



Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидасын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2010 жылғы 31 желтоқсандағы № 1512 Қаулысы. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 29 желтоқсандағы № 901 қаулысымен.

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Үкіметінің 29.12.2016 № 901 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.
Р Қ А О - н ы ң е с к е р т п е с і !

ҚР мемлекеттік басқару деңгейлері арасындағы өкілеттіктердің аражігін ажырату мәселелері бойынша 2014 жылғы 29 қыркүйектегі № 239-V ҚРЗ Заңына сәйкес ҚР Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 24 ақпандағы № 1 8 9 б ұ й р ы ғ ы .

"Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы" Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 15 шілдедегі Заңының 13-бабының 3б) тармақшасына сәйкес Қазақстан Республикасының Үкіметі **ҚАУЛЫ Е Т Е Д І :**

1. Қоса беріліп отырған Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидасы бекітілсін.

2. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан

Республикасының

Премьер-Министрі

К.

Мәсімов

Қазақстан Республикасы
Үкіметінің
2010 жылғы 31 желтоқсандағы
№ 1512 қаулысымен
бекітілген

Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидасы

Ескерту. Қағида жаңа редакцияда - ҚР Үкіметінің 22.01.2013 № 24 Қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн

1. Жалпы ережелер

1. Осы Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидасы (бұдан әрі – Қағида) "Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы" 2010 жылғы 15 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес әзірленді.

2. Осы Қағида жолаушыларға қауіпсіз және сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге бағытталған Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастырудың тәртібін белгілейді.

3. Осы Қағидада қолданылатын терминдер және анықтамалар:

1) агент – авиакомпанияны, аэропортты білдіретін, осы авиакомпанияның әуе кемесінің, экипаждың, жолаушылардың, багаждың, жүктің, поштаның және борттық қорлардың келуімен, жөнелтілуімен және ресімделуімен байланысты барлық рәсімдерді орындау кезінде оған тікелей немесе оның атынан әрекет етуге уәкілеттік берілген жеке немесе заңды тұлға;

2) жиынтық-тиелім ведомосінің "соңғы минутта өзгерту" бағаны (бұдан әрі - "ЛМС бағаны") жолаушылар, багаж санының соңғы минуттағы өзгерістері көрсетілетін баған;

3) жолаушыларға қызмет көрсету – әуе тасымалын ресімдеумен және жүзеге асырумен, сондай-ақ қажеттіліктерді қанағаттандыру мақсатында оларға қосымша ақылы немесе тегін қызметтер көрсетумен байланысты рәсімдерді орындау жөніндегі қызмет;

4) перрондық көлік құралы – әуе кемесі мен әуежай ғимараты арасында жолаушыларды тасымалдауға арналған көлік құралы;

5) шағым арыз – мүдделі тұлғаның багажды әуеде тиісті түрде тасымалдамауы нәтижесінде туындаған зиянның (шығынның) орнын толтыруы туралы жазбаша электрондық нысанда жасаған талабы;

6) багажды тасымалдау кезіндегі ақаулықтар туралы акт (PIR – property irregularity report) – багажға келтірілген зиян анықталған кезде жолаушының немесе оның уәкілетті адамының қатысуымен тасымалдаушы немесе қызмет көрсетуші ұйым ресімдейтін құжат;

7) багаж – әуе тасымалы шарты негізінде әуе кемесінде тасымалдаушы тасымалдайтын жолаушының жеке заттары;

8) багаж белгісі – жолаушының тіркелген багажын тану (сәйкестендіру) үшін тасымалдаушы беретін құжат;

9) маршруттық түбіртек – электрондық билеттің құрамдас бөлігі болып

табылатын және қажетті мәліметтерді (мысалы, жолаушының тегін, маршрутты, тарифті және т.б.), хабарламалар мен хабарландыруларды қамтитын құжат немесе құжаттар;

10) тіркелген багаж – тасымалдаушының жауапкершілігіне қабылданған және оған багаждық түбіртек пен багаж белгісін берген, тасымалдаушы әуе тасымалына қабылдаған жолаушы багажы;

11) талап етілмеген багаж – багаж белгісінде көрсетілген межелі әуежайға (пунктке) келіп жеткен және жолаушы алмаған багаж;

12) тіркелмеген багаж (қол жүгі) – тасымалдаушының келісімімен әуе кемесінің салонында тасымалданатын, "қол жүгі" белгісімен таңбаланатын, жолаушылардың тіркелген жүктерінен басқа багажы;

13) трансферлік багаж – әуе тасымалының шартына сәйкес трансфер әуежайында (пунктінде) белгілі бір рейсті орындайтын әуе кемесінен әуе тасымалының маршруты бойынша басқа рейс орындайтын әуе кемесіне аударылып тиелетін багаж;

14) транзиттік жолаушы – әуе тасымалының шартына сәйкес аралық әуежайға келген сол рейспен одан әрі тасымалданатын жолаушы;

15) трансферлік жолаушы – әуе тасымалының шартына сәйкес трансфер (ауыстыру) әуежайына (пунктіне) белгілі бір рейспен келген және тасымал маршруты бойынша басқа рейспен ұшуын жалғастыратын жолаушы;

16) мүмкіндігі шектеулі жолаушы (PRM - Persons with Reduced Mobility) – қабілеті (сенсорлық немесе моторлық, созылмалы немесе уақытша) мүгедектік, ақыл кемістігі, өзге шектеулер немесе жасына байланысты өзгерістер салдарынан шектелген және жағдайы тиісті түрде күтім мен бейімделуді талап ететін жолаушы;

17) "деректемелер жазуы" бағаны – билетте бұл бағанда жолаушы туралы деректер көрсетіледі.

4. Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде әуежайдың құрылымдық бөлімшесі болып табылатын авиатасымалдау ұйымы мынадай функцияларды жүзеге асырады:

1) ұшулардың тұрақтылығын қамтамасыз етеді;

2) жолаушылар багажының сақталуын және уақтылы жеткізілуін қамтамасыз ету бойынша іс-шараларды әзірлейді және жүзеге асырады;

3) азаматтық авиация саласындағы халықаралық ұйымның авиациялық стандарттарына сәйкес, сондай-ақ авиакомпания ережелерін ескере отырып, жолаушылар билеттерінің тіркелуін, жолаушылар багажының өлшенуін және ресімделуін жүргізеді;

4) әр рейс бойынша тасымалдау құжаттары пакетінің ұсынылуын қамтамасыз етеді;

- 5) тіркеу аяқталғанда тіркеу қорытындыларын шығарады;
- 6) тасымалдау құжаттарына, әуе кемесінің тиелуі бойынша құжаттарға және авиакомпанияның ережелеріне сәйкес бос орындардың болуын анықтайды және әуе кемесінің (жолаушылардың, багаждың) тиелуін бақылайды;
- 7) отырғызуға шақырады және жолаушыларды әуе кемесіне дейін шығарып с а л а д ы ;
- 8) жолаушылардың іс жүзінде болуын тасымал құжаттарының деректерімен салыстыра отырып, жолаушыларды әуе кемесіне отырғызуды, багажды тиеуді ж ү з е г е а с ы р а д ы ;
- 9) отырғызуға келмеген жолаушылардың багажын түсіруді ұйымдастырады;
- 10) келіп жеткен жолаушыларды қарсы алуды және оларды аэровокзалдың келу залына дейін шығарып салуды жүргізеді;
- 11) әуежай ғимараты мен әуе кемесі арасында багажды қабылдауды, с ү й е м е л д е у д і жү р г і з е д і ;
- 12) ережелері осы Қағидаларға 1-қосымшада келтірілген халықаралық стандарттарға сәйкес әуе көлігінің қызмет көрсетулерін пайдаланатын жолаушыларға, әуежайда қызмет көрсету сапасын қамтамасыз етеді.

5. Әуежайларда жолаушыларға қызмет көрсету мынадай тәртіппен жүзеге а с ы р ы л а д ы :

- 1) ұшатын жолаушыларға қызмет көрсету;
- 2) ұшып келетін жолаушыларға қызмет көрсету;
- 3) трансферлік жолаушыларға қызмет көрсету;
- 4) транзиттік жолаушыларға қызмет көрсету;
- 5) тиісінше орындалмаған әуе тасымалына шағымданған жолаушыларға авиакомпания өкілінің қатысуымен қызмет көрсету;
- 6) мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға қызмет көрсету.

2. Ұшып шығатын жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

6. Ұшып шығатын жолаушыларға қызмет көрсету мынадай тәртіпті көздейді:

- 1) әуежайдағы халықаралық рейстерде ұшатын жолаушыларды тіркеу әуе кемесінің ұшып шығуына дейін кемінде екі сағат (әуе кемесінің үлгісіне және жолаушылардың санына байланысты) және ішкі рейстерде әуе кемесіне ұшуына дейін кемінде 1,5 сағат (әуе кемесінің үлгісіне және жолаушылардың санына байланысты) қалғанда басталады және әуе кемесінің ұшуына 40 минут қалған к е з д е а я қ т а л а д ы ;
- 2) агенттердің диспетчерден әуе кемесінің нөмірі және үлгісі, отыратын орын саны, авиакомпания, сатылған билеттер саны және ұшатын ерекше маңызды

жолаушылар, мүгедектер, науқастар, трансферлік және транзиттік жолаушылар, интернет, өзін-өзі тіркеу бағандары және басқа байланыс түрлері арқылы тіркелген жолаушылар туралы мәліметтерді алуы;

3) агенттің рейсті ресімдеу үшін қажетті тасымал құжаттамасын (отырғызу талондары, багаждың нөмірлік белгілері, "қол жүгі", "шыны" белгісін және, қолмен тіркеу жағдайында, жолаушылар манифестері мен багаждық ведомостері) дайындауы ;

4) агенттердің жолаушыларға ұсынылған билеттің, рейстің күні мен нөмірінің , жөнелтілетін уақытының, межелі әуежайының, сатып алынған орынның бұрыштамасының, билет жарамдылығы мерзімінің және жолаушының тегінің PNL тізімінде болуының шынайылығын және ресімделуінің дұрыстығын тексеруі. Қажет болған кезде, "Тапсыру жазбасы" бағанында жазбаның және бұрыштаманың болуын тексереді.

5) тасымалдауға қабылданатын багажды сыртынан тексеру;

6) жолаушы ұсынған багаж бен қол жүгін өлшеу;

7) багаж туралы деректерді осы/түйіспелі рейске (терге) енгізу;

8) агент орын санын, багаж бен қол жүгінің салмағын анықтайды, тасымалдауға қабылданған багажға багаждың нөмірлік белгісін және қол жүгіне "қол жүгі" белгісін жапсырады. Багаж белгісінің үзбелі талондары жолаушыға беріледі. Бір межелі пунктке жөнелтілген жолаушылар тобын автоматтық тіркеу кезінде тасымалдауға өзара қабылданған барлық багажды топтағы "отбасылық" немесе "топтық" режимде бір ересек жолаушының атына ресімдейді, агент қолмен тіркегенде бүкіл топтың тегін тасымалданатын багажының салмағын жалпы салмақпен салыстырады және жолаушы манифесіне тиісті белгілер жасайды ;

9) билеттерді тіркеу жүйесіне деректер енгізе отырып, нормадан асатын багажды анықтау және ресімдеу ;

10) билеттерді тіркеу және багажды ресімдеу рәсімдеріне байланысты әлдебір бұзушылықтар (жолаушының авиакомпания талабын орындаудан бас тартуы, билет ресімдеудегі бұзушылықтар) анықталған кезде қақтығыс жағдайларына жол бермеу үшін ол жөнінде ауысымның бастығын дереу хабардар етіледі;

11) тіркеу аяқталған соң агент әуежайдың ресми делегациялар залының (АМТ /ВИП, КМТ/СИП залы) аса маңызды жолаушыларға қызмет көрсететін агентімен өзара іс-қимыл жасай отырып, отырғызудың әр тармағы бойынша және бүкіл рейс бойынша тіркелген жолаушылар санын салыстырады.

Автоматты тіркеу кезінде агент жолаушылар манифестерінің қажетті санын баспаға шығарады, қолмен тіркеу кезінде тіркеудің әр секторы бойынша қорытындыларын шығарады және тіркеудің жалпы қорытындысын жиынтық тиеу ведомосін құрастыру үшін диспетчерге береді;

12) багажды қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші тиеудің әр тармағы бойынша багаж орындарының санын санайды және оны тіркеудің әр секторы бойынша деректерімен салыстырады.

Қолмен тіркеу кезінде багажды қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші агенттен жолаушы манифестінде белгіленіп тіркелген багаждың орындарының саны және салмағы туралы деректерді алады. Алынған деректерді әр тиеу тармағы бойынша багаж орнының нақты санымен салыстырып, әуе кемесін тиеу бойынша авиакомпанияның ережелеріне сәйкес әуе кемесіне жүкті тиейді және өзінің қолын қойып нақты деректерді растайды;

13) тіркеу уақыты аяқталу уақытынан кешіккен жолаушылардың тіркелуі жүргізілмейді;

14) агент жолаушыларды күту залынан әуе кемесіне отыруға шығуы үшін телескоптық трапқа шақырады немесе алыс тұрақтарға барып отыру кезінде перрондық көлік құралына отыруға шақырады;

15) агент жолаушылардың отырғызу талондарын тексереді, отырғызу талонында көрсетілген жолаушының тегін жеке басын куәландыратын құжатындағы тегімен салыстырады, жүйеге отыруға өткен жолаушының деректерін енгізеді және арнайы құралдары болған кезде отыру талонындағы ақпаратты көшіріп алады.

Перрондық көлік құралын жөнелтудің алдында агент жолаушыларға авиакомпанияның атауын, ұшу бағытын және рейс нөмірін хабарлайды;

16) ұшып шығатын жолаушыларды отырғызу және ұшу құжаттамасын ресімдеу ресіміне байланысты барлық бұзушылықтар (отырғызу талондары санының тіркелген жолаушылардың жалпы санына сәйкес келмеуі, отырғызу талондары санының қызмет көрсету кластары бойынша сәйкес келмеуі, жолаушының отырғызуға келмеуі) туралы диспетчер мен әуежай ауысымының бастығына дереу хабардар етіледі;

17) жолаушыларды әуе кемесіне отырғызу аяқталғаннан кейін агент әуежайдың диспетчерінен алынған тіркеудің қорытынды деректерімен және отырғызу талондарымен салыстыра отырып, бортсеріктен рейстегі жолаушылардың іс жүзіндегі санын нақтылайды және жиынтық тиеу ведомосінің "LMC" бағанына қажетті өзгерістер енгізеді;

18) агент жиынтық тиеу ведомосін және центрлеу кестесін әуе кемесінің екінші пилотына тапсырады және рейске отырғызудың аяқталғаны және әуе кемесінің рульдеуі басталғаны туралы диспетчерге хабарлайды;

19) әуе кемесінің бортына келмеген жолаушылардың багажы міндетті түрде алынып тасталады.

7. Интернет, өздігінен тіркелу бағандары және басқа байланыс түрлері арқылы тіркелген жолаушылардың багажын тіркеу кезінде агенттер жеке тағанда

(Тіркелген жолаушылардың багажын ресімдеу) отырғызу купондарын жолаушының құжаттарымен салыстырады және авиакомпанияның ережелеріне сәйкес багаждың тіркелуін жүргізеді. Өздігінен тіркелу және багажды тіркеу тағаны ұшып шығуға дейін 40 минут қалғанда жабылады.

8. Багаждың қабылдануын, ресімделуін, жеткізілуін, тиелуін және берілуін мынадай операциялармен өзара іс-қимыл жасайтын адамдар қамтамасыз етеді:

- 1) агент;
- 2) қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші;
- 3) бортсерік/авиакомпания өкілі.

9. Халықаралық ұшуларды жүзеге асырған кезде маршруттық түбіртек паспорттық бақылаудан өткен кезде кері қайту билетінің дәлелі ретінде көрсетілуі үшін қажет.

10. Ұшып шығатын жолаушылардың билеттерін тіркеу және багажын ресімдеу операциялық залдағы тағандарда немесе басқа тіркеу тәсілдерін қолданып жүргізіледі.

11. Балалары бар жолаушыларды тіркеу кезінде агент баланың жасын растайтын құжатты (тууы туралы куәлік) тексереді.

12. Баланың жеке басын куәландыратын құжатты көрсету кезінде бірге жүретін адамы жоқ балалардың билеттерін тіркеу авиакомпанияның ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады. Әуе кемесінің салонында орын ұсыну билеттің мәртебесіне сәйкес жүзеге асырылады.

13. Агент науқас жолаушыларға қызмет көрсету кезінде авиабилеттің және осындай жолаушыны тасымалдау шарттарына қойылатын арнайы талаптар көрсетілген, оны әуе көлігімен тасымалдауға рұқсат ететін медициналық қорытындының болуын тексереді, содан кейін азаматтық авиация саласындағы халықаралық ұйымның авиациялық стандарттарына сәйкес, сондай-ақ авиакомпания ережелерін ескере отырып, тасымалдау құжаттарын ресімдейді.

14. Жүкті жолаушыларға қызмет көрсету кезінде рейстің агент авиабилеттің, айырбас картасының (жүктіліктің кез келген мерзімінде) және де әуе көлігімен тасымалдауға рұқсат берілген жүктілік мерзімі жиырма сегіз аптадан отыз алты аптаға дейінгі жолаушылар үшін олардың медициналық қорытындысының болуын тексереді. Жүктілік мерзімі отыз алты аптадан астам жүкті жолаушылар әуе көлігімен тасымалдауға қабылданбайды.

3. Ұшып келген жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

15. Ұшып келген жолаушыларға қызмет көрсету мынадай тәртіпті көздейді:

- 1) диспетчер рейстің келуінің есептік уақытын хабарлағаннан кейін, агенттер

тасымалдау қызметінің диспетчерінен ұшып келе жатқан әуе кемесі жөнінде
м ы н а д а й а қ п а р а т т ы а л а д ы :
р е й с т і ң н ө м і р і ;
к е л у у а қ ы т ы ;
ж о с п а р л а н ғ а н т ұ р а ғ ы ;
трансферлік және транзиттік жолаушыларды қоса алғанда, жолаушылар саны;
б а г а ж с а л м а ғ ы н ы ң с а н ы ;
көмекті немесе арнайы қызмет көрсетуді қажет ететін жолаушылар туралы
а қ п а р а т ;

2) агент жолаушыларды телескопиялық траптың алдында қарсы алады немесе жолаушылармен бірге перрондық көлік құралымен әуежайға дейін бірге барады;

3) агент тәртіптің сақталуын бақылайды және жолаушылардың әуежай терминалының ұшып келу залына паспорттық бақылаудан өтуі (халықаралық рейстерде) және багажды алуы үшін жеткізілуін қадағалайды;

4) багаждың әуе кемесінің бортынан түсірілуін жүргізетін қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші қаптаманың жарамдылығын тексереді және бұзылуын анықтаған жағдайда авиакомпанияның өкіліне және агентке х а б а р л а й д ы ;

5) авиакомпания өкілі/қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші/ агент әуе кемесінен багаждың қабылдап алуын жүргізеді, тиеу кезіндегі багаж орындарының санын есептейді және деректерді ұшу құжаттарына сәйкес салыстырады.

