

## Теміржол вокзалдары қызметін ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 23 қаңтардағы № 55 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 25 ақпанда № 10327 тіркелді.

"Теміржол көлігі туралы" 2001 жылғы 8 желтоқсандағы Қазақстан Республикасы Заңының 14-бабы 2-тармағының 34-20) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Теміржол вокзалдары қызметін ұйымдастыру қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Көлік комитеті (Ә.А. Асавбаев) мыналарды:

1) осы бұйрықтың заңнамада белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде бұйрық көшірмелерін бұқаралық ақпарат құралдары және "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнының "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесіне ресми жариялауға жіберуді;

3) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурсында және мемлекеттік органдардың интранет-порталында орналастырылуын;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы бұйрықтың 2-тармағының 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Заң департаментіне ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму бірінші вице-министрі Ж.М. Қасымбекке жүктелсін.

4. Осы бұйрық оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасы  
Инвестициялар және даму  
министрінің міндетін атқарушы

Ж.Қасымбек

## **Теміржол вокзалдары қызметін ұйымдастыру қағидалары**

### **1. Жалпы ережелер**

1. Осы Теміржол вокзалдары қызметін ұйымдастыру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Теміржол көлігі туралы" 2001 жылғы 8 желтоқсандағы Қазақстан Республикасы Заңының 14-бабы 2-тармағының 34-20) тармақшасына сәйкес әзірленді, жолаушыларға теміржол вокзалдарында қауіпсіз және сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге бағытталған Қазақстан Республикасында теміржол вокзалдарының қызметін ұйымдастыру тәртібін белгілейді.

2. Осы Қағидаларда мынадай анықтамалар қолданылады:

1) қосымша қызметтер – теміржол вокзалдарында теміржол вокзалдарының класына байланысты халыққа ұсынылатын, жолаушылар тасымалдау үдерісінің ажырамас бөлігі болып табылмайтын қызметтер;

2) қызметтерді жеткізуші – теміржол вокзалының иесімен жасалған шарттар негізінде теміржол вокзалында жолаушыларға (халыққа) қызмет көрсететін тұлға;

3) теміржол вокзалының класы – орындалатын жұмыстардың (көрсетілетін қызметтердің) көлеміне және техникалық жабдықталуына байланысты айқындалған теміржол вокзалының мәртебесі;

4) теміржол вокзалының иесі – жеке меншік құқығында немесе өзге де заңды негіздерде теміржол вокзалдарын иеленетін және теміржол вокзалдарының қызметін ұйымдастыратын тұлға.

### **2. Теміржол вокзалдарының қызметін ұйымдастыру тәртібі**

3. Теміржол вокзалдары тасымалдау процесінің ажырамас бөлігі болып табылады және қызметін тәулік бойы жүзеге асырады.

4. Теміржол вокзалдары орындалатын жұмыстардың (көрсетілетін қызметтердің) көлеміне, жолаушылар ағыны мен техникалық жабдықталуына байланысты кластарға бөлінеді.

5. Теміржол вокзалының технологиялық мақсаты жолаушылардың теміржол станцияларына келуі, тұруы және жөнелтілуі кезінде оларға қауіпсіз, сапалы қызмет көрсетілуін қамтамасыз ету және халыққа қызметтер көрсету болып табылады.

6. Теміржол вокзалының билет кассалары, күтуге арналған үй-жайлары, санитарлық-тұрмыстық үй-жайлары, оның ішінде мүгедектігі бар адамдар мен тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтарына арнайы әлеуметтік жабдықталған үй-жайлары, ана мен бала бөлмесі, ақпараттық қызмет көрсету объектілері (оның ішінде жолаушыларды бірыңғай анықтамалық-ақпараттық орталықпен

байланыстыратын объектілер), медициналық пункт және көліктегі ішкі істер органдары үшін үй-жаймен болуға тиіс.

**Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 30.12.2022 № 761 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

7. Кластан тыс және 1-ші кластағы теміржол вокзалдарында вокзалдардың техникалық және технологиялық мүмкіндіктеріне байланысты жолаушылар мен халыққа қызмет көрсетуге байланысты қызметтердің қосымша түрлері ұсынылуы мүмкін: қол жүгін сақтау камералары, транзиттік жолаушылардың ұзақ демалу бөлмелері, тамақтану пункттері, шаштараздар, дүкендер, сауда дүңгіршектері, пошта бөлімшесі, айырбастау пункті, дәріханалар, банкоматтар, төлем терминалдары, интернет (WI-FI).

Сервистің барлық пункттері тәулік бойы жұмыс істеуі және мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі басқа да топтары үшін оңай қолжетімді болуы тиіс.

**Ескерту. 7-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 26.04.2023 № 295 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

8. Вокзалдар мынадай тыныс-тіршілікті қамтамасыз ету жүйесімен жабдықталады:

1) жарықтандыру;

2) үздіксіз электрмен қоректендіру жүйесі;

3) өрт сигнализация жүйесі (авариялық хабарландыру, персоналды және келушілерді эвакуациялауды басқару, автоматты өрт сөндіру және түтінді кетіру);

4) вокзалдардың периметрінің сыртқы қоршауы;

5) көліктегі ішкі істер органдарының кезекші бөлімдеріне мониторларды шығара бейнебақылаумен;

6) инженерлік қорғаныс (турникеттер, темір іздейтіндер).

9. Сервистің барлық пункттері мүгедектігі бар адамдар мен тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтарына жеңіл қолжетімді болуы тиіс.

**Ескерту. 9-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 30.12.2022 № 761 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

9-1. Мүгедектігі бар адамдардың теміржол көлігі саласындағы көрсетілетін қызметтерге қол жеткізуі үшін теміржол вокзалдарында:

1) жергілікті атқарушы органдардың мүгедектігі бар адамдардың автокөлік құралдарын тұраққа қою үшін арнайы жол белгілерін орната отырып, орындар бөлуі;

2) ғимараттардың, ғимараттарға кірме жолдың (ғимаратқа кіреберістің, баспалдақтардың), ғимарат ішіндегі қозғалыс жолдарының, мүгедектігі бар адамдарды қоса алғанда, халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін ыңғайластыруы;

3) есту және көру қабілеттері бойынша мүгедектігі бар адамдар үшін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес қолжетімді ақпараттық сигналдық құрылғылармен және байланыс құралдарымен жабдықталуы;

4) тірек-қимыл аппараты бұзылған мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі басқа да топтарына қызмет көрсету үшін кезекші кресло-арбаның болуы;

5) қоғамдық дәретханалардың кресло-арбалармен жүріп-тұратын адамдарға арналған кабиналармен жабдықталуы;

6) кресло-арбалармен жүріп-тұратын адамдарға арналған арнайы таксофондардың орнатылуы көзделеді.

Ескерту. Қағида 9-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Инвестициялар және даму министрінің 12.02.2016 № 185 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен; жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 26.04.2023 № 295 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрықтарымен.

10. Күту залдары перронға шығатын кіреберіске жақын орналасуы тиіс.

11. Билет кассалары күту залынан оқшауланған жеке кабина түрінде жасалады. Жолаушыларға қызмет көрсетудің санаты бойынша біріктіріліп, оларды топтап орналастыру қажет.

12. Жолаушылар платформалары мен перрондарға өту және шығу мүгедектігі бар адамдар мен тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтары үшін қолжетімді болуға ( пандустармен, мамандандырылған лифтілермен жабдықталуға) тиіс.

Ескерту. 12-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 30.12.2022 № 761 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

13. Теміржол вокзалдарында жол жүру құжаттарын (билеттерді) сатуды қамтамасыз ету үшін үй-жайлар ұсыну барлық тасымалдаушыларға немесе тасымалдаушы уәкілеттік берген тұлғаларға тең негізде жүзеге асырылады.

14. Теміржол вокзалдарында медициналық пункттердің болуын медициналық қызметпен айналысуға лицензиясы бар жеке және заңды тұлғалармен шарттар жасасу арқылы вокзал иелері қамтамасыз етеді.

