

"Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 13 желтоқсандағы № 1522 қаулысына толықтырулар енгізу туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасының Үкіметінің 2013 жылғы 15 ақпандағы № 137 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.

Қазақстан Республикасының Үкіметі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. "Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 13 желтоқсандағы № 1522 қаулысына (Қазақстан Республикасының ПҰАЖ-ы, 2012 ж., № 8, 153-құжат) мынадай толықтырулар енгізілсін:

көрсетілген қаулымен бекітілген Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидаларында:

3-тармақта:

мынадай мазмұндағы 48), 49), 50), 51), 52), 53), 54), 55) және 56) тармақшалармен толықтырылсын:

"48) қызмет (қызмет көрсету түрі) – пайдаланушы (тасымалдаушы) мен жолаушының өзара іс-қимылы және жолаушының қажеттілігін қанағаттандыру бойынша пайдаланушы қызметінің нәтижесі;

49) жолаушыларға қызмет көрсету – жолаушылардың әуе тасымалын ресімдеуге және жүзеге асыруға және оларға қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған қызметтердің міндетті ассортиментін ұсынуға байланысты рәсімдерді орындау жөніндегі пайдаланушының қызметі;

50) қызмет көрсету класы – жайлылық деңгейі және әуе тасымалының тарифіне сәйкес жолаушыларға ұсынылатын қызметтердің көлемі;

51) әуе кемесінің бортындағы жайлылық – жолаушыларға белгілі бір физикалық-гигиеналық жағдай және бортсеріктердің оларға қызмет көрсету қолайлылығын жасауға арналған, жолаушылар кабинасының жайғастырылуына, интерьеріне және қажетті жабдықтармен және тіршілікті қамтамасыз ету жүйелерімен (электр, оттегі, авариялық-құтқару жүйесі, сумен жабдықтау, кәріз, қысымды, газ құрамын және ауаны баптауды реттеу) жаратқандырылуына байланысты тұрмыстық жағдайлар, қолайлылықтар және климат жиынтығы;

52) жолаушылар кабинасы – әуе кемесі фюзеляжының тиісті жабдықтармен жарақталған, жолаушылар мен бортсеріктерді орналастыруға арналған жолаушылар салондарынан, тұрмыстық және қосымша үй-жайлар жиынтығынан тұратын бөлігі;

53) жолаушылар салоны – әуе кемесі жолаушылар кабинасының жолаушылар креслоларымен жабдықталған және жолаушыларды орналастыруға арналған бөлігі;

54) тұрмыстық үй-жай – әуе кемесі жолаушылар кабинасының тұрмыстық жабдықтармен жарақталған және буфетті, асхана мен дәретханаларды қамтитын бөлігі;

55) жеке қызмет көрсету – жолаушыларға ұшаққа отырған сәтінен бастап және олардың межелі пунктке келген сәтіне дейін тілектестік жағдай, психологиялық жайлылық жасау;

56) қосалқы үй-жайлар – әуе кемесі жолаушылар кабинасының қосалқы жабдықтармен жарақталған, вестибюльді, гардеробты, багаждық және қызметтік үй-жайларды қамтитын бөлігі.";

мынадай мазмұндағы 2-1-тараумен толықтырылсын:

"2-1. Әуе кемесінің бортында қызмет көрсету тәртібі

38-1. Тасымалдаушы әуе кемелерінің бортында жолаушыларға осы Қағидаларға қосымшаға сәйкес қызметтер көрсету тізбесін ұсынады.

Тасымалдаушы жолаушылардың қажеттіліктерін, сұраныстарын және техникалық мүмкіндіктерін зерделеу негізінде қызметтер көрсету ассортиментін кеңейтеді.

38-2. Әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсету:

1) әуе кемесінің бортында жасалатын жайлылық деңгейінің жолаушылардың қажеттіліктеріне сәйкестігімен;

2) ұшуда жолаушыларға ұсынылатын қызметтердің міндетті ассортиментімен айқындалады.

38-3. Әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсету жағдайы мен деңгейі:

1) жолаушылар салонының жабдығымен және интерьерімен;

2) жолаушылардың қауіпсіздігін, салондағы қоршаған ортаның жай-күйі мен жайлылықты қамтамасыз ететін техникалық құралдармен және жүйелермен;

3) жолаушылар кабинасының санитариялық-гигиеналық жай-күйімен, ақаусыздығымен және қажетті жабдықпен, мүкәммал жинағымен және жолаушыларға қызмет көрсету құралдарымен жасақталуымен;

4) өндіруші көздеген әуе кемелері үлгілерінде балалардың бесіктерін орнату мүмкіндігімен баласы бар жолаушыларға арналған орындардың болуымен;

5) өндіруші көздеген әуе кемелері үлгілерінде зембілдегі науқастарды және мүгедектерді орналастыру мүмкіндігімен;

6) жолаушылар үшін жеке пайдалану құралдарымен (жеке жарықтандыру, желдеткіш, тамақтануға арналған үстел, байламалы қауіпсіздік белдіктерінің жүйесі, құтқару кеудешелері, оттегі немесе түтіннен қорғау маскалары);

7) сыртқы киімді орналастыру үшін гардеробтардың болуымен қамтамасыз етілуге тиіс.

38-4. Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға қызмет көрсету кезінде бортсеріктер ұшуда орналастыруды, ақпараттық қызмет көрсетуді, авиациялық қауіпсіздік қағидаларын орындау бойынша көмек көрсетуді, тамақтандыру қызметін көрсетуді, алғашқы медициналық көмек көрсетуді қоса алғанда, әуе кемесінің бортында коммуникация және қауіпсіз көмек көрсету бойынша практикалық дағдыларды меңгеруге тиіс.

Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларды тасымалдау кезінде тіркеу бойынша тиісті рәсімдер жүргізілгеннен кейін авиакомпания (әуежай) өкілі оларды әуе кемесіне (нен) алып жүреді.

Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларды және алып жүретін адамдарды әуе кемесінің бортына отырғызу жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызу жарияланғанға дейін бірінші кезекте және әуе кемесінен түсіру соңғы кезекте жүргізіледі.

38-5. Тасымалдаушы әрбір ұшудың алдында мыналарды:

- 1) әуе кемесінің жолаушылар салондарындағы тазалықты;
- 2) дәретханалық бөлмелердің тазалығын және гигиеналық құралдармен жасақталуын;
- 3) жолаушылар креслолары мен багаж сөрелерінің ақаусыздығын;
- 4) стационарлық және алмалы-салмалы жабдықтармен, қызмет көрсету құралдарымен және жұмсақ мүкәммалмен жинақталуын және олардың жарамдылығын;
- 5) жолаушылар салонын жылытуды/салқындатуды қамтамасыз етеді.

38-6. Тасымалдаушы бүкіл ұшу бойында мыналарды:

- 1) өндіруші көздеген әуе кемесі үлгілеріндегі буфет-асхана мен дәретханаларға суық және ыстық су беруді;
- 2) салондарда +18 градустан төмен емес және +25 градустан жоғары емес ауа температурасын;
- 3) жолаушылар салонындағы тазалық пен тәртіпті;
- 4) әуе кемесінің бортында жолаушылардың өзін-өзі ұстау қағидаларын сақтауын тұрақты бақылауды қамтамасыз етеді.

38-7. Хабардар ету жолаушымен тікелей қарым-қатынас жасау кезінде немесе дауыс зорайтқыш байланысы бойынша жүзеге асырылады.

38-8. Азық-түлік өнімдерімен қамтамасыз ету өнімдерді сақтау мерзімдерін қатаң сақтауды ескере отырып, жүзеге асырылады.

38-9. Тасымалдаушы ұшудың ұзақтығы мен бағытын ескере отырып, ұшаққа газеттерді, журналдарды дайындау мен жеткізуді қамтамасыз етеді.