Барлық анықталған ақаулықтар багаждың ведомосінде көрсетіледі (ақаулықтың сипаты, багаж белгісінің нөмірі), агенттің және авиакомпания өкілінің қолымен және тегімен куәландырылады;

6) багаж әуежайдың багаждық бөліміне жеткізіледі;

7) қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші багаждың транспортерлік таспаға аударып түсірілуін жүргізеді.

Әуежайдың багаждық бөліміне бизнес-класс ("приорити") жолаушыларының және трансферлік жолаушылардың багажы бірінші кезекте жеткізіледі;

8) багаждың әуе арқылы тиесілі тасымалданбауының барлық жағдайы бойынша агент, багаждың әуе арқылы дұрыс тасымалданбауы туралы коммерциялық актісін (бұдан әрі – PIR актісі) жасайды. Багаж келмеген/бұзылған жағдайда, жолаушының өтініші PIR актісін жасауға негіз болып саналады.

4. Трансферлік жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

16. Трансферлік жолаушыларды тіркеу және багажды ресімдеу кезінде агент авиакомпанияның арнайы багаждық нөмірлік белгілерін пайдаланады.

17. Трансферлік багаж әуе кемесінің бортында бөлек багаж бөлігіне тиеледі. Бос багаж бөлігі болмаған жағдайда трансферлік жолаушылардың багажы ең соңғы кезекпен тиеледі.

18. Әуежайдың багаж бөлмесіне трансферлік жолаушылардың багажы бірінші кезекте жеткізіледі.

5. Транзиттік жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

19. Транзиттік жолаушы транзит әуежайынан билетте көрсетілген күні мен рейске сәйкес жөнелтіледі. Халықаралық тасымал кезінде транзиттік жолаушы аялдау әуежайында транзиттік жолаушыларға арналған залда болады.

20. Транзиттік жолаушыны өзі қалаған рейспен жөнелту мүмкін болмаған жағдайда авиакомпания жолаушыға басқа рейстен орын немесе басқа ұшу күнін ұсынады. Транзиттік жолаушы авиакомпания ұсынған рейстен немесе ұшу күнінен бас тартқан жағдайда авиакомпания жолаушының талабы бойынша орындалмаған тасымал үшін авиакомпанияның тарифтерін қолдану ережесіне сәйкес билеттің ақшасын қайтарады.

6. Жолаушы багажды тиісті түрде әуеде тасымалдамағаны жөнінде наразылық берген кезде оған қызмет көрсету тәртібі

21. Жолаушының наразылығына негіз болатын багажды әуеде тиісті түрде тасымалдамау фактісі PIR коммерциялық актісімен куәландырылады. Акт тікелей жарамсыздық анықталған әуежайда немесе ұшып келген әуежайда жасалады.

22. PIR коммерциялық актісін жасауға мыналар негіз болады:

- 1) багаж атауының, құжаттарда көрсетілген салмағының немесе багаж орындарындағы санының сәйкес келмеуі;
- 2) багаждағы заттардың жетіспеуі;
- 3) багаждың зақымдануы;
- 4) құжатсыз багаждың анықталуы.

23. PIR коммерциялық актісін мыналар жасайды және оған қол қояды:

- 1) авиакомпания өкілі – акті жасалған багаж үшін жауапты адам;
- 2) агент – актіде жазылған фактіні куәландырушы адам;
- 3) багаж алушы (мүдделі адам).

Актіні жасауға тартылатын қосымша адамдар саны багажды тиісті түрде әуеде тасымалдау сипатына байланысты болады. Авиакомпанияның өкілі PIR коммерциялық актісін жасағаннан кейін авиакомпанияның негізгі әуежайының

жарнама агентіне актіде көрсетілген деректері бар хабар жібереді, іздестіру жүргізеді, фактісі мен себептерін анықтайды.

24. Багаждың тиісті түрде тасымалданбауы туралы барлық жағдайлар жөнінде ауысым бастығы немесе агент және авиакомпания өкілі дереу хабардар етіледі.

25. Багаж келмегенде немесе оның орындарының саны бойынша кем болғанда агент жолаушыдан арыз өтінішін қабылдайды, PIR актісін үш данада жасайды, онда рейстің нөмірін, күнін, әуе кемесінің ұшу бағытын, багаждық белгілердің нөмірлерін және багаждың сипаттамасын көрсетеді.

7. Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

26. Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға қызмет көрсету мынадай тәртіпті көздейді:

1) көзінің көрмеуі бойынша мүгедектігі бар және өзін жетектеуші ит сүйемелдеген жолаушыны тіркеу авиакомпанияның ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады;

2) қозғалу мүмкіндіктері шектеулі адамдарды тасымалдау кезінде, тіркеу желісі бойынша тиісті рәсімдерді жүргізгеннен кейін авиакомпанияның/әуежайдың өкілі оларды әуе кемесіне/н шығарып салады және құжаттарымен қоса оны/оларды тікелей экипажға тапсырады;

3) агент шекаралық, кедендік бақылаудан және өзі рәсімдеу рәсімдерінен өтуге көмек көрсетеді.

Мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қызмет көрсетуді авиакомпанияның ережелеріне сәйкес агент жүзеге асырады.

Арбаша-креслоны пайдаланатын адамдарды тасымалдау кезінде авиакомпанияның/әуежайдың өкілі әуе кемесінің салонында тасымалдауға арналған арнайы креслоны ұсынуы тиіс.

Мүмкіндіктері шектеулі адамдарды әуе кемесіне отырғызуды әуежай өкілі жолаушылардың негізгі бөлігінің отырғызуын хабарлағанға дейін бірінші кезекте және әуе кемесінен түсіруін соңғы кезекте жүргізеді.

Әуе көлігінің қызметтерін пайдаланатын мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға қызмет көрсету ережелері осы Қағидаға 2-қосымшада келтірілген халықаралық стандарттарға сәйкес жүргізіледі.

