



## Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан

Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 189. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 22 декабря 2015 года № 12453.

В соответствии с подпунктом 41-47) пункта 1 статьи 14 Закона Республики Казахстан от 15 июля 2010 года "Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан.

2. Комитету гражданской авиации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Сейдахметов Б.К.) обеспечить:

1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление его копии на официальное опубликование в периодических печатных изданиях и информационно-правовой системе "Әділет";

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) пункта 2 настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Исполняющий обязанности

министра по инвестициям и

развитию Республики Казахстан

Ж. Касымбек

"СОГЛАСОВАН"

Министр здравоохранения

и социального развития

Республики Казахстан

Дуйсенова Т.К. \_\_\_\_\_

9 октября 2015 года

"СОГЛАСОВАН"

Министр финансов

Республики Казахстан

Султанов Б.Т. \_\_\_\_\_

20 ноября 2015 года

"СОГЛАСОВАН"

Председатель Комитета

национальной безопасности

Республики Казахстан

Абыкаев Н.А. \_\_\_\_\_

30 октября 2015 года

"СОГЛАСОВАН"

Министр национальной экономики

Республики Казахстан

Досаев Е.А. \_\_\_\_\_

6 ноября 2015 года

Утверждены  
приказом исполняющего  
обязанности Министра  
по инвестициям и развитию  
Республики Казахстан  
от 24 февраля 2015 года № 189

## **Правила**

### **организации обслуживания пассажиров**

#### **в аэропортах Республики Казахстан**

##### **1. Общие положения**

1. Настоящие Правила организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктами 41 -47) пункта 1 статьи 14 Закона Республики Казахстан от 15 июля 2010 года "Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации" (далее – Закон).

2. Настоящие Правила определяют порядок организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан и направлены на обеспечение безопасного и качественного обслуживания пассажиров.

3. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах:

- 1) багаж – личные вещи пассажиров или экипажа, перевозимые на борту воздушного судна;
- 2) акт о неисправностях при перевозке багажа и груза (далее – PIR (Property Irregularity Report)) – документ, оформленный авиакомпанией в присутствии пассажира (получателя) немедленно по обнаружении вреда, причиненного багажу (грузу), перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких авиакомпаний, который подписывается авиакомпанией и пассажиром (получателем);
- 3) багажная бирка – документ, выдаваемый перевозчиком для опознавания (идентификации) зарегистрированного багажа пассажира;
- 4) графа "передаточная надпись" – графа в билете, которой указываются данные о пассажире;
- 5) графа "изменение в последнюю минуту" сводно-загрузочной ведомости (далее – графа "ЛМС") – графа, в которой указываются изменения в последнюю минуту количества пассажиров, багажа;
- 6) обслуживание пассажиров – деятельность эксплуатанта по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров и предоставлением им обязательного ассортимента услуг, направленных на удовлетворение потребностей;
- 7) маршрутная квитанция – документ или документы, являющиеся составной частью электронного билета и содержащие необходимые сведения (например, фамилию пассажира, маршрут, тариф и т.д.), извещения и уведомления;
- 8) перронное транспортное средство – транспортное средство, предназначенное для перевозки пассажиров между воздушным судном и зданием аэровокзала;
- 9) трансферный багаж – багаж, который в соответствии с договором воздушной перевозки перегружается в аэропорту (пункте) трансфера с воздушного судна, выполняющего один рейс, на воздушное судно, выполняющее другой рейс по маршруту воздушной перевозки;
- 10) трансферный пассажир – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт (пункт) трансфера (пересадки) одним рейсом и продолжает полет другим рейсом по маршруту перевозки;
- 11) транзитный пассажир – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым прибыл в промежуточный аэропорт;
- 12) багаж зарегистрированный – багаж пассажира, принятый перевозчиком к воздушной перевозке под ответственность перевозчика и на который он выдал багажную квитанцию и багажную бирку;
- 13) багаж незарегистрированный – эта ручная кладь или багаж пассажира, маркируемый бирками "ручная кладь", перевозимый в салоне воздушного судна;

14) уполномоченный агент – это лицо, представляющее эксплуатанта воздушного судна, которое уполномочено непосредственно им или от его имени выступать при выполнении формальностей, связанных с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна данного эксплуатанта, экипажа, пассажиров, грузов, почты, багажа и бортприпасов;

15) пассажир относящейся к маломобильным группам населения (далее – PRM (Persons with Reduced Mobility)) – это пассажиры, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в пространстве, в том числе использующие детские коляски, пожилого возраста, лица с инвалидностью;

16) претензия – составленное в письменной (электронной) форме требование заинтересованного лица о ненадлежащей воздушной перевозке, о возмещении вреда (убытков), возникшее в результате ненадлежащей воздушной перевозки багажа;

17) сервис цифровых документов – объект информационно-коммуникационной инфраструктуры "электронного правительства", закрепленный за оператором и предназначенный для создания, хранения и использования электронных документов в целях реализации государственных функций и вытекающих из них государственных услуг, а также при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, получении и оказании услуг в электронной форме.

