

Утвержден «02» марта 2025 года
Генеральный директор ООО «Строим ОТЕЛЬ»
Николаев Л.В.



Система управления документацией (правила документооборота).

в соответствии с требованиями «Положения о классификации средств размещения», «Правил классификации средств размещения», «Правил аккредитации и подтверждения компетентности организаций, осуществляющих классификацию в сфере туристской индустрии», утвержденных ПП РФ №1951 от 27.12.2025 («Положение о классификации»), ПП РФ №1952 от 27.12.2025 («Правила классификации»), ПП РФ №1953 от 27.12.2025 «Правила аккредитации».

Система управления документацией (правила документооборота) в аккредитованной организации ООО «Строим ОТЕЛЬ» исходит из требований к организациям, осуществляющим классификацию в сфере туристской индустрии (п. II «Правил классификации»), с учетом требований «Положения о классификации» и «Правил классификации», и включает разделы:

1. Правила резервного копирования и восстановления документов классификации (категорирования) средств размещения
2. Правила (система) хранения и архивирования документов
3. Правила систематизации и ведения архива документов
4. Правила рассмотрения жалоб (претензий) заказчиков

1. Правила резервного копирования и восстановления документов классификации (категорирования) средств размещения («Правила»)

Настоящие Правила разработаны с целью обеспечения эффективной работы сотрудников в системе менеджмента.

Правила определяют единый порядок и содержание работ по резервному копированию и восстановлению документов в Аккредитованной организации ООО «Строим Отель» (АО). Резервное копирование и восстановление документов производится с целью гарантированного восстановления утраченной копии документа в основном хранилище.

Целью применения Правил является обеспечение сохранности информации, полученной по результатам деятельности Аккредитованной организации и возможность восстановления из копии в случае утраты оригинала.

Резервное копирование предусмотрено как для бумажных, так и электронных версий документов АО.

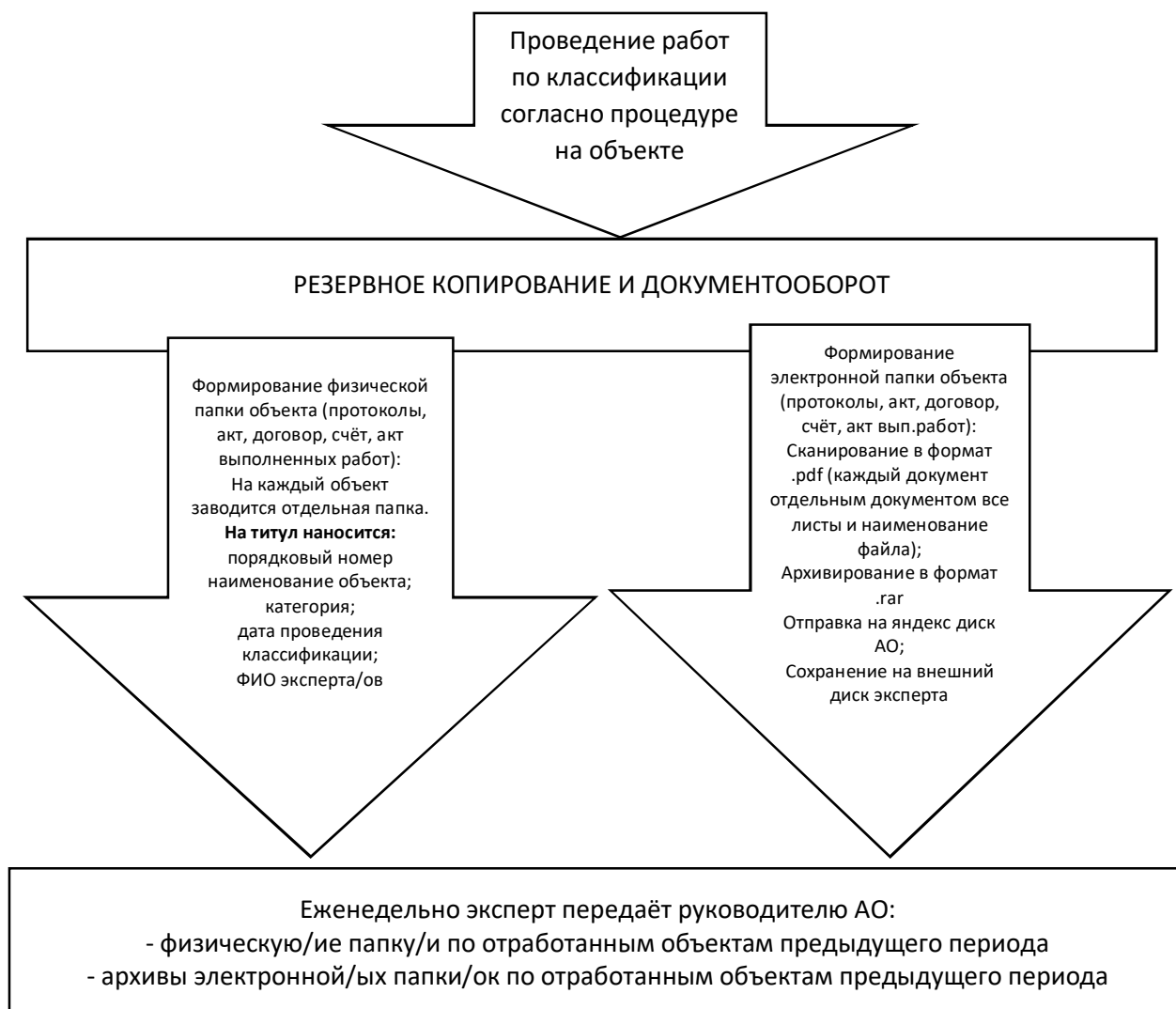
Требования настоящих Правила распространяются на всех сотрудников АО, а также на лиц, привлекаемых для работ с документами АО.