Әуежайда жолаушыларға қызмет көрсету және сервисінің халықаралық стандарттар ережесі

Р/с №	Әуежайда жолаушыларға қызмет көрсету сапасының өлшемі	Көрсеткіштер	Қызметтер сапасы мен қызмет көрсетуді бағалаудың ұсынылатын параметрлері
1.	Жердегі көлігі	Т а к с и	Әуежайда тапсырыс берудің қолжетімділігі және мүмкіндігінің болуы. Әуежайдың жұмысты ұйымдастыру сапасына және олардың орындалуын бақылауға талаптарының болуы
2.	Тұраққа қою	<p>Вокзалға кіру мүмкіндігі</p> <p>Жолаушыларды отырғызу/түсіру үшін тегін тұрақтауға жеткілікті уақыттың болуы</p> <p>Тұрақтау аймағынан жолаушылар аэровокзалына және бақылауының болуы</p> <p>қолжетімділік жылдамдығы және ыңғайлылығы</p> <p>Әуежайда тұрақтауға жеткілікті орындар санының болуы</p> <p>Тұрақтардың қолжетімділігі</p>	<p>Әуежайдың вокзал маңы алаңында автокөлік тұрағының және қозғалысының уақытын реттеу жөніндегі іс-шаралар жүргізуі</p> <p>Жолаушыларды отырғызу/түсіру және вокзал маңы алаңынан шығу операцияларын жүзеге асыру үшін жеткілікті вокзал маңында автокөлікке тегін тұрақ берілетін уақыт нормасы</p> <p>Тұраққа қою бойынша әуежай стандартының және бақылауының болуы</p> <p>Автокөлікті тұраққа қою орнынан аэровокзалға қолжетімділік 5 минуттан аспайды, әуежай талаптарының және олардың орындалуына бақылаудың болуы</p> <p>Жылына 1 млн. жолаушысы бар әуежайдың жолаушылар айналымына кемінде 500 тұрақ орнының болуы</p> <p>Әуежай клиенттерінің тұраққа қою қызметі құнының нұсқаларын таңдау мүмкіндігінің болуы</p>
3.	Жолаушылардың әуежайда бағдарлануының қарапайымдылығы	Ж а з у л а р мен пиктограммаларды, олардың ақпараттық құрауышын оқудың қарапайымдылығы	Әуежайдағы жазулар мен пиктограммалардың ИКАО-ның (Халықаралық азаматтық авиация ұйымы) 9636-құжатының ұсынымдарына сәйкестігі, жолаушылардың әуежайда бағдарлануы үшін әуежайдың пиктограммаларға және ақпараттық жазуларға қатысты стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы

4	Ұшу ақпараты бар ақпараттық табло	Рейстер туралы ақпараттың жеделділігі және жаңартылу толықтығы	Ақпараттың ИКАО-ның (Халықаралық азаматтық авиация ұйымы) 9249-құжатының ұсынымдарына сәйкестігі, әуежайдың ұшу ақпараты бар ақпараттық таблоға қойылатын стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
5.	Рейстер түйісуінің қарапайымдылығы және ыңғайлылығы	Трансферлік жолаушылар үшін рейстер түйісуінің ең аз уақыты	Трансферлік жолаушыларға қызмет көрсету үшін әуежайда рейстер түйісуінің ең аз уақыт стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
6.	Багаж арбашалары	Багаж арбашаларының болуы және оларға қол жетімділік	Багаж арбашаларының қызметін ұйымдастыру бойынша әуежай стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
		Әуежайда	Жылына 1 млн. жолаушылар айналымы үшін кемінде 159 арбаша
		Вокзал маңы алаңында	Жылына 1 млн. жолаушылар айналымы үшін кемінде 26 арбаша
7.	Жолаушыларға көмек көрсету және әуежай персоналының сөйлеу мәдениеті	Персоналдың сыртқы келбеті	Әуежайдың персонал мен агенттердің сыртқы келбетіне қойылатын талаптар стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
		Персоналдың сөйлеу мәдениеті және мінез-құлқы	Әуежайдың сөйлеу мәдениеті мен тілдесу фразеологиясына қойылатын талаптар стандартының, персонал мен агенттерді даярлау бағдарламасының және оның орындалуына бақылаудың болуы
8.	Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары	Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жеткілікті санының болуы және оларға жолаушылардың қолжетімділігі	Әуежайдың қоғамдық тамақтандыру қызметін көрсетушілерге, қызметтің қауіпсіздігі мен сапасына қойылатын талаптарының болуы
		Орналасқан орны	Әуежайда жолаушылардың қозғалысына бөгет келтірмеу шартымен әуежайдың барлық режимдік аймақтарында қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының орналасуы
		Ақаулы жағдайларда жолаушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру	Ақаулы жағдайларда тұрақты кестенің барынша жоғары деңгейінде 1 сағат ішінде тасымалдаушыларға жолаушылардың тамақтануын ұйымдастыру мүмкіндігін ұсыну
	Сымсыз байланыс және ақпараттық	Жолаушылардың сымсыз байланысқа және Интернет желісіне қызмет көрсетудің барлық режимдік аймақтарында	Әуежайдың режимдік аймақтарында жолаушылардың сымсыз байланыс арналарына және Интернетке қол жеткізуіне техникалық мүмкіндіктер ұсыну. Аталған мәселе бойынша

9.	қызмет көрсету	қолжетімділігі	кәсіпорын стандартының және бақылаудың болуы
10	Дәретхана бөлмелері	Әуежайдың барлық режимдік аймақтарында дәретхана бөлмелеріне жолаушылардың тегін қол жеткізуін қамтамасыз ету, аймақтар бойынша дәретханалардың жеткілікті саны, мүмкіндіктері шектелген тұлғаларға арналған дәретхана бөлмелері	Ұшып келу аймағында тексеріп қарау және бақылау рәсімдері басталардан бұрын дәретхана бөлмелерінің болуы Жайлылығы аса жоғары аймақтарда дәретхана бөлмелерінің болуы Багажды алу аймағында дәретхана бөлмелерінің болуы Жолаушыларға және қарсы алушы адамдарға қызмет көрсету аймағында дәретхана бөлмелерінің болуы Ұшып келген соң паспорттық бақылаудан өту аймағында дәретхана бөлмелерінің болуы Мүмкіндіктері шектелген адамдарға арналған аймақтарда дәретхана бөлмелерінің болуы
11	Дәретхана бөлмелерінің тазалығы	Дәретхана бөлмелерінің тазалығына жолаушылардың сенімді болуы	Дәретхана бөлмелерін күтіп ұстау стандартының және бақылаудың болуы Дәретхана бөлмелерін жинастыру кестесінің болуы
12	Күту аймақтарын жабдықтау	Аймақтарда алаңның және отыратын орындардың жеткілікті болуы	Әуежайдың күту аймақтарында әуежайдың және аймақтың ең жоғары өткізушілік қабілетіне сәйкес алаңдарын және отыратын орындарын қамтамасыз ету стандартының болуы
		Қарсы алатын және шығарып салатын адамдар жолаушылардың қозғалысына кедергі келтірмейді	Күту аймағында, егер жинақтағыш жоқ болса, жолаушылардың және шығарып салатын адамдардың ең жоғарғы жүктемесі үшін кемінде 20% орын және жинақтағыштағы жолаушылардың кемінде 60%-ы отыруға мүмкіндігі болуы тиіс
		Шылым шегу аймақтарының қызметін ұсыну	Күту аймақтарында ең жоғары жолаушылар ағынын ескере отырып, шылым шегу аймақтарын жабдықтаудың тиімділігі
13	Ұшу және ұшып келудегі	Жолаушының рәсімнен өтуінің қарапайымдылығы және жылдамдығы	Бақылаудан өтуге дейін жолаушылар үшін рәсімдерді өту талаптары туралы қолжетімді ақпараттың болуы. Паспорттық бақылауда шекара қызметі келіскен жолаушыларға қызмет көрсету жылдамдығы және орындалуына бақылаудың болуы. Кесте бойынша рейстердің орындалуы кезінде жолаушылардың ұшып келуі бойынша 20 минуттан және ұшып шығарда 30 минуттан артық емес кезекте тұруын ескере отырып, рәсімдерден өтуі

