

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

№ \_\_\_\_\_

О проведении конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги.

В целях развития конкуренции среди предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги, стимулирования повышения качества предоставляемых услуг и защиты прав потребителей, **Администрация города Таганрога постановляет:**

1. Провести конкурс на городской Знак «Доверие потребителей», утвержденный Решением Городской Думы города Таганрога от 27.08.1998 № 423 «О знаке «Доверие потребителей», среди предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги с 1.06.2010г. по 27.09. 2010 г.
2. Утвердить Положение о конкурсе на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги, (приложение №1).
3. Утвердить форму заявки на участие в конкурсе на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги, (приложение № 2).
4. Утвердить состав организационного комитета конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги, (приложение № 3).
5. Утвердить состав жюри конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги, (приложение № 4).
6. Определить организатором конкурса управление потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога.
7. Организационному комитету конкурса рекомендовать руководителям предприятий принять участие в конкурсе на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги.
8. Финансовому управлению города Таганрога (Кострова А.В.) обеспечить финансирование Администрации города Таганрога по разделу 01 «Общегосударственные вопросы» согласно приложению № 7 к Решению Городской Думы города Таганрога от 26.02.2010 №157 «О внесении изменений в Решение Городской Думы от 21.12.2009 №116 «О бюджете муниципального образования «Город Таганрог» на 2010 год» на проведение конкурса, согласно смете, (приложение №5).
9. Бухгалтерии Администрации города Таганрога (Семенова Н.В.) произвести оплату расходов согласно смете, (приложение №5).
10. Комитету социального анализа, прогнозирования и информации Администрации города Таганрога (Титаренко И.Н.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Таганрогская правда» и предоставить информацию об официальном опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

11. Общему отделу Администрации г.Таганрога (Дьяченко Т.Д.) обеспечить предоставление копии настоящего постановления и информации о его официальном опубликовании в Администрацию Ростовской области в установленные сроки.
12. Контроль за исполнением данного постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации Курьянова А.Ф.

Мэр города Таганрога

Н. Д. Федянин

Постановление вносит:

Начальник управления  
потребительского рынка  
товаров и услуг

Е.И. Лабуцкая

Согласовано:

Первый заместитель  
Главы Администрации

А.Ф. Курьянов

Начальник финансового управления  
г. Таганрога

А.В. Кострова

Начальник общего отдела

Т.Д. Дьяченко

Начальник юридического отдела

Е.Л. Громыко

Заместитель Главы Администрации -  
Управляющий делами

С.В. Дробный

**Положение  
о конкурсе на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм  
собственности, оказывающих туристские услуги.**

**1. Общие положения**

- 1.1.** Настоящее Положение определяет порядок и условия проведения конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги, (далее - Конкурс).
- 1.2.** Организатором Конкурса является управление потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога.
- 1.3.** Цели из задачи Конкурса.
  - Развитие конкуренции на потребительском рынке среди предприятий, оказывающих туристские услуги.
  - Стимулирование повышения качества предоставляемых услуг.
  - Обеспечение защиты прав потребителей.
- 1.4.** Срок проведения Конкурса с 1.06.по 27.09.2010г.

**II. Участники Конкурса**

В Конкурсе принимают участие предприятия всех форм собственности, оказывающие туристские услуги.

**III. Критерии оценки Конкурса**

Оценка участников Конкурса осуществляется за каждый показатель критерия оценки по 5-балльной системе, при отсутствии составляющей критерия оценки баллы не начисляются.