П/п Правил	Содержание требования Правил	Ответственный исполнитель	Регулярность применения и контроль
1	Резервное копирование осуществляют путем перевода всех документов, оформляемых на бумажном носителе, в электронный формат с помощью сканирования (формат *.pdf).	Руководитель АО, оформляющий договорные отношения с Заявителями/собственниками объектов размещения Эксперты АО, оформляющие документацию каждой документарной и выездной оценки, включая Протоколы оценки, Акты оценки, Решения о категории.	В течение не более 3 рабочих дней с даты окончания оформления
2	Резервному копированию подлежат все документы, исполненные в электронном формате, путем переноса их на самостоятельный резервном (съёмном, независимом от основного электронного устройства) накопительный диск памяти.	Уполномоченный руководителем АО сотрудник, привлеченное на основе договор специалист (IT менеджер)	В течение не более 1 рабочей недели с даты окончания оформления электронных папок документов
3	Резервному копированию подлежат:	Руководитель АО, оформляющий договорные отношения с	В течение не более 3 рабочих дней с даты

	(а) Полученные от Заявителей первичные документы (сканы), обеспечивающие документарную оценку, в соответствии с п. п.17а (3) «Правил классификации», включая документарную форму «Заявлений» на категорирование. (б) Документы договорных отношений между АО и Заявителями (договоры услуг, акты выполненных работ) (в) Копии Уведомлений о намерении проведения классификации объектов на территории субъектов РФ, в соответствии с ПП РФ № 1953 от 27.12.2024. (г) Документы, результирующие итоги категорирования средств размещения включая Протоколы оценки, Акты оценки, Решения о категории.	Заявителями/собственниками объектов размещения Эксперты АО, оформляющие документацию каждой документарной и выездной оценки	окончания оформления конкретного документа (папки документов)
4.	Используемые съемные, независимые от основного электронного устройства, накопительные диски памяти Рекомендуемые устройства (а) по факту применения для резервного хранения до 2023 года): внешний жесткий диск(и) SATA емкостью 1.0-2.0 Тб при считывающем устройстве DEXP; (в) внешние накопительные устройства (Expansion HDD) емкостью 0.5-1.0 Тб с подключением с разъемом USB 3.0	Определяются руководителем АО совместно с сотрудником, привлеченным на основе договора специалистом (IT менеджером).	Контроль систематического структурированного заполнения по видам и типам объектов и виду документации. Сверка содержания основного хранения и резервного хранения - 1 раз в месяц и 1 раз в квартал. Алгоритм сверки - Приложение