	шекаралық бақылау	Шекаралық бақылау қызметі персоналының ізеттілігі және әдептілігі	Жолаушылар ағыны және аймақтың өткізу қабілетін жедел ұлғайту мүмкіндігіне қарай шекаралық бақылау қызметі персоналының тәуліктік жұмыс кестесінің болуы және әуежаймен келісуі Қызметтің персоналдың сыртқы келбетіне қойылатын талаптар стандартының және орындалуына бақылаудың болуы
14	Қауіпсіздік қызметі қызметкерлерінің көмегі	Қауіпсіздік қызметі персоналының сөйлеу мәдениеті бойынша әуежайдың корпоративтік стандарты	Әуежай стандартының болуы, персоналды даярлау жүйесінің және қауіпсіздік қызметі персоналының аталған стандартты орындауына бақылау жүйесінің болуы
15	Қауіпсіздік рәсімінің қарапайымдылығы	Тексеріп қарау рәсімінен өтудің және оны орындау шарттары туралы нақты қолжетімді талаптардың болуы	Тексеріп қарауға дейін жолаушының талаптармен танысу мүмкіндігі және ақпараттың қолжетімділігі Жолаушылардың тексеріп қараудан өтуіне қолайлы жағдайлар жасау бойынша әуежай стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
16	Тексеріп қарау рәсімінен өту уақыты	Тексеріп қарау рәсімінен өтудің ең ұзақ уақыты бойынша әуежай стандартының болуы	Тексеріп қарау рәсімінен өтудің ең ұзақ уақыты стандартының болуы және оның сақталуын бақылау Жолаушының рәсімнен өту уақыты, кезекті ескере отырып, 7 минуттан аспауы тиіс
17	Аэровокзалдың тазалығы	Жолаушылардың аэровокзал тазалығынан алған әсері және оған қанағаттануы	Аэровокзалды күтіп ұстау тазалығы стандартының болуы Аэровокзалды күтіп ұстау тазалығы стандартын орындау бойынша бақылаудың болуы Әуежайда жолаушылардың санитарлық-эпидемиологи ялық жай-күйін қамтамасыз етудің өндірістік бақылау жүйесінің болуы және жұмыс істеуі
18	Атмосфера	Жолаушыларға қызмет көрсету және сервисі үшін вокзал үй-жайларындағы қолайлы температура мен жарықтандыру жағдайы	Аэровокзалдағы үй-жайлардың температурасы және жарықтандыру бойынша стандарттың болуы, әуежайдағы үй-жайлардың температурасы және жарықтандыру көрсеткіштеріне мониторинг және бақылау жүргізу
19	Жолаушыларға ақпараттық қызмет көрсету	Ақпараттық табло Ақпараттық қызмет көрсетуді ұйымдастыру	Әуежайда ақпараттық табло стандартының болуы Әуежайда жолаушыларға ақпараттық қызмет көрсетудің және оны бақылауды ұйымдастыру стандартының болуы
20	Багажды алу жылдамдығы	Рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде багажды алуға	Әуежайда жолаушыларға багаж беру стандартының және уақытты бақылауының болуы Рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде багажды алу уақыты орташа 15 минуттан аспауы

		қажетті уақыт	т и і с
21	Кедендік тексеріп қараудан өту	Рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде кедендік тексеріп қараудан өту қарапайымдылығы және жылдамдығы	Бакылаудан өтуге дейін жолаушылардың рәсімнен өту талаптары туралы қолжетімді ақпаратының болуы Қызметтің рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде жолаушылардың кедендік тексеріп қараудан өтуіне қажетті уақытқа стандартының болуы, стандарттың орындалуына бакылаудың болуы Қызметтің кедендік рәсімдерден өтуде қызмет көрсету мәдениеті және уақыты бойынша стандартының және оның орындалуына бакылаудың болуы Жолаушылар ағыны және аймақтың өткізу қабілетін жедел ұлғайту мүмкіндігіне қарай кедендік қызмет персоналының тәуліктік жұмыс кестесінің болуы және оны әуежаймен келісуі
		Кедендік қызмет персоналының ізеттілігі және әдептілігі	Қызмет персоналының тәртіп мәдениетіне және сыртқы түріне қойылатын талаптарының болуы
22	Кезектерде күту уақыты	Рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде жолаушыларға қызмет көрсетудің әр класы үшін жолаушыларға қызмет көрсетуге қажетті уақыт	Әуежайда жолаушыларға қызмет көрсетудің технологиялық кестесі стандартының, оның орындалуын бакылау жүйесінің болуы. Ұшып келуі бойынша әуежайда жолаушыларға қызмет көрсету уақыты 45 минуттан аспауы тиіс. Осы уақыт стандарты жолаушылар үшін қолжетімді
		Ұшып шығатын жолаушыларға қызмет көрсетудің әр класы үшін жолаушыларға қызмет көрсетуге қажетті уақыт	Әуежайда жолаушыларға қызмет көрсетудің технологиялық кесте стандартының, оның орындалуын бакылау жүйесінің болуы. Ұшып шығуы бойынша әуежайда жолаушыларға қызмет көрсету уақыты 60 минуттан аспауы тиіс. Осы уақыт стандарты жолаушылар үшін қолжетімді
		Рейстің кесте бойынша орындалуы кезінде жолаушының әуежайда кезекте тұруының ең ұзақ уақыты	Жолаушының әуежайда бір кезекте тұруының ең ұзақ уақыты тіркеу кезінде экономикалық класс жолаушылары үшін 12 минуттан және бизнес класының жолаушылары үшін 3 минуттан аспауы тиіс; ұшып келгендегі паспорттық және визалық бакылау кезінде 7 минут, ұшып шыққандағы паспорттық бакылау кезінде 5 минут; багажды беру кезінде 15 минут; қауіпсіздік қызметінің қарап тексеруінен өткенде 3 минут, кедендік қарап тексеруден өткенде 3 минут. Ескертпе: Әуежайда жоғарыда көрсетілген стандарттар әуежайдың өткізу қабілетімен, слоттармен, персоналдың жұмыс кестесімен, қызметтер мен персонал жұмысының технологияларымен және технологиялық кестелерімен реттеледі.

