы ақпарат беруі керек.

Тәуелсіз өтуге арналған маршруттар үшін маршрут белгілері ақпараттық материалда келтірілген сипаттамаға сәйкес келуі керек.

Ескерту – Ұлттық саябақтарда туристік соқпақтарды, маршруттарды орналастыруды жобалау [5] бойынша.

**6.4 Табиғатты бақылау алаңдары (бақылау палубасы)**

Орындаушылар сирек кездесетін фауна мен флораны жақсы көретін және/немесе ландшафттың бірегейлігімен байланысты ерекше қызығушылық тудыратын орындарды таңдап, ұйымдастыра алады. Бұл тораптар жол таңбаларымен белгіленуі, қауіпсіздік талаптарына сай болуы, сондай-ақ маршрут схемасына біріктірілуі керек.

**6.5 Демалыс аймақтары**

Орындаушылар аумақ ресурстарының сақталуын және келушілердің қауіпсіздігін ескере отырып, демалыс пен бос уақытты өткізуге арналған аумақтарды ұйымдастыруы керек.

Аймақтарды инфрақұрылыммен қамтамасыз ету инфрақұрылымды дамытудың бас жоспарымен және ерекше қорғалатын табиғи аумақтарды басқару жоспарымен белгіленеді [5].

**6.6 Кемпинг аймақтары**

Іске асырушылар кемпинг аймақтарын олардың жағдайын нашарлатпай, осы аумақтарды пайдалану қарқындылығына қарай анықтауы және белгілеуі керек.

Кемпинг – тазалық қызметі көрсетілетін ерекше қорғалатын табиғи аумақтардың әкімшілігімен қамтамасыз етілген туристік тұрақ кезеңіне келушілерге шатыр тігуге рұқсат етілген кеңістік.

Қызмет көрсетілмейтін кемпингтер ақпараттық тақталармен қамтамасыз етілуге ​​тиіс.

**6.7 Баспаналар**

Баспаналар келушілердің қажеттіліктеріне сәйкес және ерекше қорғалатын табиғи аумақтар аумақтарының ландшафтық ерекшеліктерін ескере отырып жобалануы керек. Баспаналар ҚР СТ ИСО 31000 сәйкес тәуекелдерді басқару жоспарына сәйкес болуы керек.

Паналарда демалыс орны және кем дегенде бір алғашқы медициналық көмек қобдишасы болуы керек. Баспаналар қызметкерлермен қамтамасыз етілуі мүмкін.

**6.8 Тікелей сабақтар (табиғаттағы шеберлік сабақтары)**

Табиғатта оқу іс-шараларын өткізу кезінде орындаушылар қатысушыларды барлық қажетті ақпаратпен қамтамасыз етуі, оларды ауыз сумен және алғашқы медициналық көмек көрсету құралдарымен қамтамасыз етуі керек.

**7 Аутсорсинг**

Ерекше қорғалатын табиғи аумақтың табиғатты қорғау ұйымы келушілерге әсер етуі мүмкін кез келген қызметті аутсорсингке беру туралы шешім қабылдаған жағдайда, ол осы қызметке заңнамаға сәйкес бақылауды қамтамасыз етуге міндетті [1], [5].

Мұндай қызметке қолданылатын бақылау түрлері мен көлемі құжаттандырылуы тиіс.

Ерекше қорғалатын табиғи аумақтың табиғатты қорғау ұйымы табиғи ортаны сақтау бөлігінде аутсорсингтік қызметке қойылатын талаптардың ең төменгі деңгейін анықтауға міндетті..

Ескерту – Процедуралық құжаттарды ҚР СТ ИСО 9001 бойынша әзірлеуге болады.

**8 Қызметтер қауіпсіздігі**

Орындаушыларға ұсынылатын туристік қызметтердің қауіпсіздігі мен сапасы жүйесін әзірлеу және қолдау ұсынылады.

Ескертулер:

1. Бақылауды, келушілерді тіркеуді және олардың қызметке қанағаттануын бағалау жүйесі ҚР СТ ИСО 9001 сәйкес құжатталуы мүмкін..
2. ҚР СТ ISO 31000 және В қосымшасына сәйкес тәуекелдерді басқару процестерін құжаттау.

