



**МИНИСТЕРСТВО ТУРИЗМА  
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

23.10.2023 № 14-Н  
г. Петропавловск-Камчатский

**О внесении изменений в Приложение к приказу Министерства туризма Камчатского края от 03.07.2023 №5-Н «Об утверждении стандарта (порядка) оказания государственной услуги в социальной сфере «Создание условий в Камчатском крае для обеспечения отдельных категорий граждан возможностью путешествовать с целью развития туристского потенциала Российской Федерации на территории Камчатского края»**

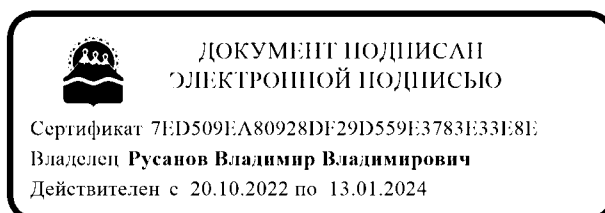
**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Изложить Приложение к приказу Министерства туризма Камчатского края от 03.07.2023 №5-Н «Об утверждении стандарта (порядка) оказания государственной услуги в социальной сфере «Создание условий в Камчатском крае для обеспечения отдельных категорий граждан возможностью путешествовать с целью развития туристского потенциала Российской Федерации на территории Камчатского края» в соответствии с приложением к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня после его официального опубликования.

Министр

В.В. Русанов



Приложение к приказу Министерства  
туризма Камчатского края  
от 23.10.2023 № 14-Н

«Приложение к приказу Министерства  
туризма Камчатского края  
от 03.07.2023 № 5-Н

Стандарт (порядок)  
оказания государственной услуги в социальной сфере «Создание условий в Камчатском крае для обеспечения отдельных  
категорий граждан возможностью путешествовать с целью развития туристского потенциала Российской Федерации на  
территории Камчатского края» в соответствии с социальным сертификатом

№ п/п	Требования к оказанию государственной услуги в социальной сфере «Создание условий в Камчатском крае для обеспечения отдельных категорий граждан возможностью путешествовать с целью развития туристского потенциала Российской Федерации на территории Камчатского края» в соответствии с социальным сертификатом (далее – государственная услуга)	
1	2	3
1.	Общие требования	ГОСТ Р 54605-2017 «Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования»
2.	Категория потребителей государственной услуги	Учащиеся 5 – 9 классов образовательных организаций в Камчатском крае
3.	Форма оказания государственной услуги	Групповой тур. Минимальная расчетная численность группы – 17 человек
4.	Требования к предоставлению услуг по перевозки при предоставлении государственной услуги	Перевозка потребителей государственной услуги осуществляется автобусами с соблюдением законодательства Российской Федерации в сфере перевозок пассажиров автомобильным транспортом, правил и требований безопасности, установленных для транспорта конкретного вида, в том числе с соблюдением требований, установленных: - постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2020 № 1527 «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами»; - ГОСТом 33552-2015 «Межгосударственный стандарт. Автобусы для перевозки детей. Технические требования и методы испытаний»; - пунктом 3.4 Санитарно-эпидемиологических правил СП 3. 1/2.4.3598-20 «Санитарно- эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных

организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID- 19)», утвержденных постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.06.2020 № 16

Проживание потребителей государственной услуги осуществляется в классифицированных средствах размещения категории «три звезды» и выше, присвоенной в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860, в соответствии с дополнительными требованиями к условиям предоставления государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 05.11.2020 № 1789 «Об установлении дополнительных требований к условиям предоставления государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, доступности государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере для инвалидов, штатной численности участника отбора исполнителей государственной услуги (в том числе к наличию и численности работников, имеющих определенные образование и квалификацию), оснащению оборудованием, необходимым для оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, а также требований к документам, которые могут быть истребованы у участников отбора исполнителей государственной услуги для подтверждения соответствия указанным дополнительным требованиям».

Рекомендации по оказанию услуг по временному проживанию получателей государственной услуги:

- оборудование гостиниц и иных средств размещения, используемых для проживания потребителей государственной услуги, должно соответствовать строительным нормам и правилам, гигиеническим нормам, санитарно-эпидемиологическим правилам и требованиям пожарной безопасности;

- спальные помещения, санитарные комнаты общего пользования для мальчиков и девочек (юношей и девушек) рекомендуется устраивать отдельно независимо от возрастных групп потребителей государственной услуги;

- при одновременном размещении взрослых и несовершеннолетних потребителей государственной услуги в средствах размещения рекомендуется предусматривать их отдельное размещение.

Услуги общественного питания во время оказания государственной услуги должны предоставляться с соблюдением требований, установленных:

- Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1515;

- «ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»;

- «ГОСТ 31984-2012. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие

5. Требования к предоставлению услуг по временному проживанию при предоставлении государственной услуги

6. Требования к предоставлению услуг питания при предоставлении государственной услуги

требования»;

- СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения», утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.10.2020 № 32.

Для потребителей государственной услуги:

- предоставляется питание с перерывами между приемами пищи не более 4 часов. Питание должно быть рациональным, полноценным, разнообразным и соответствовать физиологическим потребностям потребителей государственной услуги;

- организуется питьевой режим в пути следования и при доставке организованных групп детей до мест назначения и обратно.