23	Тексеріп қарау қызметтері персоналы жұмысының тиімділігі	Тексеріп қарау қызметтері персоналының жолаушыларға көмек көрсетуі және персоналдың стандартты (технологиялық кестені) сақтауы	Тексеріп қарау қызметтері персоналы жұмысының технологиялық карталарының және технологиялық кестелерінің, олардың орындалуын бақылау жүйесінің болуы. Тексеріп қарау қызметтері персоналының тексеріп қарау операцияларын орындау уақыты бойынша тексеріп қарау нүктелері мен нормативтеріне арналған өткізу қабілеті нормативтерінің, олардың орындалуын бақылау жүйесінің болуы.
24	Тексеріп қарау қызметтері персоналының әдептілігі	Тексеріп қарау қызметтері персоналының әуежайдың корпоративтік мәдениетінің стандарт талаптарын орындауы	Тексеріп қарау қызметі персоналының сыртқы түріне және сөйлеу мәдениетіне қойылатын талаптар стандартының болуы. Әуежайдың тексеріп қарау қызметі персоналының сыртқы түріне және жолаушылармен сөйлеу мәдениетіне қойылатын корпоративтік талаптарын орындау бойынша қарап тексеру қызметінің персоналын даярлау және аттестаттау жүйесінің болуы
25	Аса қолайлы залдар	Жолаушы мен авиатасымалдаушыға аса қолайлы залдарда қызмет көрсету қолжетімділігі мүмкіндігін ұсыну	Қызмет көрсету класы жоғары жолаушылар үшін; депутаттар залы үшін; жолаушылар мен авиатасымалдаушылардың қызмет көрсетулерді ұсынуын және қызмет көрсетуін белгілейтін әуежай стандартының және аса қолайлы залдарының болуы. Әуежай тарапынан аса қолайлы залдарда жолаушыларға қызмет көрсету сапасына бақылаудың болуы. Авиажолаушылар тасымалдаушыларының және жолаушылардың жолаушыларға қызмет көрсету сапасын бағалауы.

Қазақстан Республикасының
 әуежайларында жолаушыларға
 қызмет көрсетуді ұйымдастыру
 қағидасына
 2-қосымша

Әуе көлігінде мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға (PRM – Persons with reduced mobility) қызмет көрсету халықаралық стандарттарының ережелері

--	--	--	--

Қызметтер сапасы мен қызмет көрсетуді бағалаудың

Мүмкіндіктері
шектеулі адамдарға
қызмет көрсету
қолжетімділігін
Р/ және сапасын
с . бақылауға
№ ұсынылатын
өлшемдер

Ұсынылатын
көрсеткіштер

		ұсынылатын параметрлері	
1	Авиакомпаниялар мен әуежайлар персоналы және жолаушы тасымалдарына қызмет көрсету жөніндегі агенттер персоналы	PRMs қызмет көрсетуді дайындау бағдарламалары	Авиакомпаниялар мен әуежайларда қабылданған PRMs ережелері мен қызмет көрсету сапасы стандарттарына жауап беретін өз және агенттер персоналын даярлау бойынша бағдарламаларының болуы. Бағдарламалар персонал санаттарының PRMs-пен тікелей өзара іс-қимыл деңгейін ескеруі тиіс. Бағдарламаларды мүгедектер ұйымдарының с а р а п ш ы л а р ы м е н к е л і с у
2	PRMs-ті жолаушылар авиатасымалына дайындау	Әуежайда PRMs-ке қызмет көрсету бойынша ақпарат	Әуежайдың ресми интернет парағында және анықтама қызметінде әуежайда PRMs қызмет көрсету шарттарының және оларды ұшуға дайындау бойынша ұсыныстар туралы ақпараттың б о л у ы
		Әуежайдың рейсте PRMs-тің болуы туралы ақпарат	Авиакомпанияда және оның агентінде рейстің кестеге сәйкес орындалуынан 48 сағат бұрын әуежайда және рейсте PRMs үшін көмек көрсету қажеттілігі туралы ақпараттың болуы
3	Әуежайда PRMs қызмет көрсетулері үшін жағдай жасау	Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы стандартының болуы және оның орындалуы	Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы стандартының, тұрақтау орындарына, тұрақтарға, аялдамаларға, вокзал маңы алаңындағы кездесу орындарына, вокзал маңы алаңында және аэровокзалда PRMs қозғалысын ұйымдастыру схемаларына; тұрмыстық қызметтер мен сервистік қызмет көрсетуге; жолаушылар авиатасымалы бойынша қызмет көрсету жылдамдығы және қолайлылығына; ақпараттық қызмет көрсетуге; персоналды даярлауға қойылатын талаптардың болуы Барлық мүдделі адамдардың стандартпен еркін танысуы үшін қолжетімділігі және телефон және электрондық коммуникация құралдары арқылы қажетті кеңес алу мүмкіндігі Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы стандартын әзірлеуге және оның орындалуын бақылауға мүгедектер ұйымдарының с а р а п ш ы л а р ы н т а р т у .
		Ж е к е автомобиль	PRMs түсуін және отыруын, PRMs тұрағының көрнекі белгісінің болуын ескере отырып, аэровокзалға кіреберіс аймағында PRMs автомобильдерінің тоқтауы үшін арнайы таңбалаудың болуы PRMs аялдамасын жер бетінен 700-1200 мм деңгейде орналасқан көмек шақырудың арнайы пультімен жабдықтау
		Т а к с и	Аэровокзалға кіреберіс аймақта PRMs түсуін және отыруын, PRMs тұрағының көрінетін белгісін ескере отырып, PRMs-ы бар такси аялдамасының арнайы таңбалануының болуы. PRMs аялдамасын жер бетінен 700-1200 мм деңгейде орналасқан көмек шақырудың арнайы пультімен жабдықтау. Әуежайдың интернет