**9 Қалдықтарды басқару, тазалау және техникалық қызмет көрсету**

Орындаушылар ерекше қорғалатын табиғи аумақтың учаскелерінен, аймақтарынан және ғимараттары мен құрылыстарынан қалдықтарды (қоқыстарды) жинау, сақтау және шығару жүйесін әзірлеуге және енгізуге міндетті. Шыны, металл, қағаз және органикалық қалдықтар сияқты одан әрі қайта өңдеу үшін бөлек жинау құрылғыларын әзірлеу және пайдалану ұсынылады..

Орындаушылар келушілер мен қызметкерлерге қалдықтарды қалай өңдеу керектігі туралы нұсқаулар беруі керек.

Орындаушылар құрылыстарды, ғимараттар мен үй-жайларды таза және жұмыс жағдайында ұстауы керек.

Орындаушылар климаттық жағдайларды және келушілердің оларды пайдалану қарқындылығын ескере отырып, ерекше қорғалатын табиғи аумақтарда тазалау және күтіп ұстау жұмыстарының кезеңділігін белгілеуі тиіс.

**А қосымшасы**

*(ақпараттық)*

**Келушілер үшін қызметтер мен құралдардың болуы**

Ерекше қорғалатын табиғи аумақтың табиғат қорғау ұйымдары нақты объектінің немесе маршруттың табиғи ерекшеліктерін ескере отырып, мүгедектер мен дене мүмкіндіктері шектеулі адамдар, кішкентай балалары бар ата-аналар, қарт туристер сияқты арнайы қажеттіліктері бар туристердің толық интеграциясына және олармен тиісті өзара іс-қимылына ықпал етуге тиіс.

Ол үшін, егер объективті мүмкін болса, мыналарды қарастырған жөн:

- жүріп-тұрудың, оның ішінде мүгедектер креслоларының көмегімен қол жетімділігі; автомобиль тұрағында мүгедектер мен дене мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін жабдықталған тұрақ орындарының болуы, кедергілердің болмауы (атап айтқанда-барлық Үй-жайлар мен дәретхана бөлмелеріне еркін кіру);

- есту қабілеті бұзылған адамдар үшін қол жетімділік: сурдоаударма; Интернет байланысы арқылы TTY немесе TRS телекоммуникациялық релелік қызметтер жүйелеріне қол жеткізу;

- көрнекі қол жетімділік: үлкен қаріптерді/Брайль көшірмелерін пайдалану; көмекші құрылғылар мен баяндауыштарды пайдаланатындарға техникалық қолдау JAWS экранды оқу құрылғысы); үш өлшемді кеңістігі бар сенсорлық жұмыс қолғаптарының болуы (егер бар болса); беттік-тактильді жер индикаторының (TGSI) болуы.

Ерекше қорғалатын табиғи аумақтың табиғатты қорғау ұйымдары мыналарды да ескеруі керек:

- объектілерге сатысыз кіру (бұл мүмкін болатын жерде);

- ерекше қорғалатын табиғи аумақта көрсетілетін қызметтердің қолжетімділік дәрежелері туралы анық ақпарат беру;

- биіктігі 70 см-ден аспайтын, мүгедектер креслоларындағы пайдаланушылар мен бойлары төмен келушілер үшін қолжетімді кемінде бір сауда есептегішінің (витринаның) болуы;

- мүмкіндігі шектеулі жандарға тиісті көңіл бөлу үшін персоналды оқыту;

- қол жетімділік көрсеткіштері мен ақпараттың болуы: көрсеткіштерді жасау оңай, дәйекті, анық, көрінетін және олардың фонына (есіктер мен қабырғаларға) қарама-қайшы болуы керек, сонымен қатар Брайль белгілерін ескеру қажет.

**Б Қосымшасы**

*(ақпараттық)*

**Келушілердің құқықтары**

Табиғатты қорғау ұйымы келушілердің құқықтары туралы ақпарат береді:

* шағым беру үшін байланыс деректері, оның ішінде телефон нөмірі мен электрондық пошта мекенжайы немесе құқықтарды қорғайтын мемлекеттік органдардың пошталық мекенжайы;
* жалпы шарттар.