В случае организации питания с фиксированным набором блюд необходимо соблюдать суммарную калорийность рациона в соответствии с нормами физиологических потребностей.

Экскурсионные услуги должны предоставляться с учетом возраста и физических возможностей потребителей государственной услуги и требований:

- «ГОСТ Р 54604-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»;

- «ГОСТ Р 57807-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам)»;

- приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».

Предоставление государственной услуги должно осуществляться квалифицированными специалистами в сфере туризма, имеющими специальную подготовку.

Персонал должен иметь уровень подготовки, необходимый для выполнения трудовых функций, с учетом требований:

- «ГОСТ Р 55318-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»;

- приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.03.2012 № 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма».

Персонал, задействованный в оказании государственной услуги, должен обладать знаниями и специальными навыками по действиям в чрезвычайных ситуациях, оказанию первой доврачебной помощи потребителям государственной услуги, в том числе:

- знать и учитывать в процессе оказания государственной услуги индивидуальные особенности детей и подростков, возрастные особенности развития, физического и психологического состояния;

- владеть методиками адаптации и реабилитации, знать анимационные технологии при

7.

Требования к предоставлению экскурсионных услуг при предоставлении государственной услуги

8.

Требования к персоналу

организации досуга и отдыха и т.д.;

- создавать атмосферу благожелательности и гостеприимства, уметь разрешать конфликтные ситуации.

Для каждой организованной группы потребителей государственной услуги исполнителем государственной услуги назначается руководитель группы и сопровождающее лицо. Руководителем группы назначается лицо из состава сопровождающих лиц.

Количество сопровождающих составляет не менее одного сопровождающего на группу из 10 потребителей государственной услуги.

Организация сопровождения группы потребителей государственной услуги осуществляется исполнителем государственной услуги в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2020 № 1527 «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами».

Законным представителям потребителей государственной услуги должна быть предоставлена информация о номерах телефонов руководителя группы, сопровождающего группы, ответственного представителя исполнителя государственной услуги для получения оперативной информации о потребителе государственной услуги, находящемся на туристическом маршруте.

Руководитель и сопровождающие группы:

- заключают соглашение с исполнителем государственной услуги, в котором указываются полномочия и взаимная ответственность сторон;

- оказывают потребителям государственной услуги информационные и организационные услуги и квалифицированную помощь и владеют навыками оказания первой доврачебной помощи;

- прилагают усилия для соблюдения потребителями государственной услуги требований безопасности, правил поведения, совместимого с традициями и культурными обычаями места оказания государственной услуги, а также правил охраны памятников культуры и истории;

- предоставляют возможность сдачи потребителями государственной услуги ценностей и проездных документов, а в случае их передачи — несут ответственность за их сохранность во время оказания государственной услуги;

- прилагают максимальные усилия для исключения возможности потребления потребителями государственной услуги алкогольной и табачной продукции;

- в случае возникновения угрозы опасности ставят в известность исполнителя государственной услуги и органы власти, а также принимают все возможные и необходимые меры по ее устранению, включая изменение программы туристского маршрута.

При оказании государственной услуги должны быть обеспечены безопасные условия для жизни и здоровья потребителей государственной услуги, сохранность их имущества в соответствии с требованиями, установленными «ГОСТ 32611-2014. Межгосударственный стандарт. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

9. Требования к руководителю и сопровождающим организованной группы потребителей государственной услуги

10. Требования к безопасности при предоставлении государственной услуги

Исполнитель государственной услуги обязан осуществлять страхование жизни и здоровья потребителей государственной услуги, в том числе от несчастного случая, включая оказание всех видов медицинской помощи в стационарных медицинских учреждениях и оплату транспортных и эвакуационных расходов, а также медицинское страхование, обеспечивающее оплату дополнительных медицинских и иных услуг на весь период оказания государственной услуги в соответствии с действующим законодательством.

11. Требования к материальным запасам

Исполнитель государственной услуги обеспечивает наличие бейджей и питьевой воды у персонала, руководителя группы, сопровождающих лиц и иных лиц, задействованных в оказании государственной услуги, для обеспечения нужд участников группы.

Продолжительность туристического маршрута составляет не менее 24 часов подряд.

Туристические маршруты формируются для ознакомления потребителей государственной услуги с историей, культурой, традициями, природой Камчатского края, лицами, внесшими весомый вклад в его развитие, а также с целью профорientации.

Объекты показа должны соответствовать основной идее, тематике туристического маршрута, целевой аудитории.

12. Требования к туристическому маршруту

Путь следования туристического маршрута должен соответствовать оптимальной транспортной логистике, посещению объектов туристской инфраструктуры с точки зрения удобства и последовательности посещения.

Текстовое сопровождение экскурсии должно быть связано с тематикой, объектами показа на туристском маршруте, адаптировано под возрастные особенности целевой аудитории, хорошо структурировано, логически связано, ориентировано на устное изложение материала.

В рамках оказания государственной услуги должны быть предусмотрены соответствующие возрастным и психологическим особенностям потребителей государственной услуги методы подачи информации, в том числе активные и интерактивные методы.

13. Дополнительно

Государственная услуга, должны быть оказана качественно, с соблюдением всех правил и норм, а также действующего законодательства в области обеспечения безопасности.

Исполнитель государственной услуги несет ответственность перед потребителями государственной услуги, а также перед третьими лицами, в случае предоставления государственной услуги с нарушением требований, установленных настоящим стандартом (порядком).