

**Әуежайлар және аэронавигация саласындағы табиғи монополиялар субъектілерінің тұтынушыларға қызметтер көрсету стандарттарын бекіту туралы**

*Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2018 жылғы 17 шілдедегі № 515 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 6 тамызда № 17277 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 2023 жылғы 16 ақпандағы № 100 бұйрығымен

**Ескерту. Күші жойылды – ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 16.02.2023 № 100 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

"Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы" 2010 жылғы 15 шілдедегі Қазақстан Республикасы Заңының 15-1-бабының 10) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған:

1) Әуежайлар саласындағы табиғи монополиялар субъектілерінің тұтынушыларға қызметтер көрсету стандарты осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес ;

2) Аэронавигация саласындағы табиғи монополиялар субъектілерінің тұтынушыларға қызметтер көрсету стандарты осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Азаматтық авиация комитеті заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрық мемлекеттік тіркелген күнінен бастап күнтізбелік он күн ішінде оның қазақ және орыс тілдеріндегі қағаз тасығыштағы және электрондық нысандағы көшірмелерін Қазақстан Республикасы Нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне ресми жариялау және енгізу үшін " Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жіберуді;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы

Инвестициялар және даму министрлігінің Заң департаментіне осы тармақтың 1), 2) және 3) тармақшаларына сәйкес іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министріне жүктелсін.

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

*Қазақстан Республикасының  
Инвестициялар және даму министрі*

*Ж. Қасымбек*

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық экономика министрі

\_\_\_\_\_ Т. Сүлейменов

2018 жылғы 19 шілде

Қазақстан Республикасы  
Инвестициялар және даму  
министрінің 2018 жылғы  
17 шілдедегі № 515 бұйрығына  
1-қосымша

## **Әуежайлар саласындағы табиғи монополиялар субъектілерінің тұтынушыларға қызметтер көрсету стандарты**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Әуежайлар саласындағы табиғи монополиялар субъектілерінің тұтынушыларға қызметтер көрсету стандарт (бұдан әрі – қызметтер) табиғи монополиялар субъектілерінің (бұдан әрі – Субъекті) реттеліп көрсетілетін қызметтеріне (тауарларына, жұмыстарына) тұтынушылардың сапалы және тең қол жеткізуін қамтамасыз етуінің жалпы қағидаттарын айқындау мақсатында әзірленді.

### **2-тарау. Табиғи монополиялар субъектілерінің тұтынушыларға реттеліп көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі**

2. Реттеліп көрсетілетін қызметтерге қол жеткізуді алу үшін тұтынушы Субъектіге еркін үлгіде жазбаша өтінішті, өтінімді, арызды (бұдан әрі - өтінім) қызметті көрсету мерзімін көрсете отырып жолдайды.

3. Субъекті тұтынушылардың көрсетілетін қызметтерге қол жеткізуді алуға арналған жазбаша өтінімін мәлімделген көлемге немесе осы саладағы көрсетілетін қызметтерді тұтынудың басқа да шарттарына қарамастан тең жағдайлармен қабылдайды.

4. Реттеліп көрсетілетін қызметтерді көрсететін субъекті тұтынушы өтініш жасаған кезде реттеліп көрсетілетін қызметтердің құны және оларға қол жеткізу тәртібі туралы ақпарат ұсынады.

5. Өтінімнің қабылданғанын растау Субъектінің кеңсесінде өтінімді қабылдап алған адамның атын, тегін және әкесінің атын (бар болған жағдайда) аты-жөнін көрсетіп тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі мен күні) болып табылады.

6. Субъекті көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың өтінімдерін тіркеу журналын жүргізеді, ол нөмірленуге және тігілуге тиіс. Көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың өтінімдерін тіркеу журналында өтінім түскен күні мен уақыты, сондай-ақ тіркеу нөмірі белгіленеді.

7. Қызметті көрсетуге өтінімді қабылдау және оның нәтижесін беру Субъектінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

8. Қызмет көрсету нысаны: қағаз жүзінде.

9. Қызметтерді көрсетуге тұтынушылардың өтінімін қабылдау және олардың нәтижесін беру кестесі Субъектінің басшысы немесе құрылтайшысы бекіткен Субъекті жұмысының регламентіне сәйкес жүзеге асырылады.

10. Тұтынушылардың, Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2014 жылғы 29 желтоқсандағы № 175 бұйрығымен бекітілген Табиғи монополиялар саласындағы реттеліп көрсетілетін қызметтерге қол жеткізудің тең жағдайларын ұсыну қағидаларында (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10705 болып тіркелген) (бұдан әрі – Қол жеткізудің тең жағдайларын ұсыну қағидалары), айқындалған шарттарды сақтауы субъекті мен тұтынушы арасында "Табиғи монополиялар туралы" 1998 жылғы 9 шілдедегі Қазақстан Республикасы Заңының 14-бабының 1-тармағының 1) тармақшасына сәйкес үлгі шарттар негізінде әзірленген көрсетілетін қызметтерді көрсетуге арналған шарттар жасасу үшін негіз болып табылады.

11. Көрсетілген қызметтер үшін тұтынушылардың ақы төлеуі азаматтық авиация саласындағы уәкілетті орган бекіткен тарифтер бойынша жүргізіледі.

12. Алынған қызмет үшін есеп айырысуды тұтынушы шарт талаптарына сәйкес тұтыну есебі бойынша жүргізіледі.

13. Егер қызмет көрсету мерзімі бұзылған жағдайда, тұтынушы азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органның интернет-ресурсында көрсетілген мекенжай және телефондар бойынша азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органға шағыммен жүгіне алады.

Шағым қабылдауды растау азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органның кеңсесінде шағымды қабылдаушының атын, тегін және әкесінің атын (бар болған жағдайда) аты-жөнін көрсетіп, берілген шағымға жауап алу мерзімін және орнын көрсете отырып, оны тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) болып табылады.