Ескерту - Табиғатты қорғау ұйымы келушілердің шағымдары бойынша өз атынан әрекет етудің қажеті жоқ.

Келушілер келесі ақпаратты иеленуге құқылы:

* қызмет көрсететін компания (заңды мәртебесі, мекенжайы және электрондық поштасы немесе телефон нөмірі) және кепілдік міндеттемелері туралы;
* негізгі қызметтері және құны туралы;
* қызметке келісу рәсімі туралы;
* шағым беру рәсімі бойынша.

Келушілер құқылы:

* туристік қызметті жүзеге асыратын тұлға Туристік қызмет көрсету шартының талаптарын орындамаған жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен залалдар мен моральдық зиянды өтеуге;
* шұғыл медициналық көмек алуға;
* туристердің қолда бар байланыс құралдарына кедергісіз қол жеткізуіне [4].

**В Қосымшасы**

*(ақпараттық)*

Тәуекелдерді зерттеу және есепке алу шаралары тәжірибе мен тарихи деректерге негізделуі мүмкін және әртүрлі төтенше жағдайлардың (жазатайым оқиғалар, табиғи апаттар, өрттер, су тасқыны және т.б.) мысалдарын ескеруі керек.

Тәуекелдерді басқару процесі рұқсат етілген келушілердің максималды санын ескеруі керек.

Табиғатты қорғау ұйымы анықталған тәуекелдерді персоналдың назарына жеткізуі және персоналды алғашқы медициналық көмек көрсетудің тиісті білімі мен дағдыларына оқыту мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс.

Табиғатты қорғау ұйымы келушілерге төтенше жағдайлар кезінде анықталған тәуекелдер мен қолда бар ресурстар туралы хабарлайды.

Табиғатты қорғау ұйымы іс-шараларды (ғылыми-көпшілік, ағартушылық экологиялық бағдарламалар және зерттеу қызметі) өткізу жөніндегі ақпаратты жариялайды.

Келушілердің қауіпсіздігі үшін табиғатты қорғау ұйымы келушілерге шектеулер туралы хабарлауы керек.

Келушілер PI PF 007 мәнін және ҚР СТ ISO 7001 символын пайдалана отырып, судың ішуге жарамдылығы туралы хабардар болуы тиіс.

**Библиография**

[1] «Ерекше қорғалатын табиғи аумақтар туралы» Қазақстан Республикасының 2006 жылғы 7 шілдедегі N 175 Заңы.

[2] «Туризм қызметтерін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 қаңтардағы No 80 бұйрығы.

[3] 2010 жылғы 1 қыркүйектегі № 559 Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің м.а. қаулысымен бекітілген Ерекше құнды экологиялық жүйелер мен объектілерді қамтымайтын арнайы бөлінген аумақтарда мемлекеттік табиғи қорықтарда реттелетін экологиялық туризмді жүргізуге арналған экскурсиялық соқпақтар мен маршруттарды құру қағидалары;

[4] 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211-II «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» ҚР Заңы;

[5] Қазақстан Республикасы экология, геология және табиғи ресурстар Министрінің 2022 жылғы 5 наурыздағы №73 бұйрығымен бекітілген мемлекеттік ұлттық табиғи парктерде туристік және рекреациялық қызметті жүзеге асыру ережелері;

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

**ӘОЖ 379.851 МСЖ 03.200**

**Түйін сөздер:** туристік қызмет, табиғатты қорғау ұйымдары, турист, маршрут, рекреациялық аймақ, ақпараттық пункт, визит орталық

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

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

**ӘОЖ 379.851 МСЖ 03.200**

**Түйін сөздер:** туристік қызмет, табиғатты қорғау ұйымдары, турист, маршрут, рекреациялық аймақ, ақпараттық пункт, визит орталық.

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

**Әзірлеуші:**

«Региональный Научно-Практический Центр «Система» ЖШС

Директор М. Кучер