38-10. Музыкалық бағдарламаларды түнгі уақытта жеке құлақшалар арқылы ғана (жолаушылар демалып жатқан кезде) трансляциялауға болады.

Осы Қағидаларға қосымшада көрсетілген қызмет көрсетудің барлық түрлері ұшу қауіпсіздігіне нұқсан келтірілмей ұсынылуы тиіс.

38-11. Тасымалдаушы жолаушының талап етуі бойынша әуе кемесінің бортында қызмет көрсету сапасы бойынша тілек-арыз журналын беруді қамтамасыз етеді.";

мынадай мазмұндағы 124-тармақпен толықтырылсын:

"124. Халықаралық авиамаршруттарды орындайтын тасымалдаушы межелі және жөнелту пункттерінде жолаушыларға мемлекеттік тілде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. Қосымша басқа тілдерді пайдалануға жол беріледі.";

көрсетілген қағидалар осы қаулыға қосымшаға сәйкес қосымшамен толықтырылсын.

2. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік жиырма бір күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының

Премьер-Министрі

С. Ахметов

Қазақстан Республикасы
Үкіметінің

2013 жылғы 15 ақпандағы

№ 137 қаулысына

қосымша

Жолаушыларды, багажды және

жүктерді әуе көлігімен

тасымалдау қағидаларына

қосымша

Әуе кемесінің бортында жолаушыларға ұсынылатын қызметтер тізбесі

1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету – әуе кемесінің бортында өзін-өзі ұстау қағидалары, көрсетілетін қызметтер, ұшу және авариялық-құтқару жабдықтарын пайдалану шарттары туралы жолаушыларды қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде уақтылы және дұрыс хабардар ету. Ақпараттар негізгі және қосымша түрлерге бөлінеді:

1) ақпараттың негізгі түрлері:

сәлемдесу;

ұшуда қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөнінде;
темекі тартуға тыйым салу туралы;
ұшақтың жабдықтары туралы;
ұшуда ұсынылатын қызметтер туралы;
ұшу маршруты бойынша тамақтану туралы;
биіктік алу мен төмендеу және қону пункті туралы;
әуе кемесі межелеген әуежайға қонғаннан кейін;
қону пунктіндегі ауа-райы туралы;

2) ақпараттың қосымша түрлері (қажеттілік туындаған кезде):

ұшу жоспарының өзгергені туралы;
ұшу бағытының өзгергені туралы;
рейстің кідірісі туралы;
мәжбүрлі қону туралы;
ұшып шыққан пунктке қайта оралу туралы;
қосалқы әуеайлаққа қону туралы;
авариялық жағдай, қону туралы;
межелі пунктке кешігіп бару туралы;
турбуленттік аймағында ұшу туралы;
құттықтау.

2. Жеке қызмет көрсету:

1) бүкіл ұшу кезінде әрбір жолаушыға қызмет көрсету;

2) науқас, мүгедек, егде адамдарға және баласы бар жолаушыларға ерекше көңіл бөлу;

3) жеке жарықтандыруды және желдеткішті қосу;

4) жолаушылардың сұрақтарына жауап беру;

5) бала бесіктерін орнату және жабдықтау (өндіруші көздеген әуе кемесі үлгілерінде);

6) алып жүрушісі жоқ балаларға қызмет көрсету.

3. Медициналық көмек көрсету, борттық медициналық қобдишадағы медициналық құралдармен және препараттармен дәрігерге дейінгі алғашқы жәрдем көрсету.

4. Жолаушыларды ұшуда жұмсақ мүкәммалмен қамтамасыз ету.

5. Жолаушыларға мерзімді басылымдарды ұсыну (газеттер, журналдар).

6. Мультимедиалық қызметтерді, оның ішінде музыкалық бағдарламаларды мемлекеттік, орыс және басқа тілдерде (тиісті жабдық болса) ұсыну.

7. Әуе кемесінің үлгісіне және авиамаршруттың ұзақтығына байланысты салқындатылған сусындарды, азық-түлік өнімдерін ұсыну.