Шағымда:

1) жеке тұлғаға – оның тегі, аты-жөні (бар болған жағдайда), пошталық мекенжайы көрсетіледі;

2) заңды тұлғаға – оның атауы, пошта мекенжайы, шығыс нөмірі және күні, өтінімге қызметті тұтынушының қолы қойылады.

Азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органның мекенжайына түскен тұтынушының шағымы жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде қарауға жатады.

Егер азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органның дәлелді жауабымен келіспеген жағдайда тұтынушы оны сотқа шағымдануға құқылы.

14. Көрсетілетін қызметтер Қол жеткізудің тең жағдайларын ұсыну қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады.

Қазақстан Республикасы  
Инвестициялар және даму  
министрінің 2018 жылғы  
17 шілдедегі № 515 бұйрығына  
2-қосымша

## **Аэронавигация саласындағы табиғи монополиялар субъектілерінің тұтынушыларға қызметтер көрсету стандарты**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Аэронавигация саласындағы табиғи монополиялар субъектілерінің тұтынушыларға қызметтер көрсету стандарт (бұдан әрі – қызметтер) табиғи монополиялар субъектілерінің (бұдан әрі – Субъекті) реттеліп көрсетілетін қызметтеріне (тауарларына, жұмыстарына) тұтынушылардың сапалы және тең қол жеткізуін қамтамасыз етуінің жалпы қағидаттарын айқындау мақсатында әзірленді.

### **2-тарау. Табиғи монополиялар субъектілерінің тұтынушыларға реттеліп көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі**

2. Реттеліп көрсетілетін қызметтерге қол жеткізуді алу үшін тұтынушы Субъектіге еркін үлгіде жазбаша өтінішті, өтінімді, арызды (бұдан әрі - өтінім) қызметті көрсету мерзімін көрсете отырып жолдайды.

3. Субъекті тұтынушылардың көрсетілетін қызметтерге қол жеткізуді алуға арналған жазбаша өтінімін мәлімделген көлемге немесе осы саладағы көрсетілетін қызметтерді тұтынудың басқа да шарттарына қарамастан тең жағдайлармен қабылдайды.

4. Реттеліп көрсетілетін қызметтерді көрсететін субъекті тұтынушы өтініш жасаған кезде реттеліп көрсетілетін қызметтердің құны және оларға қол жеткізу тәртібі туралы ақпарат ұсынады.

5. Өтінімнің қабылданғанын растау Субъектінің кеңсесінде өтінімді қабылдаған атын, тегін және әкесінің атын (бар болған жағдайда) аты-жөнін көрсетіп тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі мен күні) болып табылады.

6. Субъекті көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың өтінімдерін тіркеу журналын жүргізеді, ол нөмірленуге және тігілуге тиіс. Көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың өтінімдерін тіркеу журналында өтінім түскен күні мен уақыты, сондай-ақ тіркеу нөмірі белгіленеді.

7. Қызметті көрсетуге өтінімді қабылдау және оның нәтижесін беру Субъектінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

8. Қызмет көрсету нысаны: қағаз жүзінде.

9. Қызметтерді көрсетуге тұтынушылардың өтінімін қабылдау және олардың нәтижесін беру кестесі Субъектінің басшысы немесе құрылтайшысы бекіткен Субъекті жұмысының регламентіне сәйкес жүзеге асырылады.

10. Тұтынушылардың, (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10705 болып тіркелген), Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2014 жылғы 29 желтоқсандағы № 175 бұйрығымен бекітілген Табиғи монополиялар саласындағы реттеліп көрсетілетін қызметтерге қол жеткізудің тең жағдайларын ұсыну қағидаларында (бұдан әрі – Қол жеткізудің тең жағдайларын ұсыну қағидалары) айқындалған шарттарды сақтауы субъекті мен тұтынушы арасында "Табиғи монополиялар туралы" 1998 жылғы 9 шілдедегі Қазақстан Республикасы Заңының 14-бабының 1-тармағының 1) тармақшасына сәйкес үлгі шарттар негізінде әзірленген көрсетілетін қызметтерді көрсетуге арналған шарттар жасасу үшін негіз болып табылады.

11. Көрсетілген қызметтер үшін тұтынушылардың ақы төлеуі азаматтық авиация саласындағы уәкілетті орган бекіткен тарифтер бойынша жүргізіледі.

12. Алынған қызмет үшін есеп айырысуды тұтынушы шарт талаптарына сәйкес тұтыну есебі бойынша жүргізіледі.

13. Егер қызмет көрсету мерзімі бұзылған жағдайда, тұтынушы азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органның интернет-ресурсында көрсетілген мекенжай және телефондар бойынша азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органға шағыммен жүгіне алады.

Шағым қабылдауды растау азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органның кеңсесінде шағымды қабылдаушының атын, тегін және әкесінің атын (бар болған жағдайда) аты-жөнін көрсетіп, берілген шағымға жауап алу мерзімін және орнын көрсете отырып, оны тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) болып табылады.

Шағымда:

1) жеке тұлғаға – оның тегі, аты-жөні (бар болған жағдайда), пошталық мекенжайы көрсетіледі;

2) заңды тұлғаға – оның атауы, пошта мекенжайы, шығыс нөмірі және күні, өтінімге қызметті тұтынушының қолы қойылады.

Азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органның мекенжайына түскен тұтынушының шағымы жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде қарауға жатады.

Егер азаматтық авиация саласындағы уәкілетті органның дәлелді жауабымен келіспеген жағдайда тұтынушы оны сотқа шағымдануға құқылы.

14. Көрсетілетін қызметтер Қол жеткізудің тең жағдайларын ұсыну қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады.