



БЛАНК № _____
общественного контроля
за соблюдением прав потребителей
организациями, осуществляющими деятельность
по оказанию гостиничных услуг потребителям



Дата проведения общественного контроля

201__ год город (область)

В соответствии со ст. 45 Федерального закона «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ (утв. постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085), на основании направления исх. № от 201__ г., участниками Объединения потребителей России и представителями Службы общественного контроля Федерального проекта «Знак качества»:

1. _____	5. _____
2. _____	6. _____
3. _____	7. _____
4. _____	8. _____

(ФИО представителей полностью)

в рамках Федерального проекта «Знак качества» (www.проект-знак-качества.рф) проведен общественный контроль за соблюдением прав потребителей организацией (индивидуальным предпринимателем, физическим лицом), осуществляющей деятельность по оказанию гостиничных услуг потребителям:

Фирменное наименование средства размещения ¹	Наименование исполнителя – юридического лица (индивидуального предпринимателя)	Вид средства размещения ²	Фактический адрес, по которому расположено средство размещения

Реквизиты свидетельства о государственной регистрации юридического лица (индивидуального предпринимателя):

ОГРН

ФИО руководителя

Контактный телефон

Общественный контроль проводился в присутствии:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

(указать ФИО, должность, наименование организации, которую представляет присутствующий наблюдатель)

Представитель исполнителя

уведомлен о том, что процесс проведения общественного контроля фиксируется техническими средствами (ведется фото, аудио и/или видео съемка)

(подпись)

¹ В соответствии с ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования", средством размещения является объект туристской индустрии, включающий в себя здание или часть здания, в котором расположено одно или несколько оборудованных жилых помещений/комнат, предназначенных для размещения и временного проживания туристов

² В соответствии с п. 4.1. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования"

ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ УСТАНОВЛЕНО:

1. Информация об исполнителе в наглядной и доступной форме (на вывеске) (ст. 8,9,11 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 9 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ):

Отметить нужное

фирменное наименование юридического лица (информация о гос. регистрации индивидуального предпринимателя и наименовании зарегистрировавшего его органа)	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
место нахождения (адрес)	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
режим работы	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>

Дополнения (при наличии): _____

2. Информация об оказываемых исполнителем услугах (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 7, 8, 10 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, п. 5.8.3 ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»):

Отметить нужное

текст Закона РФ «О защите прав потребителей» с последними изменениями	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
текст Правил оказания гостиничных услуг	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
сведения о вышестоящей организации (при наличии)	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере)	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, установленные исполнителем	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере)	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
перечень документов, необходимых для оформления проживания	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>
сведения о лицензировании отдельных видов деятельности (при оказании медицинской помощи, при реализации алкогольной продукции и/или лекарственных средств)	<i>имеется</i>	<i>не имеется</i>

Дополнения (при наличии): _____

3. Исполнитель круглосуточное обслуживание проживающих, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы (п. 22 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ), кроме малых средств размещения:

ОБЕСПЕЧИВАЕТ	НЕ ОБЕСПЕЧИВАЕТ
---------------------	------------------------

Отметить нужное

Дополнения (при наличии): _____

4. Исполнитель обеспечивает / не обеспечивает без дополнительной оплаты по просьбе проживающего следующие виды услуг (п. 27 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ):

Отметить нужное

вызов скорой помощи, других специальных служб	обеспечивает	не обеспечивает
пользование медицинской аптечкой	обеспечивает	не обеспечивает
доставка в номер корреспонденции, адресованной проживающему, по ее получении	обеспечивает	не обеспечивает
побудка к определенному времени	обеспечивает	не обеспечивает
предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов	обеспечивает	не обеспечивает

Дополнения (при наличии): _____

5. Между исполнителем и проживающим заключается / не заключается договор, путем составления документа, подписанного двумя сторонами (п. 20 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ):

ЗАКЛЮЧАЕТСЯ	НЕ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ
--------------------	-----------------------