5.	Методика резервного копирования. Применяется методика «Полный бэкап». Создаётся копия всей информации и данных, хранящихся на основном корпоративном компьютере (или других устройствах). Включает в себя копирование ОС, ПО, настроек, файлов, папок и баз данных	Уполномоченный руководителем АО сотрудник, привлеченное на основе договор специалист (IT менеджер)	Проводится не реже 1 раза в квартал.
6	Защита от потери или изменения первоначальных данных. Резервные электронные копии документов хранятся на защищенных носителях информации в защищенном от физической утраты месте,	Доступ к резервным копиям имеет только руководитель АО.	
7	Процедура восстановления информации из резервной копии	Уполномоченный руководителем АО сотрудник, привлеченное на основе договор специалист (IT менеджер)	По получении заявки от работника АО (эксперт, бухгалтерия), либо от Заявителя услуги на категорирование. От 2 до 24 часов, в зависимости от запроса и нахождения резервной информации.

Схема резервного копирования документов ООО «Строим Отель»



2. Правила (система) учета, хранения и архивирования документов

2.1. Правила документооборота

Основные положения

Настоящее Положение подтверждает, что ООО «Строим ОТЕЛЬ» в целях качественного проведения работ по классификации гостиниц и иных средств размещения разработала процедуры предусматривающие:

- а) официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности для выпуска и публикаций;
- б) анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов;
- в) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- г) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- д) обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение идентификации и управление рассылкой документов внешнего происхождения, определенных организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества;
- ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Все записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми.

2.2 Учет и документирование

Порядок учета и документирования в организации и результатов работы по классификации гостиниц и иных средств размещения разработан с учетом перечня этапов работы, предусмотренных:

- «Положением о классификации средств размещения», «Правил классификации средств размещения», «Правил аккредитации и подтверждения компетентности организаций, осуществляющих классификацию в сфере туристской индустрии», утвержденных ПП РФ №1951 от 27.12.2025 («Положение о классификации»), ПП РФ №1952 от 27.12.2025 («Правила классификации»), ПП РФ №1953 от 27.12.2025 «Правила аккредитации» и включает:

- а) рассмотрение ООО «Строим ОТЕЛЬ» Заявлений и документов, предусмотренных Порядком классификации, и представленных организацией или индивидуальным предпринимателем, являющихся собственниками объекта туристской индустрии или осуществляющими его эксплуатацию (далее – Заявитель), и принятие решения о проведении классификации;
- б) оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям, установленным для категории, соответствующей Порядку классификации;
- в) принятие ООО «Строим ОТЕЛЬ» по результатам оценки решения о присвоении объекту туристской индустрии категории, предусмотренной Порядком классификации.

2.3. Учет и документирование действий при реализации п. 2.1. настоящего Положения

2.3.1. Поступившие Заявки на классификацию средств размещения от организаций или индивидуальных предпринимателей регистрируются в электронной форме в день поступления.

Заявке (объекту) присваивается **входящий (сквозной) номер аккредитованной организации.**

2.3.2. Документы Заявителя рассматриваются в срок не более 3 календарных дней; руководителем аккредитованной организации принимается:

- Решение о проведении классификации, включающее состав Экспертной комиссии,
- Решение о проведении классификации для подтверждения присвоенной категории, включающее состав Экспертной комиссии;

Каждому из решений присваивается (сквозной) номер, содержащий номер объекта.

2.3.3. При положительном решении Заявителю направляется Решение о проведении классификации и проект договора о проведении классификации (далее – Договор) и последующем подтверждении присвоенной категории.

2.3.4. Подписанному сторонами Договору присваивается соответствующий (сквозной номер), о чем делается электронная запись в регистрационном реестре.

2.3.5. В случае принятия решения об отказе в проведении классификации (при наличии недостоверной или искаженной информации в документах, представленных Заявителем) Заявитель уведомляется письмом, зарегистрированным соответствующим образом.