**Сноска. Пункт 3 - в редакции приказа и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 22.10.2021 № 548 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменениями, внесенными приказом Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 22.09.2022 № 523 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

4. При организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан служба организации авиаперевозок, являющаяся структурным подразделением аэропорта, осуществляет следующие функции:

1) своевременное и качественное выполнение технологических операций по обслуживанию пассажиров, обработки багажа, почтовых отправок и грузов;

2) принятие мер по совершенствованию и улучшению технологии обслуживания пассажиров, обработки багажа, почтовых отправок и грузов;

3) взаимодействие с представителями авиакомпаний, заинтересованных организаций и государственных органов при оказании услуг по обслуживанию пассажиров, обработки багажа, почтовых отправок и грузов;

4) регистрация пассажиров, оформление перевозочной документации, бирок на багаж, почтовые отправления и грузы;

5) обеспечение своевременного оформления перевозочной документации;

6) обеспечение своевременной посадки, высадки пассажиров, размещение, загрузка (выгрузка) багажа и грузов в ВС;

7) принятие мер по обучению и повышению квалификации сотрудников СОАП;

8) организация деятельности камеры хранения багажа пассажиров, склада хранения грузов и почтовых отправлений;

9) организация деятельности билетной кассы и/или пунктов выдачи проездных документов;

10) организация работы, направленной на удовлетворение требований авиакомпаний по обслуживанию пассажиров, обработки багажа, почтовых отправлений и грузов;

11) принятие мер по устранению причин и факторов, отрицательно влияющих на обеспечение регулярности полетов;

12) взаимодействие с другими службами ОГА, задействованным в обслуживании пассажиров.

5. Организация обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан осуществляется в следующем порядке:

1) обслуживание вылетающих пассажиров;

2) обслуживание прилетающих пассажиров;

3) обслуживание трансферных пассажиров;

4) обслуживание транзитных пассажиров;

5) обслуживание пассажира при предъявлении им претензии на ненадлежащую воздушную перевозку с участием представителя авиакомпании;

6) обслуживание пассажиров, относящихся к маломобильным группам населения.

## **2. Порядок организации обслуживания пассажиров**

### **в аэропортах Республики Казахстан**

#### **Параграф 1. Обслуживание вылетающих пассажиров**

6. Обслуживание вылетающих пассажиров предусматривает следующий порядок:

1) регистрация вылетающих пассажиров в аэропорту начинается не позднее двух часов до вылета воздушного судна (в зависимости от типа воздушного судна и количества пассажиров) на международных рейсах и не позднее 1,5 часов до вылета воздушного судна (в зависимости от типа воздушного судна и количества пассажиров) на внутренних рейсах и заканчивается за 40 минут до вылета воздушного судна;

2) получение уполномоченными агентами, пограничными и таможенными органами от диспетчера службы организации перевозок сведений о номере и типе воздушного судна, количестве посадочных мест, авиакомпании, количестве проданных билетов и дополнительных сведений о вылетающих особо важных пассажирах, лиц с инвалидностью, больных, трансферных и транзитных пассажирах, пассажирах зарегистрированных через интернет, стойки саморегистрации;

3) подготовка уполномоченным агентом перевозочной документации, необходимой для оформления рейса (посадочные талоны, багажные номерные бирки, бирки "ручная кладь", наклейка со знаком "стекло" и, в случае ручной регистрации, пассажирские и багажные ведомости (манифесты);

4) проверка уполномоченным агентами действительности и правильности оформления предоставленного пассажирам билета, даты и номера рейса, времени отправления, аэропорта назначения, наличия штампа места продажи, срока годности билета и наличия фамилии пассажира в списке пофамильных пассажиров из системы бронирования (PNL). При необходимости проверяет наличие записи и штампа в графе "Передаточная надпись";

5) наружный осмотр принимаемого к перевозке багажа;

6) взвешивание предъявленного пассажиром багажа и ручной клади;

7) внесение данных о багаже на данный/стыковочный рейс(ы);

8) уполномоченный агент определяет количество мест, массу багажа и ручной клади, наклеивает багажные номерные бирки на принятый к перевозке багаж и бирки "ручная кладь" на ручную кладь. Отрывные талоны багажных бирок передаются пассажиру;

9) определение и оформление багажа сверхустановленной нормы с внесением данных в систему регистрации билетов;

10) во избежание возникновения конфликтных ситуаций при выявлении каких-либо нарушений, связанных с процедурой регистрации билетов и оформления багажа (отказ пассажира выполнять требования авиакомпании, нарушения в оформлении билетов), немедленно информируется начальник смены службы организации перевозок;

11) по окончании регистрации уполномоченный агент, взаимодействуя с уполномоченным агентом зала официальных делегаций (VIP, СIP залы) аэропорта, обслуживающим особо важных пассажиров, сверяет количество зарегистрированных пассажиров по каждому пункту посадки и в целом по рейсу.

При автоматической регистрации (стойки саморегистрации) уполномоченный агент выводит на печать необходимое количество пассажирских ведомостей (манифестов), ручной регистрации подводит итоги по каждому сектору регистрации и передает общий итог регистрации диспетчеру службы организации перевозок для составления сводной загрузочной ведомости.

Пассажиры, с истекшими сроками регистрации или сроков действия визы Республики Казахстан, проходят пограничный и таможенный контроль за 8 часов до вылета воздушного судна международного следования;

12) приемосдатчик/грузчик багажа подсчитывает количество мест багажа по каждому пункту загрузки и сверяет его с данными по каждому сектору регистрации.

При ручной регистрации приемосдатчик/грузчик багажа получает от уполномоченного агента данные о количестве мест и весе зарегистрированного багажа,

зафиксированные в пассажирском манифесте. Уполномоченный агент сверив полученные данные с фактическим количеством мест багажа по каждому пункту разгрузки, загружает воздушное судно в соответствии с положениями авиакомпания по загрузке воздушного судна и заверяет фактические данные подписью;

13) регистрация пассажиров, опоздавших ко времени окончания регистрации, не производится;

14) уполномоченный агент приглашает пассажиров из зала ожидания в телескопический трап на посадку, или при посадке на дальние стоянки в перронное транспортное средство;

15) уполномоченный агент проверяет у пассажиров посадочные талоны, сверяет фамилию пассажира, указанную на посадочном талоне, с фамилией в документе, удостоверяющем личность, либо в электронном документе посредством сервиса цифровых документов (для идентификации на внутренних рейсах), вносит данные пассажира, прошедшего посадку в систему, и при наличии специальных устройств, сканирует информацию с посадочного талона.

Перед отправкой перронного транспортного средства уполномоченный агент объявляет пассажирам наименование авиакомпании, маршрут следования и номер рейса;

16) обо всех нарушениях, связанных с процедурой посадки вылетающих пассажиров и оформлением полетной документации (несоответствие количества посадочных талонов общему количеству зарегистрированных пассажиров, несоответствие количества посадочных талонов по классам обслуживания, неявка пассажира на посадку), немедленно информируются диспетчер и начальник смены аэропорта;

17) по окончании посадки пассажиров в воздушное судно уполномоченный агент уточняет у бортпроводника фактическое количество пассажиров на рейсе, сверяя его с посадочными талонами и итоговыми данными регистрации, полученными от диспетчера службы организации перевозок аэропорта, и делает необходимые изменения в графе "ЛМС" сводной загрузочной ведомости;

18) уполномоченный агент передает сводную загрузочную ведомость и центровочный график старшему бортпроводнику или второму пилоту воздушного судна и докладывает диспетчеру о завершении посадки на рейс и начале руления воздушного судна;

19) багаж не явившихся пассажиров на борт воздушного судна снимается.

**Сноска. Пункт 6 с изменениями, внесенными приказами и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 22.10.2021 № 548 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 22.09.2022 № 523 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

7. При регистрации багажа пассажиров, зарегистрированных через интернет, стойки саморегистрации и другие средства связи, уполномоченные агенты на отдельной стойке (оформление багажа зарегистрированных пассажиров) сверяют посадочные купоны с документами пассажира и производят регистрацию багажа в соответствии с положениями авиакомпании. Стойка саморегистрации и регистрации багажа закрывается за 40 минут до вылета.

8. Прием, оформление, доставку, погрузку и выдачу багажа обеспечивают взаимодействующие в указанных операциях:

- 1) уполномоченный агент;
- 2) приемосдатчик/грузчик;
- 3) бортпроводник/представитель авиакомпании.

9. При осуществлении международных полетов маршрутная квитанция необходима во время прохождения паспортного контроля.

10. Регистрация билетов и оформление багажа вылетающих пассажиров производятся на стойках в операционном зале или посредством других способов регистрации.

11. При регистрации пассажира с детьми уполномоченный агент проверяет документ, подтверждающий возраст ребенка (свидетельство о рождении либо электронный документ посредством сервиса цифровых документов (для идентификации на внутренних рейсах) или паспорт).

**Сноска. Пункт 11 - в редакции приказа и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 22.10.2021 № 548 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

12. Регистрация билета несопровождаемого ребенка осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность либо электронный документ посредством сервиса цифровых документов (для идентификации на внутренних рейсах) ребенка.

**Сноска. Пункт 12 - в редакции приказа и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 22.10.2021 № 548 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

13. Больные пассажиры сопровождаются медицинскими работниками аэропорта до воздушного судна.

14. При обслуживании больных пассажиров уполномоченный агент проверяет наличие авиабилета и медицинское заключение, содержащее разрешение на их перевозку воздушным транспортом, с указанием специальных требований к условиям перевозки такого пассажира, после чего оформляет перевозочные документы, медицинскую укладку и необходимые оборудование, указанное в медицинском



заклучении согласно авиационным стандартам международной организации в сфере гражданской авиации.

15. При обслуживании беременных пассажиров уполномоченный агент рейса проверяет наличие авиабилета, обменной карты беременной и родильницы формы № 048/у, утвержденной приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020 "Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 21579) (далее – приказ № ҚР ДСМ-175/2020) и заключение врачебно-консультационной комиссии формы № 026/у, утвержденной приказом № ҚР ДСМ-175/2020, выданное не позднее семи календарных дней до начала перевозки.

**Сноска. Пункт 15 - в редакции приказа и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 22.10.2021 № 548 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

## **Параграф 2. Обслуживание прилетающих пассажиров**

16. Обслуживание прилетающих пассажиров предусматривает следующий порядок:

1) после объявления диспетчером расчетного времени прибытия рейса уполномоченные агенты, пограничные и таможенные органы получают от диспетчера службы перевозок следующую информацию о прибывающем воздушном судне:

номер рейса;

время прибытия;

планируемая стоянка;

количество пассажиров, включая трансферных и транзитных пассажиров;

количество мест и вес багажа;

информация о пассажирах, которым необходимы помощь или специальное обслуживание;

2) уполномоченный агент встречает пассажиров у телескопического трапа или следует с пассажирами в перронное транспортное средство до здания аэровокзала;

3) уполномоченный агент следит за порядком и доставкой пассажиров в зал прилета терминала аэропорта для прохождения паспортного контроля (на международных рейсах) и получения багажа;

4) приемосдатчик/грузчик, производящий выгрузку багажа с борта воздушного судна, осматривает исправность упаковки и в случае обнаружения неисправности сообщает представителю авиакомпании и уполномоченному агенту;

5) представитель авиакомпании/приемосдатчик/грузчик/уполномоченный агент ведет прием багажа с воздушного судна, подсчитывает количество мест багажа при загрузке, сверяет данные в соответствии с полетными документами.

Все обнаруженные неисправности отражаются в багажной ведомости (характер неисправности, номер багажной бирки), заверяются подписью и фамилией уполномоченного агента и представителя авиакомпании;

6) багаж доставляется в багажное отделение аэропорта;

7) приемосдатчик/грузчик производит выгрузку багажа на транспортерную ленту;

8) по всем случаям ненадлежащей воздушной перевозки багажа уполномоченным агентом составляется акт PIR. В случае неприбытия/повреждения багажа основанием для составления акта PIR служит заявление пассажира.

### **Параграф 3. Обслуживание трансферных пассажиров**

17. При регистрации трансферных пассажиров и оформлении багажа уполномоченный агент использует специальные багажные номерные бирки авиакомпании.

18. Трансферный багаж загружается на борт воздушного судна в отдельный багажный отсек. При отсутствии свободного багажного отсека багаж трансферных пассажиров загружается в последнюю очередь.

19. В багажное отделение аэропорта багаж трансферных пассажиров доставляется в первую очередь.

### **Параграф 4. Обслуживание транзитных пассажиров**

20. Транзитный пассажир отправляется из аэропорта транзита согласно указанным в билете дате и рейсу. При международной перевозке транзитный пассажир в аэропорту остановки находится в зале для транзитных пассажиров.

21. В случае невозможности отправки транзитного пассажира желательным для него рейсом, авиакомпания предлагает пассажиру место на другой рейс или другую дату вылета. При отказе транзитного пассажира от предложенных авиакомпанией рейса или даты вылета авиакомпания по требованию транзитного пассажира возвращает стоимость билета за невыполненную перевозку согласно Правилам перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте, утвержденным приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 540 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 12115).

### **Параграф 5. Обслуживание пассажиров при предъявлении им претензии на ненадлежащую воздушную перевозку багажа**

22. Факт ненадлежащей воздушной перевозки багажа, который служит основанием для подачи пассажиром претензии, удостоверяют актом PIR. Акт составляют непосредственно в аэропорту обнаружения неисправности либо в аэропорту прибытия.

23. Основаниями для составления акта PIR являются:

- 1) несоответствие наименования багажа, массы или числа мест багажа, указанных в документах;
- 2) недостача содержимого багажа;
- 3) повреждение (порча) багажа;
- 4) обнаружение багажа без документов;
- 5) утрата багажа.

24. Акт PIR составляют и подписывают:

- 1) представитель авиакомпании – лицо, ответственное за актируемый багаж;
- 2) уполномоченный агент – лицо, удостоверяющее факт, изложенный в акте;
- 3) получатель багажа (заинтересованное лицо).

Дополнительное количество лиц, привлекаемых к составлению акта, зависит от характера ненадлежащей воздушной перевозки багажа. Представитель авиакомпании после составления акта PIR отправляет сообщение с указанными в акте данными уполномоченным агенту по рекламациям в базовый аэропорт авиакомпании, проводит розыск, выясняет факт и причины.

25. Обо всех случаях ненадлежащей воздушной перевозки багажа немедленно информируется начальник смены либо уполномоченный агент и представитель авиакомпании.

26. При неприбытии багажа или недостаче его по количеству мест уполномоченный агент принимает от пассажира претензионное заявление, составляет акт PIR в трех экземплярах, в которых указывает номер, дату вылета рейса, маршрут следования воздушного судна, номера багажных бирок и описание багажа.