15. Тасымалдау процесімен байланысты анықтама-ақпараттық қызметтер тұрғындарға тегін көрсетіледі, атап айтқанда:

1) ақпараттық стендтер, табло арқылы көзбен шолу ақпараты арқылы:

жолаушылар және қала маңы поездарының келуі және жүруі туралы ақпарат;

жолаушылар және қала маңы поездарының жүру кестесі;

жолаушылар және қала маңы тасымалын орындайтын тасымалдаушылар туралы мәліметтер;

теміржол вокзалындағы жолаушылардың құқықтары мен міндеттері туралы ақпарат

2) ақпараттық қызмет бойынша ауызша және (немесе) радиотрансляциялық ақпарат арқылы:

жолаушылар және қала маңы поезының нақты келу, жүру және (немесе) бөгелу уақыты;

жолаушылар және қала маңы поезының берілетін және жүретін жолы туралы.

Ақпаратты ұсыну тілдерді, мәтіндерді, Брайл шрифті, түйсіну қатынасын, ірі шрифті, қолжетімді мультимедиялық құралдарды пайдалану арқылы мүгедектігі бар адамдар мен тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтары үшін де қамтамасыз етіледі.

**Ескерту. 15-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 30.12.2022 № 761 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

16. Тасымалдау процесімен және жолаушыларға қызмет көрсетуге байланысты қызметтерді вокзал қызметкерлері тұрғындарға тегін көрсетеді:

1) перронда жолаушыларды поезд вагондарына қауіпсіз отырғызуды/түсіруді ұйымдастыру;

2) жолаушылар және қала маңы поездарының кешігуі туралы актілерді жасау;

3) мүгедектігі бар адамдар мен тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтарын жолаушылар (қала маңы) поездарына отырғызу/шығаруға сүйемелдеу.

**Ескерту. 16-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 30.12.2022 № 761 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

17. Теміржол вокзалында класқа байланысты ақылы негізде қосымша мынадай қызметтер көрсетіледі:

1) жолаушылардың, күтіп алушылардың немесе шығарып салушылардың өтініші бойынша дауыс зорайтқышпен хабарландыру;

2) теміржол вокзалындағы тасымалдаушылардың, өзге де жеке және заңды тұлғалардың қызметі туралы жарнама;

3) қағаз жеткізгіштегі анықтамалық ақпарат;

4) жолаушыларға арналған демалу бөлмелері, оның ішінде ана мен бала бөлмесі;

5) тегін дәретханаға балама болған кезде қоғамдық дәретханалар;

6) сақтау камералары;

7) жүк тасушылардың қызметтері.

**Ескерту. 17-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 26.04.2023 № 295 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

18. Көліктегі ішкі істер органдары үшін арналған үй-жайлар коммуналдық төлемдерді, байланыс төлемдерін қоспағанда, өтеусіз ұсынылады.

19. Теміржол вокзалдарында:

1) күту залдарында поездың келуін күту қамтамасыз етіледі;

2) жолаушыларға қызмет көрсетумен және тасымалдаумен байланысты қызметтер көрсету үшін үй-жайлар ұсынуға рұқсат беріледі;

3) вокзал ғимаратына, перрондарға кіретін/шығатын өтпелерді, отырғызу платформаларын, жаяу жүргінші көпірлерін, төсеніштерді, тоннельдерді қол жүгімен, багажбен, басқа заттармен бөгеуге жол берілмейді;

4) вокзал аумағында кәмелетке толмаған адамдардың ересектердің қарауынсыз болуына жол берілмейді;

5) жолаушыларға қызмет көрсетуге арналған үй-жайларды оларға қызмет етумен байланысты емес мақсаттар үшін пайдалануға жол берілмейді;

6) медициналық пункттер бірінші қабатта орналастырылады және перрондарға, вокзал маңындағы алаңдарға және жолаушылардың күту залдарына еркін кіруге болады. Есік пен өтпелердің орналасуы, ені медициналық зембілмен қозғалу мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс;

7) вокзал ғимаратына кіру/шығу және вокзал аумағында жолаушылардың (тұрғындардың) еркін қозғалуына вокзал перрондарында павильондар мен дүңгіршектерді жолдан кемінде 2,5 метр кедергі келтірмейтін орындарда орналасуы тиіс;

8) жолаушыларға арналған, жолаушылар платформалар мен құрылыстарға қараңғы уақыт тәулігінде жарық түсіруді қамтамасыз етуі тиіс.

20. Теміржол вокзалының иесі жолаушыларға жалпы пайдаланылатын үй-жайларға (ақылы қызметтер көрсетуге арналған үй-жайлардан басқа, фойеге, күту залдарына, касса залына, жерасты өтпелеріне, жолаушылар платформаларына (перрондарға), қоғамдық дәретханаларға және т.б.) ақысыз кіруді қамтамасыз етеді.

Теміржол вокзалын күтіп ұстауға байланысты оның иесінің шығыстарын тасымалдаушы:

1) анықтама-ақпараттық (өлшем бірлігі - қызмет көрсетілген жолаушылар поезы);

2) ақылы қызметтер көрсетуге арналған үй-жайлардан басқа, тасымалдау процесін қамтамасыз ету мақсатында пайдаланылатын теміржол вокзалының алаңдарын ұсыну (өлшем бірлігі - жолаушылар вагоны) қызметтеріне ақы төлеу арқылы өтейді.

Бұл ретте, осы аталған пункттегі тасымалдаушының шығындары билет құнына енгізу жолымен өтеледі.

21. Вокзалдардағы теміржол көлігі қызметкерлері жолаушылардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге, оларға қажетті қолайлы жағдай жасауға, мәдениетті түрде қызмет көрсетуге, теміржол көлігі қызметтерін пайдаланатын барлық адамдармен қатынаста сыпайы және жайдары болуы және олардан қолданыстағы теміржол көлігі талаптарын орындауды талап етуі тиіс.

22. Теміржол вокзалдарында жұмыстар жүргізу теміржол көлігінде қозғалыс қауіпсіздігін төмендетпеуі, теміржол көлігі қозғалысында үзілістердің туындауына әкелмеуі тиіс.

23. Теміржол вокзалдарының аумағына өрттерді, аварияларды және басқа да дүлей апаттарды жою үшін өрт сөндіру және авариялық-құтқару командаларының жауынгерлік жасақтары, жедел және шұғыл медициналық көмек бригадалары кедергісіз жіберіледі.

24. Теміржол вокзалдарында вокзалдардың технологиялық және техникалық мүмкіндіктеріне байланысты жолаушылар мен халыққа қызмет көрсетуге байланысты қосымша қызмет түрлері көрсетілуі мүмкін.

**Ескерту. 24-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 26.04.2023 № 295 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

25. Тасымалдау процесіне байланысты қызмет көрсету мақсатында теміржол вокзалдарының иелерінің өткізілген конкурс қорытындысы бойынша тасымалдау процесіне қатысушылармен шарт жасасуына рұқсат етіледі.

Бұл ретте теміржол вокзалдарының иелері мен тасымалдау процесіне қатысушылар арасында шарттар жасасу мынадай қағидаттар негізге алына отырып, жүзеге асырылады:

- 1) қызметтерге тұтынушылардың тең қол жетімділігі;
- 2) тең жағдайлар ұсыну;
- 3) қызметтерді жеткізушілердің барлығына қатысты бірыңғай тариф саясатын жүргізу;
- 4) қызметтерді жеткізушілердің жолаушылар мен поездар қозғалысының қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша талаптарды бұлжытпай сақтауы.

26. Теміржол вокзалдарының технологиялық мақсатына байланысты емес қызметтер көрсету мақсатында теміржол вокзалының иесімен сауда негізінде вокзалдардың технологиялық белгілеріне байланысты емес жайларды жалға беру туралы шартты жасауға рұқсат етіледі (бірлік өлшемі шаршы м.).