Критерии оценки:

**1. Нормативно – правовое обеспечение предприятия:**

|    | Составляющие критерия оценки  | Начисление баллов |
|----|---|-------------------|
| 1. | Наличие информации о предприятии в соответствии с требованиями постановления правительства РФ от 18.07.2007г. №452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта». | 1 балл            |
| 2. | Наличие подтверждения турагентской деятельности в соответствии с требованиями ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.1996г. №132-ФЗ.                          | 1 балл            |
| 3. | Наличие запатентованного фирменного знака (лаготипа).   | 1 балл            |
| 4. | Соответствие условий договоров с клиентами требованиям ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.1996г. №132-ФЗ.   | 1 балл            |
| 5. | Оформление туристской путевки, страхового полиса в соответствии с требованиями ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.1996г. №132-ФЗ.                         | 1 балл            |

**2. Рекламно - информационная обеспеченность предприятия:**

|    | Составляющие критерия оценки                            | Начисление баллов |
|----|---|-------------------|
| 1. | Наличие собственных рекламно-информационных материалов: | 1 балл            |

|    |   |        |
|----|---|--------|
|    | каталоги, брошюры, буклеты, видеофильмы, компакт-диски.   |        |
| 2. | Оригинальность и разносторонность рекламы.  | 1 балл |
| 3. | Членство в областных, всероссийских и международных ассоциациях и других некоммерческих организациях. | 1 балл |
| 4. | Участие в рекламно-информационных мероприятиях, туристских выставках, награды (перечислить).          | 1 балл |
| 5. | Сайт компании (четкая структура сайта, его функциональность и своевременность информации).            | 1 балл |

### 3. Виды и объемы предоставляемых услуг:

|    | Составляющие критерия оценки  | Начисление баллов |
|----|---|-------------------|
| 1. | Оказываемые услуги по въездному и выездному туризму.                                  | 1 балл            |
| 2. | Оказываемые услуги по внутреннему туризму.  | 1 балл            |
| 3. | Наличие оригинальных собственных программ, туров и экскурсий, в т.ч. по г. Таганрогу. | 1 балл            |
| 4. | Объем оказанных услуг за период с 1.06.2009г. по 1.06.2010г.                          | 1 балл            |
| 5. | Наличие дополнительных услуг.   | 1 балл            |

### 4. Эстетичность и культура обслуживания:

|    | Составляющие критерия оценки   | Начисление баллов |
|----|--|-------------------|
| 1. | Интерьер предприятия, с учетом комфортности для клиентов.                            | 1 балл            |
| 2. | Профессиональная подготовка персонала.   | 1 балл            |
| 3. | Наличие в штате персонала, обладающего знанием иностранных языков.                   | 1 балл            |
| 4. | Проведение обучения (переподготовки) персонала в специализированных учебных центрах. | 1 балл            |
| 5. | Отсутствие объективных претензий туристов.   | 1 балл            |

## IV. Порядок проведения Конкурса.

- 4.1.** Информационное сообщение в средствах массовой информации о проведении Конкурса осуществляются организатором Конкурса не позднее, чем за 10 дней до дня окончания приема заявок на участие.
- 4.2.** В срок до 20.06. 2010 года, организационный комитет (далее оргкомитет) принимает от предприятий города заявки на участие в Конкурсе в письменной форме по адресу: г. Таганрог ул. Петровская,73 управление потребительского рынка товаров и услуг к.611 (режим работы 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00, тел. 312-785, факс 312-816).
- 4.3.** В срок до 30.06.2010 года, после принятия заявок, оргкомитет доводит до сведения жителей города Таганрога через средства массовой информации:
- список предприятий - участников Конкурса;
  - информацию о начале приема отзывов жителей города о работе предприятий – участников Конкурса. Отзывы принимаются по месту нахождения предприятий, а также в Администрации г.Таганрога по адресу: ул. Петровская,73 к.611 тел. 312-785, факс 312-816, E-mail: ut@admin.taganrog.ru.
- 4.4.** В срок с 1.07. до 30.07.2010 года члены оргкомитета знакомятся с работой участников Конкурса в соответствии с критериями оценки (по 5-балльной системе).
- 4.5.** По запросу оргкомитета Конкурса ТОУ Роспотребнадзора РО по г.Таганрогу предоставляет информацию о наличии нарушений, выявленных на предприятиях – участников Конкурса за период с 1.06.2009г. по 1.06.2010г.

- 4.6. В срок с 1.07. до 20.09.2010 года оргкомитет организует проведение социологического исследования работы предприятий – участников Конкурса путем опроса и анкетирования населения.
- 4.7. Результаты работы оргкомитет оформляет протоколом, который предоставляется жюри.