#### **Параграф 6. Обслуживание пассажиров, относящихся к маломобильным группам населения**

27. Обслуживание пассажиров из числа PRMs осуществляет уполномоченный агент в соответствии Положениями стандартов обслуживания пассажиров, относящихся к маломобильным группам населения (PRM – Persons with Reduced Mobility) в аэропорту, приведенных в приложении 2 к настоящим Правилам и предусматривает следующий порядок:

- 1) регистрация пассажира с инвалидностью по зрению и в сопровождении собаки-поводыря;
- 2) при перевозке людей, имеющих ограниченные возможности передвижения, после проведения процедур по линии регистрации представитель авиакомпании (аэропорта) сопровождает их к (от) воздушному судну и вместе с документами передает его (их) непосредственно экипажу;
- 3) уполномоченный агент оказывает помощь в прохождении пограничного, таможенного контроля и других процедур оформления;

4) посадка в воздушное судно пассажиров из числа PRMs производится представителем аэропорта в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь;

5) при перевозке лиц, пользующихся креслом-коляской, представитель авиакомпании/аэропорта предоставляет специальное кресло для транспортировки в салоне воздушного судна.

Прилетающие больные пассажиры сопровождаются медицинскими работниками аэропорта до медицинского пункта.

**Сноска. Пункт 27 с изменением, внесенным приказом Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 22.09.2022 № 523 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

Приложение 1  
к Правилам организации обслуживания  
пассажиров в аэропортах  
Республики Казахстан

## Положения стандартов обслуживания пассажиров и сервиса в аэропорту

№ п.п.	Критерий качества обслуживания пассажиров в аэропорту	Показатели	Параметры оценки качества услуг и обслуживания
1	2	3	4
1	Наземный транспорт	Такси	Доступность и наличие возможности заказа в аэропорту такси. Наличие требований аэропорта к качеству организации работы и контроля их выполнения
		Возможность подъезда к вокзалу	Проведение мероприятий аэропортом по регулированию времени стоянки и движения автотранспорта на привокзальной площади.
		Наличие достаточного времени бесплатной стоянки для посадки/высадки пассажиров	Норма времени бесплатной парковки автотранспорта у вокзала достаточная для осуществления операции по посадке/высадке пассажиров и покидания привокзальной площади
			Наличие стандарта аэропорта и контроля по

2	Парковка	Скорость и удобство доступа в пассажирский аэровокзал с зон парковки	парковкам. Доступ в аэровокзал с места парковки автотранспорта не превышает 5 минут, наличие требований аэропорта и контроля их выполнения
		Наличие достаточного количества мест парковок в аэропорту	Не менее 500 мест парковок на пассажирооборот аэропорта в 1 миллион (далее – млн.) пассажиров в год
		Доступность парковок	У клиентов аэропорта есть наличие возможности выбора варианта стоимости услуг парковки
3	Простота ориентации пассажиров в аэропорту	Простота чтения надписей и пиктограмм, их информационная составляющая	Соответствие надписей и пиктограмм в аэропорту рекомендациям Документа 9636 ИКАО (Международная организация гражданской авиации), наличие стандарта аэропорта к пиктограммам и информационным надписям для ориентации пассажиров в аэропорту и контроля его выполнения
4.	Информационные табло с полетной информацией	Оперативность и полнота обновления информации о рейсах	Соответствие информации рекомендациям документа 9249 ИКАО (Международная организация гражданской авиации), наличие стандарта аэропорта к информационному табло с полетной информацией аэропорту и контроля его
5.	Простота и удобство стыковок рейсов	Минимальное время стыковки рейсов для трансфертных пассажиров	Наличие стандарта минимального времени стыковки рейсов в аэропорту для обслуживания трансферных пассажиров и контроля его выполнения
			Наличие стандарта аэропорта по

6.	Багажные тележки	Наличие и доступность багажных тележек	организации услуг багажных тележек и контроля выполнения
		В аэропорту	Не менее 159 тележек на пассажирооборот 1 млн. пассажиров в год
		На привокзальной площади	Не менее 26 тележек на пассажирооборот 1 млн. пассажиров в год
7.	Помощь пассажирам и культура общения персонала аэропорта	Внешний вид персонала	Наличие стандарта требований аэропорта к внешнему виду персонала и уполномоченных агентов аэропорта и контроля выполнения
		Культура общения и поведение персонала	Наличие стандарта требований аэропорта к культуре общения и фразеологии общения, программы подготовки персонала и уполномоченных агентов , контроля выполнения
8.	Предприятия общественного питания	Наличие достаточного количества предприятий общественного питания и их доступность для пассажиров	Наличие требований аэропорта к поставщикам услуг общественного питания, безопасности и качеству услуг
		Месторасположение	Месторасположение предприятий общественного питания во всех режимных зонах аэропорта при условии отсутствия помех движению пассажиров в аэропорту
		Организация питания пассажиров при задержке и отмене рейса	Предоставление возможности перевозчикам организовать питание пассажирам при задержке и отмене рейса
9.	Беспроводная связь и информационное обслуживание	Доступ пассажиров к беспроводной связи и сети Интернет во всех режимных зонах обслуживания	Предоставление технической возможности пассажирам бесплатного доступа к каналам беспроводной связи и Интернету в режимных зонах аэропорта. Наличие стандарта предприятия

			по данному вопросу и контроля
10.	Туалетные комнаты	Обеспечение бесплатного доступа пассажиров к туалетным комнатам во всех режимных зонах аэропорта, достаточное количество туалетных комнат по зонам, туалетные комнаты для лиц с ограниченными возможностями	Наличие туалетных комнат в зоне прилета перед началом прохождения процедур досмотра и контроля. Наличие туалетных комнат в зонах повышенной комфортности. Наличие туалетных комнат в зоне получения багажа. Наличие туалетных комнат в зоне обслуживания пассажиров и встречающих лиц. Наличие туалетных комнат в зоне прохождения паспортного контроля по прилету. Наличие туалетных комнат в зонах для лиц с ограниченными возможностями
11	Чистота туалетных комнат	Наличие уверенности пассажиров в чистоте туалетных комнат	Наличие стандарта и контроль к содержанию туалетных комнат. Наличие графика уборки туалетных комнат
12.	Оборудование зон ожидания	Наличие достаточной площади и количества сидячих мест в зонах	Наличие стандарта аэропорта к обеспечению площадей и сидящих мест в зонах ожидания в соответствии с максимальной пропускной способностью аэропорта и зоны
		Встречающие и провожающие лица не мешают движению пассажиров	Не менее 20 % сидячих мест для пиковой нагрузки пассажиров и провожающих лиц в зоне ожидания, если нет накопителя, и не менее 60 % пассажиров в накопителе, должны иметь возможность сидеть

13.	Пограничный контроль на вылет и прилет	Простота и скорость прохождения пассажиром процедуры	Наличие стандарта аэропорта, регламентирующий время прохождения пассажиров процедур на вылет/прилет, согласованный с пограничной службой. Наличие до прохождения контроля доступной информации для пассажиров о требованиях прохождения процедур. Наличие согласованной пограничной службой скорости обслуживания пассажиров на паспортном контроле и контроль выполнения.
		Вежливость и приветливость персонала службы пограничного контроля	Наличие и согласование с аэропортом суточного графика работы персонала службы пограничного контроля в зависимости от пассажиропотока и возможности оперативного увеличения пропускной способности зоны. Наличие стандарта требований службы к внешнему виду персонала и контроля выполнения
14.	Помощь сотрудников службы безопасности	Корпоративный стандарт аэропорта по культуре общения персонала службы безопасности	Наличие стандарта аэропорта системы подготовки персонала и контроля выполнения персоналом службы безопасности данного стандарта
15.	Простота процедуры безопасности	Наличие ясных доступных требований о прохождении процедуры досмотра и условий их выполнения	Возможность пассажира ознакомиться с требованиями и доступность информации до прохождения досмотра. Наличие стандарта аэропорта по созданию комфортных условий для пассажиров по



			прохождению досмотра и контроля по его выполнению
16.	Время прохождения процедур досмотра	Наличие стандарта аэропорта по максимальному времени прохождения процедуры досмотра	Наличие стандарта максимального времени на прохождение процедур досмотра и контроль его соблюдения . Время прохождения пассажиром процедуры не должно превышать 7 минут с учетом очереди
17.	Чистота аэровокзала	Впечатление и удовлетворенность пассажиров чистотой аэровокзала	Наличие стандарта чистоты содержания аэровокзала. Наличие контроля по выполнению стандарта чистоты аэровокзала. Н а л и ч и е и функционирование с и с т е м ы производственного контроля обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия пассажиров в аэропорту
18.	Атмосфера	Комфортные условия температуры и освещения в помещениях вокзала для обслуживания и сервиса пассажиров	Наличие стандарта аэропорта по температуре воздуха и освещенности помещений в аэровокзале , мониторинг и контроль показателей температуры воздуха и освещенности помещений в аэропорту
19.	Информационное обслуживание пассажиров	Информационное табло	Наличие в аэропорту стандарта информационного табло
		Организация информационного обслуживания	Наличие в аэропорту стандарта организации информационного обслуживания пассажиров и контроля
20.	Быстрота получения багажа	Время, необходимое для получения багажа по прилету рейса по расписанию	Наличие стандарта аэропорта и контроля времени выдачи пассажирам багажа. Время получения багажа по прилету рейса по расписанию не должно превышать 15 минут

21.	Прохождение таможенного досмотра	<p>Простота и скорость прохождения таможенного досмотра по прилету рейса по расписанию</p>	<p>Наличие до прохождения контроля доступной информации для пассажиров о требованиях прохождения процедур. Наличие стандарта таможенного досмотра пассажирами по прилету. Наличие и согласование с аэропортом суточного графика работы персонала таможенной службы в зависимости от пассажиропотока и возможности оперативного увеличения пропускной способности зоны</p>
		Вежливость и приветливость персонала таможенной службы	Наличие требований к культуре поведения и внешнего вида персонала службы
22.	Время ожидания в очередях	<p>Время, необходимое для обслуживания пассажиров по прилету, при прибытии рейса по расписанию для каждого класса обслуживания пассажиров</p>	<p>Наличие стандарта технологического графика обслуживания пассажиров в аэропорту, системы контроля его выполнения. Время обслуживания пассажиров в аэропорту на прилет не должно превышать 45 минут. Данный стандарт времени доступен для пассажиров</p>
		<p>Время, необходимое на обслуживание пассажиров на вылет для каждого класса обслуживания пассажиров</p>	<p>Наличие стандарта технологического графика обслуживания пассажиров в аэропорту, системы контроля его выполнения. Время обслуживания пассажиров в аэропорту на вылет не должно превышать 60 минут. Данный стандарт времени доступен для пассажиров</p>
			<p>Максимальное время нахождения пассажира при регистрации в одной очереди в аэропорту не</p>

		<p>Максимальное время нахождения пассажира в очереди в аэропорту при выполнении рейса по расписанию</p>	<p>должно превышать 12 минут для пассажиров экономического класса и 3 минут для пассажиров бизнес-класса; при выдаче багажа 15 минут; при прохождении досмотра службой безопасности 3 минуты, при прохождении таможенного досмотра 3 минуты.</p> <p><b>Примечание:</b> Выполнение вышеперечисленных стандартов в аэропорту регулируется: пропускной способностью аэропорта, слотами, графиками работы персонала, технологиями и технологическими графиками работы служб и персонала</p>
23.	Эффективность работы персонала служб досмотра	<p>Оказание практической помощи пассажирам персоналом служб досмотра и соблюдение персоналом стандарта (технологического графика) времени досмотра пассажиров</p>	<p>Н а л и ч и е технологических карт и технологических графиков работы персонала служб досмотра, системы контроля их выполнения. Наличие нормативов пропускной способности для точек досмотра и нормативов по времени выполнения операций досмотра персоналом служб досмотра, системы контроля их выполнения</p>
24.	Вежливость персонала служб досмотра	<p>Выполнение стандартных требований корпоративной культуры аэропорта персоналом службы досмотра</p>	<p>Наличие стандарта требований аэропорта к внешнему виду и культуре общения для персонала службы досмотра. Наличие системы подготовки и аттестации персонала службы досмотра аэропорта по выполнению корпоративных требований аэропорта к</p>

			внешнему виду и культуре общения с пассажирами
25.	Залы повышенной комфортности	Предоставление пассажиру и авиаперевозчику возможности доступа в залы обслуживания повышенной комфортности	Наличие залов повышенной комфортности и стандарта аэропорта, определяющего услуги и обслуживание пассажиров и авиаперевозчиков в залах повышенной комфортности: для пассажиров повышенного класса обслуживания; для депутатских залов. Наличие требований аэропорта к мониторингу качества обслуживания пассажиров в залах повышенной комфортности. Наличие контроля качества обслуживания пассажиров в залах повышенной комфортности со стороны аэропорта. Оценка качества обслуживания пассажиров со стороны авиапассажирских перевозчиков и пассажиров

Приложение 2  
к Правилам организации  
обслуживания пассажиров  
в аэропортах  
Республики Казахстан

## Положения стандартов обслуживания пассажиров относящихся к маломобильным группам населения (PRM – Persons with Reduced Mobility) в аэропорту

Сноска. Приложение 2 - в редакции приказа Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 22.09.2022 № 523 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

№ п.п.	Рекомендуемые критерии для контроля доступности и качества		Рекомендуемые параметры оценки
--------	--	--	--------------------------------

	обслуживания пассажиров PRMs	Рекомендуемые показатели	качества услуг и обслуживания
1	2	3	4
1.	Персонал авиакомпаний и аэропортов и персонал агентов по обслуживанию пассажирских перевозок	Программы подготовки обслуживания PRMs	Наличие программ у авиакомпаний и аэропортов по подготовке собственного и персонала уполномоченных агентов, отвечающих принятым ими правилам и стандартам обслуживания PRMs. Программы должны учитывать уровень непосредственного взаимодействия категорий персонала с PRMs. Согласование программ с экспертами организаций лиц с инвалидностью
2.	Подготовка PRMs к пассажирской авиаперевозке	Информация по обслуживанию PRMs в аэропорту	Наличие информации на официальной интернет странице и в справочной службе аэропорта условий обслуживания PRMs в аэропорту и рекомендаций по подготовке их к перелету
		Информация аэропорта о наличии PRMs на рейсе	За 48 часов до выполнения рейса согласно расписанию наличие информации у авиакомпании и у ее агента о необходимости оказания помощи PRMs в аэропорту и на рейсе
			Наличие стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту, требований к парковкам, стоянкам, остановкам, местам встречи на привокзальной площади; схемам организации движения PRMs на привокзальной площади и в аэровокзале; бытовым услугам и сервисному обслуживанию; скорости и комфортности обслуживания

3.	Создание условий в аэропорту для обслуживания PRMs	Наличие стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту и его выполнение	<p>пассажиры авиaperевозок; информационному обслуживанию; подготовке персонала.</p> <p>Доступность для свободного ознакомления со стандартом всех заинтересованных лиц и возможность получения необходимых консультаций по телефону и электронным средствам коммуникаций . Привлечение к разработке стандарта аэропорта по обслуживанию PRMs и контролю выполнения экспертов организаций лиц с инвалидностью</p>
4.	Прибытие в аэропорт	Доступ автомобиля	<p>Наличие специальной разметки остановки для автомобилей с PRMs в зоне у входа в аэровокзал с учетом высадки и посадки PRMs, видимого знака стоянки PRMs.</p> <p>Оборудование остановки PRMs специальным пультом вызова помощи, расположенным на уровне 700-1200 миллиметра (далее - мм) над уровнем земли.</p>
		Такси	<p>Наличие специальной разметки остановки такси с PRMs в зоне у входа в аэровокзал с учетом высадки и посадки PRMs, видимого знака стоянки PRMs. Оборудование остановки PRMs специальным пультом вызова помощи, расположенным на уровне 700-1200 мм над уровнем земли. Наличие информации о заказе такси для перевозки PRMs на интернет странице аэропорта</p>

		<p>Перемещение с зоны парковки в аэровокзал.</p>	<p>Наличие и доступность получения услуги по оказанию помощи PRMs при перемещении из зон стоянок и остановок общественного и личного транспорта в аэровокзале</p>
		<p>Определение специальной зоны встречи PRMs в аэровокзале</p>	<p>Наличие рельефных тактильных обозначений (дорожек) путей движения, звукового информатора при входе в здание аэровокзала для лиц с нарушением зрения, а также установленных на уровне 2 метра 60 сантиметра над уровнем пола знака (лайтбокс) с указанием места встречи в аэропорту PRMs по прилету и вылету</p>
<p>5.</p>	<p>Передвижение по аэропорту и посадка на борт воздушного судна</p>	<p>Оказание помощи</p>	<p>Наличие и доступность помощи PRMs при передвижении по территории аэропорта и посадки на борт воздушного судна со стороны персонала аэропорта, авиапассажирского перевозчика и их агентов. Наличие в аэропорту специального автотранспорта и механизмов для транспортировки, подъема/спуска PRMs на борт воздушного судна и обратно</p>
		<p>Организация движения</p>	<p>Наличие и доступность, в том числе для лиц с нарушением слуха и зрения, в виде рельефных дорожек на полу, рельефных карт и схемы здания, бегущей строки и светового табло информации о схеме организации движения PRMs по привокзальной территории аэропорта и по аэровокзалу. Постоянный контроль со</p>

		<p>стороны ответственных лиц аэропорта за отсутствием барьеров для передвижения PRM</p>
		<p>Оказание помощи</p> <p>Наличие и доступность специальной медицинской помощи для PRMs со стороны персонала авиакомпании, аэропорта, их уполномоченных агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорту</p>
		<p>Доступность</p> <p>Наличие необходимых технических и организационных условий для прохождения PRMs формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту</p>
		<p>Наличие технологии</p> <p>Наличие согласованной всеми службами аэропорта и органами государственного контроля технологии и технологического графика обслуживания пассажирских авиаперевозок PRMs с учетом специфики аэропорта и доступности перевозки для PRMs</p>
		<p>Предоставление места для посадки</p> <p>Предварительное бронирование на рейсе специально предназначенных мест для посадки PRMs, при получении предварительной информации о бронировании перевозки. Уполномоченный агент распределяет специально</p>



6.

Прохождение процедур обслуживания пассажиров в аэропорту

Подготовка персонала

предназначенных мест для посадки PRMs в последнюю очередь

Уровень подготовки персонала по безопасному обслуживанию, корректной терминологии и этике, базовым навыкам коммуникации с лицами с сенсорной инвалидностью, непосредственно участвующего в обслуживании пассажиров PRMs в аэропорту по: методике общения; оказанию первой медицинской помощи; технологии обслуживания; оказанию помощи при прохождении процедур регистрации, досмотра, контроля

Скорость

Гарантированное минимальное время прохождения PRMs формальностей обслуживания пассажиров в аэропорту на вылет и прилет, на внутренних и международных рейсах, для трансферных и транзитных пассажиров должно быть опубликовано в доступной форме на официальной интернет странице аэропорта и доведено до авиакомпаний и их уполномоченных агентов .

При вылете: при предварительном бронировании

		Ожидание помощи в аэропорту	<p>обслуживания PRMs по прибытию в аэропорт от 5 до 10 минут;</p> <p>при отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs, по прибытию в аэропорт от 5 до 20 минут.</p> <p>По прилету в аэропорт:</p> <p>при предварительном бронировании обслуживания PRMs по прилету в аэропорт от 5 до 10 минут;</p> <p>при отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs по прилету в аэропорт от 5 до 15 минут.</p>
7.	Зоны общего назначения и помещения в аэровокзале	Доступность	Отсутствие препятствий для передвижения, удобство пользования и местонахождение для PRMs с учетом особенностей лиц с разными видами инвалидности, в том числе по зрению, слуху, речи, с нарушением интеллекта и психики
		Туалетные комнаты	Наличие во всех зонах обслуживания и ожидания PRMs в аэропорту специально оборудованных для PRMs туалетных кабин. Оказание помощи по передвижению PRMs в туалетные кабины. Наличие пиктограмм и указателей по Брайлю с указанием места расположения туалетных кабин для PRMs
	Контроль за выполнением требований по организации	Наличие системы внутреннего и внешнего	Наличие и функционирование в аэропорту системы менеджмента качества обслуживания PRMs. Привлечение к независимому аудиту

8.	качественного обслуживания PRMs в аэропортах	аудита качества обслуживания PRMs в аэропорту	качества обслуживания PRMs экспертов организации лиц с инвалидностью. Наличие плана работы по повышению качества обслуживания PRMs
----	--	---	--

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»  
Министерства юстиции Республики Казахстан