ПОЛОЖЕНИЕ о паспорте туриста Камчатского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок реализации проекта «Паспорт туриста Камчатского края» (далее – Проект, Паспорт туриста), в том числе определяет цели и задачи Проекта, правила оформления и применения Паспорта туриста, порядок отбора и аккредитации партнеров Проекта.

1.2. Функции оператора Проекта осуществляет автономная некоммерческая организация «Камчатский выставочно-туристический центр» (далее – Оператор) при содействии Министерства туризма Камчатского края.

1.3. В реализации Проекта принимают участие туроператоры, турагенты, коллективные средства размещения, предприятия общественного питания, музеи, производители (продавцы) сувенирной продукции, прошедшие аккредитацию в соответствии с установленным настоящим Положением порядке и заключившие партнерское соглашение с Оператором (далее – партнеры Проекта).

2. Цели и задачи Проекта

2.1. Основные цели Проекта:

- увеличение туристического потока;
- популяризация достопримечательностей и туристских объектов Камчатки;
- содействие продвижению туристских продуктов партнеров Проекта.

2.2. Реализация Проекта направлена на решение следующих задач:

- предоставление туристам актуальной и полезной информации о туризме в Камчатском крае;
- стимулирование активности туристов в Камчатском крае;
- поддержка официальных туроператоров, входящих в Федеральный реестр туроператоров;
- информационная и методическая поддержка партнеров Проекта;
- разработка, обеспечение изготовления и реализации уникального туристского сувенира.

3. Функции и полномочия Оператора

3.1. Оператор осуществляет следующие функции:

- разработка регламентирующих документов и методических материалов по реализации Проекта;
- отбор и аккредитация партнеров Проекта в соответствии с порядком, установленным настоящим Положением;
- обеспечение взаимодействия с партнерами Проекта на основе заключенных соглашений, консультационная поддержка партнеров Проекта;
- организационно-техническое и информационное сопровождение Проекта, разработка, издание и распространение информационных и рекламных материалов;
- обеспечение изготовления и тиражирования Паспорта туриста, организация реализации Паспорта туриста как сувенирной продукции.

3.2. Оператор в ходе реализации Проекта вправе:

- проводить проверку соответствия партнеров Проекта установленным требованиям, при выявлении нарушений приостанавливать аккредитацию либо расторгать партнерские соглашения;
- устанавливать временные периоды реализации Проекта, в том числе определять периоды апробации и пилотного внедрения Проекта;

– для выполнения отдельных функций привлекать на договорной основе сторонние организации, обладающие необходимыми компетенциями и опытом работы;

– вносить изменения в порядок реализации Проекта путем издания соответствующих регламентирующих документов, в том числе изменить оформление, содержание и правила применения Паспорта туриста, условия участия в Программе, порядок аккредитации партнеров Проекта.

4. Паспорт туриста

4.1. Паспорт туриста – сувенир, добровольно используемый туристами в Камчатском крае для получения памятных отметок о посещении туристских локаций, для подтверждения права на получение скидок у партнеров Проекта, для получения поощрительных подарков за активность от Оператора.

Паспорт туриста не является документом, удостоверяющим личность владельца. Сведения о владельце Паспорта туриста (фамилия, имя, отчество, дата рождения, город проживания и фотография) туристы вносят самостоятельно в предусмотренные для этого поля на первой странице.

4.2. Паспорт туриста является сувенирным изделием в форме интерактивного буклета, оформленного в камчатской тематике, который содержит краткую информацию о туризме в Камчатском крае, дополненную QR-кодами для перехода на тематические информационные ресурсы в сети Интернет, в том числе на специальный раздел на официальном сайте visitkamchatka.ru.

На страницах Паспорта туриста представлена справочная информация о главных достопримечательностях Камчатского края, сведения об объектах туристской инфраструктуры, туроператорах, гостиницах, пунктах питания, музеях и сувенирных магазинах, контактные данные туристско-информационных центров, информация об обеспечении безопасности путешествий, рекомендации о выборе экипировки и прочие полезные для туристов сведения.

В Паспорте туриста предусмотрены страницы для проставления партнерами Проекта печатей, подтверждающих посещение туристских локаций партнеров Проекта, а также страницы для специальных иллюстрированных наклеек, которые туристы могут приобрести дополнительно.

4.3. Правила применения Паспорта туриста.

4.3.1. Реализация Паспорта туриста осуществляется в туристских информационных центрах, у партнеров Проекта (в соответствии с условиями партнерского соглашения),

4.3.2. При приобретении Паспорта туриста на первой странице может быть проставлена отметка о прибытии в Камчатский край (по желанию туриста).

4.3.3. При посещении туристских локаций партнеров Проекта турист получает отметки в Паспорте туриста в форме уникальных печатей на соответствующих страницах.

Турист, который путешествует самостоятельно и не обращался к партнерам Проекта, но побывал на рекомендуемых локациях, имеет право обратиться к Оператору для проставления печатей, при этом необходимо подтвердить посещение объектов (например, предъявить платежные документы, фотографии).

Процесс получения отметок о посещении туристских локаций содержит элементы игры (квеста), способствует привлечению интереса туристов к путешествиям, стимулирует активность туристов, мотивирует к посещению большего количества туристских объектов.

4.3.4. Владелец Паспорта туриста, который собрал печати в паспорте, может обратиться к Оператору в туристский информационный центр для получения

поощрительного подарка. Выдача поощрительного подарка осуществляется на усмотрение Оператора при соответствующей возможности.

4.3.5. Дополнительно турист может приобрести и вклеить на соответствующие страницы Паспорта туриста специальные памятные наклейки с надписями («Я на Камчатке...»), иллюстрирующие впечатления туриста на Камчатке, полученный опыт и достижения. Наличие в Паспорте туриста наклеек не учитывается Оператором при принятии решения о поощрении туриста памятным подарком.

5. Партнеры Проекта

5.1. Принять участие в Проекте могут туроператоры, турагенты, коллективные средства размещения, предприятия общественного питания, музеи, производители (продавцы) сувенирной продукции (далее – претенденты, партнеры).

5.2. Условия участия претендентов в Проекте:

5.2.1. Соответствие требованиям к партнерам Проекта, установленным настоящим Положением.

5.2.2. Согласие на предоставление владельцам Паспорта туриста скидок и льготных условий при оплате товаров и услуг.

5.2.3. Согласие с условиями аккредитации партнеров Проекта, установленных настоящим Положением.

5.2.4. Согласие на систематическую и внеплановую проверку Оператором качества обслуживания, в том числе методом «Тайный покупатель».

5.2.5. Обучение всех сотрудников компании, в том числе новых сотрудников при приеме на работу, правилам, условиям и требованиям участия в Проекте (с использованием бесплатных видео-лекций, информационных материалов и пр.).

5.2.6. Участие в мероприятиях, организуемых в рамках Проекта (деловые встречи, семинары, конкурсы и др.). Необходимость участия определяется партнером Проекта самостоятельно по своему усмотрению.

5.2.7. Размещение на главной странице сайта компании баннера-ссылки на портал visitkamchatka.ru (материалы предоставляются Оператором), если это не противоречит внутренним регламентам компании.

5.3. Привилегии для партнеров:

5.3.1. Приоритетное размещение информации о партнерах Проекта на официальном сайте visitkamchatka.ru и в печатной продукции.

5.3.2. Продвижение партнеров Проекта в средствах массовой информации, социальных сетях и в ходе PR-кампаний.

5.3.3. Дополнительный канал привлечения туристов, направление туристских потоков.

5.3.4. Право использовать в своих рекламно-презентационных материалах статус партнера Проекта.

5.3.5. Преимущественное право на участие во всероссийских и международных выставках и форумах в сфере туризма (очное или заочное), участником которых является Оператор; преимущественное право на участие в образовательных мероприятиях в сфере туризма с участием приглашенных федеральных экспертов, Министерства туризма Камчатского края, организатором которых является Оператор.

5.3.6. Участие в реализации кобрендинговых проектов и программ, организатором которых является Оператор.

5.4. Требования к партнерам Проекта.

5.4.1. Общие требования:

1) Наличие и выполнение внутренних стандартов сервиса и качества обслуживания туристов (качество и культура обслуживания, в том числе отзывы турфирм, отзывы туристов).

2) Соответствие объектов партнеров требованиям для доступа инвалидов и других маломобильных групп населения.

3) Наличие основной рекламно-презентационной информации о компании на английском языке (по возможности – на китайском/корейском/японском языке).

5.4.2. Специальные требования для туроператоров и турагентов:

1) Регистрация в Едином федеральном реестре туроператоров Российской Федерации или в Едином федеральном реестре турагентов Российской Федерации.

2) Наличие интернет-сайта на русском и английском языках (по возможности – на китайском/корейском/японском языке), наличие сервиса онлайн бронирования, программы туров, информации о ценах, фотогалереи, форума/отзывов.

3) Наличие англоговорящего персонала (минимум 1 менеджер по приему) для компаний, если сферой деятельности является международный и/или въездной туризм.

5.4.3. Специальные требования для коллективных средств размещения:

1) Наличие классификации в соответствии с требованиями законодательством.

2) Наличие интернет-сайта на русском и английском языках (дополнительно по возможности – на китайском/корейском/японском языке), наличие сервиса онлайн бронирования, информации о ценах, фотогалереи, форума/отзывов.

3) Наличие навигационных указателей на русском и английском языке, в том числе с изображением международных общепринятых пиктограмм (дополнительно по возможности – на китайском/корейском/японском языке).

4) Наличие основной рекламно-презентационной информации об отеле на русском, английском, по возможности на китайском/корейском/японском языках.

5) Наличие англоговорящего персонала основных служб.

6) Наличие бесплатного Wi-Fi на территории коллективного средства размещения.

7) Наличие терминала безналичной оплаты для совершения оплаты банковскими картами.

8) Реализация мероприятий по использованию экологичных и перерабатываемых материалов, соблюдению условий переработки мусора.

5.4.4. Специальные требования для предприятий общественного питания (рестораны, кафе, бары и др.):

1) Наличие действующих разрешений на осуществление основной деятельности в соответствии с требованиями законодательства.

2) Наличие интернет-сайта/аккаунта в социальных сетях на русском и английском языках (дополнительно по возможности – на китайском/корейском/японском языке).

3) Наличие меню на английском языке с указанием состава и норм выхода блюд.

4) Наличие бесплатного Wi-Fi для посетителей.

5) Наличие навигационных указателей на русском и английском языке, в том числе с изображением международных общепринятых пиктограмм (дополнительно по возможности – на китайском/корейском/японском языке).

6) Реализация мероприятий по использованию экологичных и перерабатываемых материалов, соблюдению условий переработки мусора.

5.4.5. Специальные требования для музеев:

1) Наличие интернет-сайта/аккаунта в социальных сетях на русском и английском языках (дополнительно по возможности – на китайском/корейском/японском языке).

2) Наличие информационной стойки-сервиса для предоставления туристам информации об объекте показа, в том числе печатной продукции в виде брошюр,

буклетов с кратким описанием и планом экспозиции музея на русском языке (дополнительно по возможности – на китайском/корейском/японском языке).

3) Наличие информации о стоимости услуг (прейскуранта), времени работы объекта показа, адреса объекта на русском языке (дополнительно по возможности – на китайском/корейском/японском языке).

4) Наличие англоговорящего персонала (минимум 1 администратор и 1 экскурсовод на смене или наличие аудиогuida на английском языке).

5) Наличие навигационных указателей на русском и английском языке, в том числе с изображением международных общепринятых пиктограмм (дополнительно по возможности – на китайском/корейском/японском языке).

5.4.6. Специальные требования для производителей сувенирной продукции, предприятий торговли:

1) Наличие действующих разрешений на осуществление основной деятельности в соответствии с требованиями законодательства.

2) Наличие ценников на продукцию на русском и английском языке.

3) Наличие терминала безналичной оплаты для совершения оплаты банковскими картами.

4) Наличие навигационных указателей на русском и английском языке, в том числе с изображением международных общепринятых пиктограмм (дополнительно по возможности – на китайском/корейском/японском языке).

5) Знание продавцами основных фраз на английском языке, наличие и использование продавцами англо-русских/русско-английских разговорников, онлайн переводчиков.

6) Реализация мероприятий по использованию экологичных и перерабатываемых материалов, соблюдению условий переработки мусора.

6. Аккредитация партнеров Проекта

6.1. Аккредитация проводится в целях отбора партнеров Проекта, соответствующих установленным требованиям, обладающих необходимой компетенцией, ресурсами и опытом работы для оказания услуг, обеспечения высокого качества предоставляемых услуг в рамках реализации Проекта.

6.2. Проведение аккредитации основано на принципах добровольности участия, обеспечения равных условий для всех участников, открытости и публичности информации об аккредитации партнеров Проекта.

6.3. Оператор вправе устанавливать квоты на аккредитацию, определять количество партнеров Проекта по направлениям деятельности, на определенный временной период. Квоты на аккредитацию устанавливаются путем издания распорядительного акта Оператора.

6.4. Оператор вправе установить плату за аккредитацию партнеров Проекта. Размер и порядок взимания платы устанавливаются путем издания распорядительного акта Оператора.

6.5. Информацию о порядке и условиях проведения аккредитации партнеров Проекта, в том числе и сроках приема заявок на участие в Проекте, Оператор публикует на сайте visitkamchatka.ru. Оператор вправе направлять приглашения к участию в Проекте потенциальным партнерам по электронной почте.

6.6. Для участия в Проекте претенденты подают Оператору заявку по форме согласно **Приложению 1** к настоящему Положению, в которой могут указать одно или несколько направлений деятельности. К заявке по желанию претендента могут прилагаться дополнительные документы и материалы, подтверждающие указанные в заявке сведения, характеризующие профессиональные компетенции и опыт работы, качество предоставляемых услуг.

6.7. Оператор проводит проверку полученных заявок претендентов на соответствие установленным требованиям и полноту указанных сведений. В случае выявления ошибок или иных недостатков Оператор вправе предложить претенденту доработать поданную заявку до окончания срока приема заявок.

6.8. Заявки претендентов, соответствующие установленным требованиям по форме и содержанию, Оператор рассматривает в течение 5 рабочих дней, оценивая соответствие претендентов требованиям к партнерам Проекта, указанным в разделе 5.3 настоящего Положения.

6.9. Организатор вправе направлять запросы органы власти и организации, осуществляющие контрольно-надзорную деятельность, для проверки и подтверждения достоверности указанных в заявках сведений, а также запрашивать у претендентов дополнительные сведения и документы, а также проводить проверку деятельности претендентов на соответствие предъявляемым требованиям.

6.10. По результатам оценки претендентов на основании представленных сведений и документов, проведенных проверок Оператор принимает решение об аккредитации партнеров Проекта, соответствующих установленным требованиям.

6.11. Оператор заключает партнерские соглашения с претендентами, прошедшими процедуру аккредитации, и присваивает им статус партнера Проекта. Партнерское соглашение определяет права и обязанности сторон, порядок их взаимодействия, срок действия аккредитации.

6.12. Аккредитация может быть бессрочной либо действовать в течение установленного периода.

Бессрочная аккредитация осуществляется Оператором при условии полного соответствия партнера Проекта установленным требованиям. В таком случае Оператор при заключении партнерского соглашения не ограничивает срок аккредитации.

Минимальный срок аккредитации составляет 12 месяцев и устанавливается для партнеров Проекта в случае незначительных несоответствий установленным требованиям, которые могут быть устранены в течение срока аккредитации. Для продления срока аккредитации необходимо подать заявку Оператору в соответствии с установленным настоящим Положением порядком не позднее чем за 30 календарных дней до окончания срока аккредитации.

6.13. Оператор вправе проводить проверку деятельности аккредитованных партнеров Проекта на соответствие условиям и требованиям аккредитации, в том числе методом «Тайного покупателя».

6.14. Оператор вправе приостановить или прекратить действие аккредитации партнера Проекта в случае выявления в результате проверок следующих нарушений и недостатков:

1) Несоответствие партнера Проекта, участников инфраструктуры партнера требованиям аккредитации, несоблюдение установленных партнерским соглашением правил сотрудничества.

2) Нарушение правил использования фирменного стиля «Паспорт туриста Камчатского края».

3) Незнание сотрудниками партнера условий порядка реализации Проекта «Паспорт туриста Камчатского края» в соответствии с настоящим Положением.

4) Оказание услуг ненадлежащего качества, негативные отзывы и (или) жалобы туристов на качество услуг, предоставляемых партнером Проекта (более пяти).

5) Отказ в предоставлении туристам скидок и льготных условий при оплате товаров и услуг, если это предусмотрено партнерским соглашением.

6) Нарушение действующего законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

6.15. В случае выявления оснований для прекращения действия аккредитации Оператор вправе расторгнуть партнерское соглашение в одностороннем порядке.

7. Обеспечение реализации Проекта

7.1. Финансирование расходов на реализацию Проекта осуществляется в рамках мероприятия 2.2 «Популяризация отдельных видов туризма в Камчатском крае» государственной программы Камчатского края «Развитие внутреннего и въездного туризма в Камчатском крае», утвержденной постановлением Правительства Камчатского края от 28.12.2023 № 701-П (далее – Государственная программа).

7.2. Организационно-техническое обеспечение реализации Проекта осуществляет Оператор за счет предоставляемой субсидии из бюджетных средств, предусмотренных на финансирование указанных мероприятий Государственной программы.

7.3. Информационное обеспечение Проекта осуществляется путем размещения информации, документов и материалов на сайте visitkamchatka.ru, на официальных страницах Оператора в социальных сетях, а также в средствах массовой информации.