#### **V. Подведение итогов Конкурса.**

- 5.1. Жюри определяет победителя Конкурса. Победителем Конкурса считается предприятие, набравшее наибольшее количество баллов по критериям оценки, наибольший процент положительных отзывов жителей города и не имеющее нарушений, выявленных ТОУ Роспотребнадзора РО по г.Таганрогу, за период с 1.06.2009г. по 1.06.2010г. Решение жюри оформляется протоколом.
- 5.2. Торжественное закрытие Конкурса провести к Всемирному дню туризма до 27 сентября 2010 года.
- 5.3. Председатель жюри Конкурса в торжественной обстановке вручает победителю городской Знак «Доверие потребителей» и ценный подарок, участникам Конкурса - благодарственные письма Мэра города Таганрога и ценные подарки.
- 5.4. Оргкомитет через средства массовой информации доводит до сведения жителей города Таганрога результаты проведения Конкурса.

Заместитель Главы Администрации-  
управляющий делами

С.В. Дробный

Приложение №2  
к постановлению  
Администрации города  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Председателю организационного  
комитета конкурса на городской Знак  
«Доверие потребителей»

**ЗАЯВКА**  
**на участие в конкурсе на городской Знак «Доверие потребителей» среди**  
**предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги.**

Прошу включить \_\_\_\_\_  
(наименование предприятия)

в лице \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

в состав участников конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди  
предприятий всех форм собственности, оказывающих туристские услуги.

Краткие сведения о предприятии \_\_\_\_\_  
(адрес, телефон, режим работы)

С условиями конкурса ознакомлен и согласен.

\_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности)

\_\_\_\_\_  
(подпись) Ф.И.О.

М.П.

**Состав организационного комитета  
конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм  
собственности, оказывающих туристские услуги.**

1. Лабуцкая Е.И. – начальник управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога, председатель оргкомитета.

Члены оргкомитета:

2. Воробьева И.Е. – главный специалист управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога.
3. Федосенко Н.А. – ведущий специалист управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога.
4. Богомаз И.В. – ведущий специалист управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога.
5. Усенко Л.Н. – специалист – эксперт ТОУ «Роспотребнадзора» РО по г. Таганрогу (по согласованию).
6. Евдокимов В.Г. – директор ФГУ «Таганрогский ЦСМ» (по согласованию).
7. VSL PEN - TV (23–канал) - (по согласованию).

Заместитель Главы Администрации-  
управляющий делами

С.В.Дробный

**Состав**  
**жюри конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий**  
**всех форм собственности, оказывающих туристские услуги.**

1. Председатель жюри:

Курьянов А.Ф. – первый заместитель Главы Администрации

Члены жюри:

2. Лабуцкая Е.И. – начальник управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога.
3. Воробьева И.Е – главный специалист управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога.
4. Богомаз И.В. - ведущий специалист управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога.
5. Евдокимов В.Г. – директор ФГУ «Таганрогский ЦСМ» (по согласованию).
7. Мусиенко С.А. - начальник ТОУ «Роспотребнадзора» РО по г.Таганрогу ( по согласованию).

Заместитель Главы Администрации –  
управляющий делами

С.В.Дробный

**СМЕТА**  
**расходов проведения конкурса на городской Знак «Доверие потребителей» среди**  
**предприятий всех форм собственности,**  
**оказывающих туристские услуги.**

1. Знак «Доверие потребителей» - 2000 рублей
2. Благодарственные письма – 3500 рублей.
3. Ценные подарки и цветы – 20500 рублей.
4. Организация проведения закрытия конкурса - 14,0 т.р., в т.ч.
  - сценарий – 7,0 т.р.
  - ведущая – 4,0 т.р.
  - номера художественной самодеятельности - 3,0 т.р.

ИТОГО по смете – 40000 рублей.

Заместитель Главы Администрации -  
управляющий делами

С.В.Дробный