2.4. Учет и документирование действий при проведении оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения требованиям категории, включает:

2.4.1. Оформление Протоколов:

- №1 - оценки соответствия средства размещения требованиям «Положения о классификации»;
- №2 - балльной оценки соответствия средства размещения по критериям «Положения о классификации»;
- №3 оценки соответствия номеров средства размещения заявленным категориям по требованиям «Положения о классификации» (как альтернатива отдельным Протоколам по каждой категории применяется Сводный протокол по всем категориям номеров);
- №4 балльной оценки соответствия номеров средства размещения качественным характеристикам по требованиям «Положения о классификации» (как альтернатива отдельным Протоколам по каждой категории применяется Сводный протокол по всем категориям номеров).

2.4.2. Оформление Акта оценки средства размещения с приложением Рекомендаций для Заявителя, отражающих установленные устранимые несоответствия категории.

2.4.3. Председатель экспертной комиссии представляет протоколы, акт с рекомендациями в ООО «Строим Отель» в течении 2-х дней после окончания работы по проведению экспертной оценки

Поступившие документы рассматриваются Генеральным директором ООО «Строим Отель» в срок не более 3 рабочих дней.

2.5. Учет и документирование действий при принятии решения о присвоении гостинице или иному средству размещения категории.

2.5.1. ООО «Строим ОТЕЛЬ» на основании результатов оценки принимает решение о присвоении гостинице или иному средству размещения, а также номерному фонду, категории, предусмотренной «Положения о классификации». Решение о присвоении категории оформляется Генеральным директором ООО «Строим ОТЕЛЬ», с присвоением сквозного номера.

2.5.2. Протоколы оценки, Акт оценки и Решение о категории направляются в электронной форме в личный кабинет Заявителя на Платформа ФСА Гостеприимство

2.5.3. Копии (сканы) оформленных Протоколов оценки, Акта оценки и Решения о категории направляются Заявителю по формату документарного электронного обмена.

2.5.4. Представитель Заявителя (классифицированной гостиницы или иного средства размещения) фиксирует завершение работ подписанием Акта выполненных работ, предусмотренного Договором на проведение классификации.

2.5.5. ООО «Строим ОТЕЛЬ» ведет Реестр классифицированных средств размещения по форме, утвержденной руководителем АО.

3. Правила систематизации и ведения архива документов

3. Систематизация документов

3.1. Документация аккредитованной организации ООО в ООО «Строим Отель» подлежит системному хранению по видам документов и по формату исполнения и хранения.

По виду документов:

3.1.1. документы, связанные с проведением работ по классификации гостиниц и иных средств размещения, в том числе:

	Вид документа	Срок хранения
1	Заявки на классификацию, документы Заявителя с приложенными документами, предусмотренными «Правилами классификации»	5 лет
2	Решения аккредитованной организации по Заявкам с положительным решением о проведении работ, назначениями экспертов для документарной и выездной оценок соответствия категориям гостиниц и иных средств размещения, номерного фонда	5 лет
3	Договоры с заявителями на проведение экспертной оценки и оформления категории средства размещения	5 лет
4	Протоколы результатов экспертной оценки соответствия гостиниц и номерного фонда	5 лет
5	Акты оценки с рекомендациями по устранению несоответствий категориям гостиниц, номерного фонда	5 лет
6	Гарантийные письма Заявителей с обязательствами устранения несоответствий до присвоения категории	5 лет
7	Отчеты Заявителей об устранении несоответствий, в соответствии с Гарантийными письмами	5 лет
8	Решения аккредитованной организации о присвоении категорий гостиницам и иным средствам размещения, номерному фонду	5 лет
9	Акты о выполнении работ по договорам с заявителями на проведение экспертной оценки	5 лет

3.1.2. документы организационно-хозяйственного характера

	Вид документа	Срок хранения
1	Уставные документы ООО (АО), копии ОГРН, ИНН/КПП	всегда
2.	Договоры аренды офиса	3 года
3.	Кадровые справки и персональные сведения на работников АО, лиц, работающих по хоздоговорам. Согласия на раскрытие персональных данных. Сведения об образовании, специальной подготовке по профессиональному формату - классификация	всегда
4.	Копии рассмотрения жалоб, претензий Заявителей, сторонних организаций	3 года
5.	Документы бухгалтерского учета	5 лет

3.2. Ведение Архива документов

По формату исполнения и хранения

В бумажном формате: все документы, перечисленные в п.п. 3.1.1. и 3.1.2;

В формате электронных файлов: все документы, перечисленные в п.п. 3.1.1. и 3.1.2;

3.3. Хранение документов

3.3.1. Срок хранения документов о проведенной классификации составляет 5 лет, но не менее срока аннулирования записи о классифицированном средстве размещения в Реестре классифицированных объектов размещения.

3.3.2 Документы по каждому классифицированному объекту размещения формируются в папки-досье, имеющему номер, присвоенный при классификации (сквозной номер объекта)

3.3.3. Документы бухгалтерского учета и отчетности, кадровые документы, связанные с проведением работ по классификации средств размещения, подлежат хранению в соответствии с общим «Положением о хранении документов в ООО «Строим Отель»

3.3.4. Документы, отражающие трудовые отношения с экспертами, привлекаемыми для проведения оценки средств размещения хранятся в отдельном досье. Файлы таких документов должны содержать:

	Вид документа	Срок хранения
1	Договоры с исполнителями работ (подрядчиками)	всегда
2.	Приложения к Договорам и Акты выполнения работ	3 года
3.	Кадровые справки и персональные сведения на работников АО, лиц, работающих по хоздоговорам. Согласия на раскрытие персональных данных. Копии паспорта, копии СНИЛС, ИНН. Сведения об образовании, специальной подготовке по профессиональному формату - классификация	всегда

3.4. Материально-техническое обеспечение хранения документов обеспечивает ООО «Строим Отель».

3.5. Документы комплектуются в файлы и поступают на хранение в срок не позднее 1 месяца со дня, когда начинается срок хранения этих документов.

3.6. Приказом Генерального директора назначается должностное лицо, ответственное за хранение документов ООО «Строим Отель». Данное лицо обязано принимать все меры, обеспечивающие сохранность и конфиденциальность содержащихся в документах сведений.

3.7. Хранящиеся документы выдаются работникам ООО «Строим Отель» для работы с ними по распоряжению Генерального директора ООО «Строим Отель».

3.8. Документы с истекшим сроком хранения подлежат выделению к уничтожению.

4. Правила рассмотрения жалоб (претензий) заказчиков

4.1. ООО «Строим Отель» настоящими Правилами определяет, что:

- работы по исполнению уставных целей, включая оказание услуг по договорам классификации должны проводиться качественно и в срок в соответствии с требованиями Положения и Правилами классификации гостиниц и иных средств размещения;
- в процессе работы должны выполняться все требования, не определенные Положением о классификации гостиниц и иных средств размещения, но необходимые для качественного выполнения работ и оказания услуг;
- приоритетными являются законодательные и другие обязательные требования, относящиеся к соблюдению требований гражданского права, включая трудовые отношения, услуги, оказываемые в качестве аккредитованной организации по классификации гостиниц;
- любые дополнительные требования, рассматриваемые ООО «Строим Отель» как необходимые.

4.2. В случае, если, несмотря на все меры, принятые руководством и сотрудниками АО, возникают ситуации предъявления к ООО «Строим Отель» жалоб (претензий) заказчиков, применяются следующие правила:

	Последовательность принимаемых мер	Планируемый результат
1	тщательный анализ поступившей информации	исключение ситуаций, поступления тенденциозной, ошибочной, фальшивой информации
2	проверка правильности оформления документации, протоколов и других материалов по соответствующему договору (заявке);	исключение ситуации неумышленного нарушения нормативно-правовых требований, ошибок, опечаток, искажающих смысл и условия предоставления услуги
3	создание комиссии (при необходимости многофакторного анализа)	достижение оперативности и объективности подхода к оценке ситуации
4	установление возможных причин и факторов, вызвавшие жалобу (претензию);	установление причин, если они не относятся к п.п. 1-3
5	определение степени корректности поведения сотрудника АО, если претензия/жалоба будет сочтена обоснованной	принятие мер персонального воздействия
6	направление ответа на претензию/жалобу	подтверждение получения жалобы (претензии) и информирование об итогах рассмотрения

Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии) и всех необходимых действий несет руководитель АО.

Претензии и жалобы, относящиеся к выполнению требований «Положения о классификации» и «Правил классификации» рассматриваются в соответствии с регламентами указанных документов.