Отметить нужное

Дополнения (при наличии): _____

6. Договор или иной документ, заключаемый между проживающим и исполнителем, содержит / не содержит следующие условия (п. 20 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ):

Отметить нужное

наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации	содержит	не содержит
сведения о заказчике (проживающем)	содержит	не содержит
сведения о предоставляемом номере (месте в номере)	содержит	не содержит
цену номера (места в номере)	содержит	не содержит
период проживания в гостинице	содержит	не содержит

Дополнения (при наличии): _____

7. Проживающему предоставляется / не предоставляется возможность оплатить гостиничные услуги в полном объеме ПОСЛЕ их оказания потребителю (п. 28 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ):

ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ	НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ
------------------------	---------------------------

Отметить нужное

Дополнения (при наличии): _____

8. При осуществлении расчетов с проживающим исполнитель выдает потребителю (п. 28 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ):

Кассовый чек	Документ строгой отчетности	Документ об оплате не выдается
---------------------	------------------------------------	---------------------------------------

Отметить нужное

Дополнения (при наличии): _____

9. Сведения о выполнении исполнителем требований к прилегающей к средству размещения территории (п. 6.5 ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»):

Отметить нужное

Территория должна быть обустроена и освещена в темное время суток	выполнено	не выполнено
Наличие удобных подъездных путей для автомобилей и/или автобусов с твердым покрытием и необходимыми дорожными знаками	выполнено	не выполнено
Наличие площадки с твердым покрытием для кратковременной парковки с необходимыми справочно-информационными знаками	выполнено	не выполнено

Наличие оборудованных пешеходных дорожек (подходов) с твердым покрытием	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Обеспечение наличия свободного подъезда специального транспорта (МЧС, МВД, мед.службы и т.п.)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Обеспечение регулярной уборки территории (включая полив растений в летнее время и уборку льда и снега в зимнее время)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Свободный подъезд к мусоросборникам специальной техники для вывоза мусора	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>

Дополнения (при наличии): _____

10. Требования к зданию, безопасности, техническому оборудованию и оснащению гостиниц (п. 6.6, п. 9, Приложение А ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»):

	Отметить нужное	
Оборудование помещений общего пользования мебелью, инвентарем и другим необходимым оборудованием, соответствующим функциональному назначению помещения	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие входа для проживающих, отдельного от служебного входа	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие пандуса и доступной для инвалидов среды	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие горячего и холодного водоснабжения	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие предприятий питания различных типов или мест для приема и приготовления пищи методом самообслуживания, оснащенных оборудованием для приготовления блюд, столовой и чайной посудой, приборами, емкостями для хранения пищи и моющими средствами	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
При отсутствии гарантии качества питьевой воды должно быть установлено оборудование для очистки воды, обеспечено наличие кулеров или бутилированной питьевой воды	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Размещение санитарных помещений для персонала в отдельной, изолированной от проживающих зоне	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Санитарные помещения в общей зоне должны быть оборудованы: туалетными кабинками, туалетной бумагой, электророзеткой, умывальником с зеркалом, мылом, махровыми или бумажными полотенцами, крючками для одежды, корзиной для мусора	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие телефона коллективного пользования в вестибюле	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие помещения для просмотра телепередач, отдыха и организации досуга для проживающих (при отсутствии телевизора в номере)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие пассажирских лифтов с круглосуточным режимом работы (при этажности выше 5)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие естественного и искусственного освещения, достаточного для свободной и правильной ориентации	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие отопления, обеспечивающего уровень температуры не ниже 18,5 градусов по Цельсию, как в общих, так и в жилых помещениях	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие системы вентиляции или кондиционирования, обеспечивающей нормальную циркуляцию воздуха и исключающую проникновение посторонних запахов в жилые помещения	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Покрытие и поверхности стен, перегородок, оборудования и мебели должны быть нетравмоопасными, гладкими, легко очищаемыми, устойчивыми к моющим средствам, не должны выделять вредные вещества	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Полы должны быть ровными, без щелей и дефектов, иметь плинтусы	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие эвакуационных путей и выходов, лестниц, хорошо заметных информационных указателей для обеспечения свободной ориентации	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие систем противопожарной защиты, оповещения и средств защиты от пожара	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Размещение на доступном для обозрения месте планов эвакуации и инструкции для персонала	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие службы охраны и/или тревожной кнопки	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие внутреннего радиовещания	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие сейфа или индивидуальных сейфовых ячеек	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие комнаты или места для хранения багажа	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>

Дополнения (при наличии): _____

11. Требования к номерам средств размещения (Приложение Б ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»):

	Отметить нужное	
Площадь однокомнатного номера без учета сан.узла, балкона (кроме апартотеля и сюит-отеля): – одноместного – не менее 9 кв.м. – двухместного – не менее 12 кв.м.	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Высота потолка – не менее 2,5 метров	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Площадь сан.узла – не менее 1,5 кв.м.	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие дверей и замков с внутренним предохранителем или защелкой	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие потолочного, настенного или напольного освещения	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие прикроватного светильника	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие выключателя освещения у входа в номер	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие электророзеток с указанием напряжения	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие односпальной кровати, размера мин. 80x190 см.	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие двуспальной кровати, размера мин. 160x190 см.	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие возможности предоставления детской кровати по просьбе проживающего	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие прикроватной тумбочки или столика (на каждого проживающего)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие плотных занавесей на окнах, обеспечивающих затемнение	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие комплекта постельных принадлежностей и белья (на каждого проживающего):		
– матрас с намотрацником,	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
– подушка,	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
– одеяло,	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
– покрывало,	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
– простыня,	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
– пододеяльник,	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
– наволочка.	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие шкафа с полками и вешалками (по 5 на каждого проживающего)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие вешалки для одежды и головных уборов	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие стульев (по одному на каждого проживающего мин.)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие стола/туалетного или журнального столика (кроме мотелей)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие зеркала в полный рост	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие корзины для бумажного мусора	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие графина и стаканов	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие ключа для открывания бутылок	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие перечня оказываемых услуг	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие рекламных материалов и иной туристской информацией	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие противопожарной инструкции и плана эвакуации	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>

Наличие умывальника, унитаза и душевой кабины/ванны (при наличии сан.узла в номере)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие зеркала над умывальником	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие полочки над умывальником	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие коврика для ног для каждого проживающего (кроме мотелей)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие полотенцедержателя и крючков для одежды	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие не менее 2-х полотенец для каждого проживающего	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие шампуня, геля и туалетного мыла на каждого проживающего	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие туалетной бумаги с резервным рулоном (кроме мотелей)	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие держателя для туалетной бумаги	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие крышки для унитаза	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие щетки для унитаза в футляре	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие корзины для мусора	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Наличие гигиенических пакетов	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>
Уборка номера к заезду	<i>выполнено</i>	<i>не выполнено</i>

Дополнения (при наличии): _____

12. Дополнения общественных контролеров, перечень иных, не предусмотренных настоящим бланком нарушений прав потребителей и/или требований законодательства РФ:

13. ЗАМЕЧАНИЯ, ЗАЯВЛЕНИЯ представителя исполнителя о ходе проведения общественного контроля:

ФИО _____ Подпись _____ Дата _____

Подписи представителей Объединения потребителей России, проводивших общественный контроль:

_____	_____
_____	_____
_____	_____

ФИО

подпись

Подписи представителей исполнителя, присутствовавших при проведении общественного контроля (подписывают по желанию):

_____	_____
_____	_____
_____	_____

ФИО

подпись

Подписи лиц, в присутствии которых был проведен общественный контроль

Ф.И.О.: _____	Подпись: _____
Ф.И.О.: _____	Подпись: _____
Ф.И.О.: _____	Подпись: _____
Ф.И.О.: _____	Подпись: _____