



SIFAT SOHASIDAGI SIYOSAT

“Turizm xizmatlarni sertifikatlashtirish markazi” DMning (keying o‘rinlarda -Markaz) asosiy faoliyati turizm xizmatlarining belgilangan talablar va standartlarga muvofiqligini sifatli baholash, shu jumladan turar joy binolari, chang‘i yo‘llari va plyajlarni tasniflash asosida e‘lon qilingan akkreditatsiya doirasiga muvofiq turizm sohasidagi xizmatlarni sertifikatlashtirishdir.

Turizm xizmatlarni sertifikatlashtirish ishlarining maqsadi:

- joylashtirish vositalari, turoperatorlik va boshqa turizm xizmatlarini sertifikatlashtirish ishlarini olib borish;
- turistik industriya obyektlarini tasniflash va ularga toifalar berish ixtiyoriy asosda amalga oshirish;
- normativ hujjatlar talablariga sertifikatlashtirish obyektining muvofiqligini tasdiqlash maqsadida davriy inspeksiya nazoratini o‘tkazish;
- turizm sohasidagi standartlashtirish va sertifikatlashtirish me‘yoriy – texnik hujjatlarni ishlab chiqish;
- turizm sohasida xizmat ko‘rsatuvchi subyektlar bilan yaqindan hamkorlik olib borish.
- xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilashga qaratilgan tadbirlar tashkil etish.

Markazning sertifikatlashtirish organi quyidagi vazifalarni bajarishga yo‘naltirilgan:

- O‘zbekiston Respublikasining qonun hujjatlari va normativ-huquqiy hujjatlari talablariga, shuningdek standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish va texnik jihatdan tartibga solish sohasidagi normativ hujjatlar talablariga muvofiq belgilangan muddatda turizm xizmatlarini sertifikatlashtirish bo‘yicha ishlarni sifatli bajarish;
- akkreditatsiya doirasiga muvofiq turizm xizmatlarini sertifikatlashtirish bo‘yicha ishlarni bajarishda xodimlarning yuqori malakasini ta‘minlash;
- ariza beruvchilarga sertifikatlashtirish natijalarining xolisligi, obyektivligi va axborotning maxfiyligiga rioya etilishini kafolatlash;
- ariza beruvchilar va boshqa manfaatdor sertifikatlashtirish ishtirokchilarining talablarini qondirish uchun markaz menejment tizimini doimiy ravishda takomillashtirish.

Markaz rahbariyati va barcha xodimlari milliy sertifikatlashtirish tizimining me‘yoriy hujjatlari talablariga muvofiq turizm xizmatlarni sertifikatlashtirish uchun barcha arizalar bo‘yicha ishlarni sifatli bajarishni o‘z maqsadlari deb bilishadi.

Ushbu maqsadga erishish uchun sertifikatlashtirish organi O‘z DSt ISO/IEC 17065:2015 standarti talab qilganidek Markaz menejment tizimini ishlab chiqdi va joriy etdi.

Diskriminatsiyani istisno qilishni ta‘minlash:

Markaz siyosati turizm xizmatlar yo‘nalishi bo‘yicha faoliyat ko‘rsatuvchi korxonalarga (arizachilarga) nisbatan kamsitishning namoyon bo‘lishini istisno etadi.

Sertifikatlashtirish xizmatlari sertifikatlashtirish talablari uning faoliyatiga muvofiq



bo'lgan barcha ariza beruvchilarga markaz siyosati va qoidalariga muvofiq taqdim etiladi.

Sertifikatlashtirish protseduralari va tartibi bo'yicha barcha kerakli ochiq ma'lumotlar ariza beruvchilar uchun ochiqdir.

Markaz o'zining xolisligiga ta'sir qiladigan xizmatlarni taqdim etmaydi.

Markaz ariza beruvchilar uchun konsultatsiya bermaydi va ularni olib boruvchi tashkilotlar bilan bog'lanmaydi.

Har bir sertifikatlashtirish qarori arizachilarni baholashda ishtirok etmaydigan layoqatli xodimlar tomonidan qabul qilinadi.

Sertifikatlashtirish organida o'rnatilgan vazifalarni amalga oshirish uchun quyidagi turdagi resurslardan foydalaniladi:

- mehnat resurslari - malakali va layoqatli xodimlar;
- tashkiliy resurslar - sertifikatlashtirish protseduralarini bajarish bo'yicha majburiyatlarni aniq taqsimlash;
- ish sifati va muddatlari uchun javobgarlikni belgilash, ijro sifatini nazorat qilishning qo'llaniladigan turlari va vositalari, shuningdek sertifikatlashtirish organi xodimlarining funktsiyalari bo'yicha o'zaro almashinish.

Markaz rahbariyati sifat sohasidagi natijalarni muntazam ravishda tahlil qilish va mavjud sifat Markaz menejmenti tizimini doimiy ravishda takomillashtirish uchun sharoit yaratish majburiyatini oladi.