4	Әуежайға келу		парағында PRMs-ты тасымалдау үшін такси шақыру тапсырысы туралы ақпараттың болуы
		Тұрақтау аймағынан аэровокзалға жеткізілуі	Тұрақтар мен қоғамдық және жеке көлік аялдамаларының аймақтарынан аэровокзалға жеткізілуі кезінде PRMs үшін көмек көрсету бойынша қызмет көрсетудің болуы және қолжетімділігі
		Аэровокзалда PRMs қарсы алудың арнайы аймағын белгілеу	Көру қабілеті бұзылған адамдар үшін аэровокзалға кіреберісте қозғалыс жолдарының (жолақтарының) бедерлі тактильдік белгіленуінің болуы, сондай-ақ PRMs үшін ұшып келу және ұшып шығу бойынша әуежайда қарсы алу орнын көрсете отырып, еден деңгейінен 2 метр 60 см деңгейде орнатылған белгінің (лайтбокстың) болуы
5	Әуежай ішінде қозғалу және әуе кемесінің бортына отыру	Көмек көрсету	PRMs-тің әуежай аумағында қозғалысы және әуе кемесінің бортына отырғызу кезінде әуежай персоналы, авиажолаушылар тасымалдаушы мен олардың агенттері тарапынан көмектің болуы және қолжетімділігі Әуежайда PRMs-ті әуе кемесінің бортына және кері тасымалдау, көтеру/түсіру үшін арнайы автокөліктің және механизмдердің болуы
		Қозғалысты ұйымдастыру	Әуежайдың вокзал маңы аумағында және аэровокзалда PRMs, соның ішінде есту және көру қабілеті бұзылған адамдар үшін едендегі бедерлі жолдар, бедерлі карталар және ғимарат схемасы, жылжымалы жазба және қозғалысты ұйымдастыру схемасы туралы жарық таблосы түріндегі ақпараттың болуы және қолжетімділігі. Әуежайдың әкімшілігі мен жауапты адамдар тарапынан PRMs қозғалысы үшін кедергілердің болмауына тұрақты бақылаудың болуы
		Көмек көрсету	Әуежайға ұшып келу және одан ұшып шығу бойынша жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетудің формальді рәсімдерінен өту кезінде PRMs үшін авиакомпанияның, әуежайдың, мемлекеттік бақылау қызметтерінің персоналдары, олардың агенттерінің тарапынан арнайы медициналық көмектің болуы және қолжетімділігі
			Әуежайда PRMs-тің жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетудің формальді рәсімдерінен өтуі үшін қажетті

6	Әуежайда жолаушы авиатасымалдарына қызмет көрсету рәсімдерінен өту	Қолжетімділік	техникалық және ұйымдастырушылық жағдайдың болуы
		Технологияның болуы	PRMs үшін әуежайдың ерекшелігін және тасымалдау қолжетімділігін ескере отырып, PRMs жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетудің технологиясы мен технологиялық кестесінің әуежайдың барлық қызметтерімен және мемлекеттік бақылау органдарымен келісімі болуы
		Отырғызу үшін орын ұсыну	Тасымалдың броньдалуы туралы алдын ала ақпаратты алу кезінде рейсте PRMs отырғызуы үшін арнайы арналған орындарды алдын ала броньдау. Агент PRMs отырғызу үшін арнайы арналған орындарды соңғы кезекте бөледі
		Персоналды дайындау	Әуежайда сөйлесу әдістемесі; бірінші медициналық көмек көрсету; қызмет көрсету технологиясы; тіркеу, қарау, бақылау рәсімдерінен өту кезінде көмек көрсету бойынша PRMs жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетуге тікелей қатысушы персоналды қауіпсіз қызмет көрсету, сыпайы терминология және әдеп, сенсорлық мүгедектігі бар адамдармен қатынарудың базалық біліктері бойынша даярлау деңгейі
		Жылдамдығы	Әуежайда ұшып шығуға және ұшып келуге жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсету рәсімдерінен PRMs өтуінің ең аз кепілді уақыты, ішкі және халықаралық рейстерде, трансферлік және транзиттік жолаушылар үшін түсінікті түрде әуежайдың ресми интернет парағында жариялануы және авиакомпаниялар мен олардың агенттеріне жеткізілуі тиіс
		Әуежайда көмек көрсетуді күту	Ұшып шығу кезінде PRMs қызмет көрсетуді алдын ала броньдау кезінде әуежайға келгеннен бастап 5-тен 10 минутқа дейін; PRMs үшін қызмет көрсетуді алдын ала броньдау болмағанда, әуежайға келгеннен бастап 5-тен 20 минутқа дейін; Әуежайға ұшып келгенде PRMs қызмет көрсетуді алдын ала броньдау кезінде әуежайға ұшып келгеннен бастап 5-тен 10 минутқа дейін; Алдын ала броньдау болмағанда PRMs қызмет көрсету әуежайға келгеннен бастап 5-тен 15 минутқа дейін
7	Аэровокзалдың жалпы мақсаттағы аймақтары мен үй-жайлары	Қолжетімділік	Мүгедектіктің түрлеріне, соның ішінде көруі, естуі, сөйлеуі, зияты мен психикасының бұзылуы бойынша адамдардың ерекшеліктерін ескере отырып, PRMs пайдалану және орналасу қолайлылығы, қозғалысы үшін кедергілердің болмауы
		Дәретханалық бөлмелер	Әуежайда PRMs қызмет көрсетудің және оларды күтудің барлық аймақтарында PRMs арнайы жабдықталған дәретханалық кабиналардың болуы. PRMs-тердің дәретханалық кабиналарға қарай жүруіне көмек көрсету. PRMs арналған дәретханалық кабиналардың орналасу орындарын көрсете отырып, Брайль бойынша пиктограммалар мен нұсқағыштардың болуы

8	Әуежайларда PRMs сапалы қызмет көрсетілуін ұйымдастыру талаптарының орындалуын бақылау	Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасының ішкі және сыртқы аудит жүйесінің болуы	Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы менеджменті жүйесінің болуы және жұмыс істеуі. PRMs қызмет көрсетілу сапасының тәуелсіз аудитіне мүгедектер ұйымының сарапшыларын тарту. PRMs қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жұмыс жоспарының болуы
---	--	---	---

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК