



**О внесении изменения в постановление Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2010 года № 1512 "Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан"**

***Утративший силу***

Постановление Правительства Республики Казахстан от 22 января 2013 года № 24. Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 декабря 2016 года № 901.

**Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 29.12.2016 № 901 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в постановление Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2010 года № 1512 «Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан» (САПП Республики Казахстан, 2011 г., № 10-11, ст. 146) следующее изменение:

Правила организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан, утвержденные указанным постановлением, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

*Премьер - Министр*

*Республики Казахстан*

*С. Ахметов*

П р и л о ж е н и е

к постановлению

Правительства

Республики

Казахстан

от 22 января 2013 года № 24

У т в е р ж д е н ы

постановлением

Правительства

Республики

Казахстан

от 31 декабря 2010 года № 1512

**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 Законом Республики Казахстан от 15 июля 2010 года «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации».

2. Настоящие Правила устанавливают порядок и 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) агент - физическое или юридическое лицо, представляющее авиакомпанию, аэропорт, которое уполномочено непосредственно выступать от его имени при выполнении всех процедур, связанных с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна данной авиакомпании, экипажа, пассажиров, багажа, груза, почты и бортприпасов;

2) графа «изменение в последнюю минуту» сводно-загрузочной ведомости (далее - графа «ЛМС») - графа, в которой указываются изменения в последнюю минуту количества пассажиров, багажа;

3) обслуживание пассажиров – деятельность по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки, а также с предоставлением им дополнительных платных или бесплатных услуг с целью удовлетворения потребностей;

4) перронное транспортное средство – транспортное средство, предназначенное для перевозки пассажиров между воздушным судном и зданием аэропорта;

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

6) акт о неисправностях при перевозке багажа (PIR – property irregularity report) – документ, оформленный перевозчиком или обслуживающей организацией в присутствии пассажира или уполномоченного им лица при обнаружении вреда, причиненного багажу;

7) багаж – личные вещи пассажира, перевозимые перевозчиком на воздушном судне на основании договора воздушной перевозки;

8) багажная бирка – документ, выдаваемый перевозчиком для опознавания (идентификации) зарегистрированного багажа пассажира;

9) 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;

10) багаж зарегистрированный – багаж пассажира, принятый перевозчиком к воздушной перевозке под ответственность перевозчика и на который он выдал

багажную квитанцию и багажную бирку;

11) багаж невостребованный – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен пассажиром;

12) багаж незарегистрированный (ручная кладь) – багаж пассажиров, кроме зарегистрированного, маркируемый бирками «ручная кладь», перевозимый в салоне воздушного судна с согласия перевозчика;

13) 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;

14) транзитный пассажир – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым прибыл в промежуточный аэропорт;

15) 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;

16) пассажир с ограниченной возможностью (PRM - Persons with Reduced Mobility) - пассажир, способность которого ограничена вследствие (сенсорной или моторной, хронической или временной) инвалидности, умственного недостатка, иного ограничения или возрастных изменений, и состояние которого требует надлежащей поддержки и адаптации;

17) графа «передаточная надпись» – в билете в этой графе указываются данные о пассажире.

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

1) обеспечивает регулярность полетов;

2) разрабатывает и осуществляет мероприятия по обеспечению сохранности и своевременной доставке багажа пассажиров;

3) проводит регистрацию билетов пассажиров, взвешивание и оформление багажа пассажиров в соответствии с авиационными стандартами международной организации в сфере гражданской авиации, а также с учетом положений авиакомпании;

4) обеспечивает представление пакета перевозочных документов по каждому рейсу;

5) по окончании регистрации подводит итоги регистрации;

6) выявляет наличие свободных мест и контролирует загрузку воздушного судна (пассажиров, багажа) в соответствии с перевозочными документами, документами по загрузке воздушного судна и положениями авиакомпании;

- 7) приглашает к посадке и сопровождает пассажиров до воздушного судна;
- 8) осуществляет посадку пассажиров в воздушное судно, загрузку багажа, сверяя фактическое наличие пассажиров с данными перевозочных документов;
- 9) организует снятие багажа не явившихся на посадку пассажиров;
- 10) проводит встречу и сопровождение прибывающих пассажиров до зала прилета аэровокзала;
- 11) производит прием, сопровождение багажа между зданием аэропорта и воздушным судном;
- 12) обеспечивает в аэропорту качество обслуживания пассажиров, пользующихся услугами воздушного транспорта в соответствии с международными стандартами, положения которых приведены в приложении 1 к настоящим Правилам.

5. Обслуживание пассажиров в аэропортах 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 с ограниченными возможностями.

## **2. Порядок обслуживания 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 агентами от диспетчера сведений о номере и типе воздушного судна, количестве посадочных мест, авиакомпании, количестве проданных билетов и дополнительных сведений о вылетающих особо важных пассажирах, инвалидах, больных, трансферных и транзитных пассажирах, пассажирах зарегистрированных через интернет, стойки саморегистрации и другие виды связи;
- 3) подготовка агентом перевозочной документации, необходимой для

оформления рейса (посадочные талоны, багажные номерные бирки, бирки «ручная кладь», «стекло» и, в случае ручной регистрации, пассажирские манифесты и багажные ведомости);

4) проверка 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 PNL. При необходимости проверяет наличие записи и штампа в графе «Передаточная н а д п и с ь » ;

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) 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. При регистрации группы пассажиров, следующих в один пункт назначения, автоматической регистрации агент оформляет весь принятый к перевозке багаж на одного взрослого пассажира в группе в режиме «семейный» или «групповой», ручной регистрации агент сверяет общую массу с общей массой бесплатного провоза багажа на всю группу и делает соответствующие пометки в пассажирском манифесте;

9) определение и оформление сверхнормативного багажа 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 ;

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

При автоматической регистрации агент выводит на печать необходимое количество пассажирских манифестов, ручной регистрации подводит итоги по каждому сектору регистрации и передает общий итог регистрации диспетчеру для составления сводной загрузочной ведомости;

12) приемосдатчик/грузчик багажа подсчитывает количество мест багажа по каждому пункту загрузки и сверяет его с данными по каждому сектору р е г и с т р а ц и и .

При ручной регистрации приемосдатчик/грузчик багажа получает от агента данные о количестве мест и весе зарегистрированного багажа, зафиксированные в пассажирском манифесте. Сверив полученные данные с фактическим количеством мест багажа по каждому пункту разгрузки, загружает воздушное судно в соответствии с положениями авиакомпании по загрузке воздушного судна и заверяет фактические данные подписью;

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

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

15) агент проверяет у пассажиров посадочные талоны, сверяет фамилию пассажира, указанную на посадочном талоне, с фамилией в документе, удостоверяющем личность, вносит данные пассажира, прошедшего посадку в систему, и при наличии специальных устройств, сканирует информацию с посадочного талона.

Перед отправкой перронного транспортного средства 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 агент уточняет у бортпроводника фактическое количество пассажиров на рейсе, сверяя его с посадочными талонами и итоговыми данными регистрации, полученными от диспетчера аэропорта, и делает необходимые изменения в графе «ЛМС» сводной загрузочной ведомости;

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

19) багаж неявившихся пассажиров на борт воздушного судна снимается в обязательном порядке.

7. При регистрации багажа пассажиров, зарегистрированных через интернет, стойки саморегистрации и другие средства связи, 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) агент;
- 2) приемсдатчик/грузчик;
- 3) бортпроводник/представитель авиакомпании.

9. При осуществлении международных полетов маршрутная квитанция необходима во время прохождения паспортного контроля в качестве доказательства обратного билета.

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 агент проверяет документ, подтверждающий возраст ребенка (свидетельство о рождении).

12. Регистрация билета несопровождаемого ребенка при предъявлении документа, удостоверяющего личность ребенка, осуществляется в соответствии с положениями авиакомпании. Предоставление мест в салоне воздушного судна осуществляется согласно статуса билета.

13. При обслуживании больных пассажиров 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 согласно авиационным стандартам международной организации в сфере гражданской авиации, а также с учетом положений авиакомпании.

14. При обслуживании беременных пассажиров агент рейса проверяет наличие авиабилета, обменной карты (при любом сроке беременности) и медицинское заключение для беременных пассажиров со сроком беременности от двадцати восьми до тридцати шести недель, содержащее разрешение на его перевозку воздушным транспортом. Беременные пассажиры с более чем тридцатью шестью неделями беременности к перевозке на воздушном транспорте не принимаются.

### **3. Порядок обслуживания прилетающих пассажиров**

15. Обслуживание прилетающих пассажиров предусматривает следующий порядок:

- 1) после объявления диспетчером расчетного времени прибытия рейса агенты получают от диспетчера службы перевозок следующую информацию о прибывающем воздушном судне:

н о м е р                    р е й с а ;  
в р е м я                    п р и б ы т и я ;  
п л а н и р у е м а я                    с т о я н к а ;  
количество пассажиров, включая трансферных и транзитных пассажиров;  
к о л и ч е с т в о                    в е с а                    б а г а ж а ;  
информация о пассажирах, которым необходимы помощь или специальное  
о б с л у ж и в а н и е ;

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

3) 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 агенту;

5) представитель авиакомпании/приемосдатчик/грузчик/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 агента и представителя авиакомпании;

6) багаж доставляется в багажное отделение аэропорта;

7) приемосдатчик/грузчик производит выгрузку багажа на транспортную л е н т у .

В багажное отделение аэропорта багаж пассажиров бизнес-класса («приорити») и трансфертных пассажиров доставляется в первую очередь;

8) по всем случаям ненадлежащей воздушной перевозки багажа агентом составляется коммерческий акт о ненадлежащей воздушной перевозке багажа (далее - акт PIR). В случае неприбытия/повреждения багажа основанием для составления акта PIR служит заявление пассажира.

#### **4. Порядок обслуживания трансферных пассажиров**

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

17. Трансферный багаж загружается на борт воздушного судна в отдельный багажный отсек. При отсутствии свободного багажного отсека багаж



трансферных пассажиров загружается в последнюю очередь.

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

## **5. Порядок обслуживания транзитных пассажиров**

19. 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.

20. 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 деньги за невыполненную перевозку по билету в соответствии с правилами применения тарифов авиакомпании.

## **6. Порядок обслуживания пассажира при предъявлении им претензии на ненадлежащую воздушную перевозку багажа**

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

22. Основаниями для составления коммерческого акта PIR являются:

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

23. Коммерческий акт PIR составляют и подписывают:

- 1) представитель авиакомпании - лицо, ответственное за активируемый багаж;
- 2) 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 коммерческого акта PIR отправляет сообщение с указанными в акте данными агенту по рекламациям в базовый аэропорт авиакомпании, проводит розыск, выясняет факт и причины.

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

25. При неприбытии багажа или недостатке его по количеству мест 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.

## **7. Порядок обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями**

26. Обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями предусматривает следующий порядок:

1) регистрация пассажира, имеющего инвалидность по зрению и в сопровождении собаки-поводыря, осуществляется в соответствии с положениями а в и а к о м п а н и и ;

2) при перевозке людей, имеющих ограниченные возможности передвижения, после проведения соответствующих процедур по линии регистрации представитель авиакомпании/аэропорта сопровождает их к (от) воздушному судну и вместе с документами передает его/их непосредственно экипажу;

3) агент оказывает помощь в прохождении пограничного, таможенного контроля и других процедур оформления.

Обслуживание людей с ограниченными возможностями в соответствии с положениями авиакомпании осуществляет агент.

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

Посадка в воздушное судно лиц с ограниченными возможностями производится представителем аэропорта в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

Обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями, пользующихся услугами воздушного транспорта в соответствии с международными стандартами, положения которых приведены в приложении 2 к настоящим Правилам.

П р и л о ж е н и е 1  
к Правилам организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан

**Положения международных стандартов обслуживания и сервиса пассажиров в аэропорту**

---

| № п.п. | Критерий качества обслуживания пассажиров в аэропорту | Показатели   | Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания   |
|--------|---|--|--|
| 1      | 2   | 3  | 4  |
| 1      | Наземный транспорт                                    | Такси  | Доступность и наличие возможности заказа в аэропорту. Наличие требований аэропорта к качеству организации работы и контроля их выполнения  |
| 2      | Парковка  | 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  |
|        |   | Скорость и удобство доступа в пассажирский аэровокзал с зон парковки           | Наличие стандарта аэропорта и контроля по 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 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   |
| 6.     | Багажные тележки                                      | Наличие и доступность багажных тележек   | Наличие стандарта аэропорта по 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 агентов аэропорта и контроля выполнения  |
|     |  | Культура общения и поведение персонала  | Наличие стандарта требований аэропорта к культуре общения и фразеологии общения, программы подготовки персонала и 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 в сбойных ситуациях  | Предоставление возможности перевозчикам организовать питание пассажирам рейсов в сбойных ситуациях по пику регулярного расписания в течение 1 часа  |
| 9.  | Беспроводная связь и информационное обслуживание         | Доступ пассажиров к беспроводной связи и сети Интернет во всех режимных зонах обслуживания  | Предоставление технической возможности пассажирам 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.<br>Наличие туалетных комнат в зонах повышенной комфортности.<br>Наличие туалетных комнат в зоне получения багажа.<br>Наличие туалетных комнат в зоне обслуживания пассажиров и встречающих лиц.<br>Наличие туалетных комнат в зоне прохождения паспортного контроля по прилету.<br>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.<br>Наличие графика уборки туалетных комнат  |
| 12. |  | Наличие достаточной площади и количества сидячих мест в зонах   | Наличие стандарта аэропорта к обеспечению площадей и сидячих мест в зонах ожидания в соответствии с максимальной пропускной способностью аэропорта и зоны   |
|     |  |   | Не менее 20 % сидячих мест для пиковой нагрузки пассажиров и провожающих лиц в зоне ожидания, если нет накопителя, и не   |

|     |  |   |  |
|-----|--|---|--|
|     | Оборудование зон ожидания              | Встречающие и провожающие лица не мешают движению пассажиров                                | менее 60 % пассажиров в накопителе, должны иметь возможность сидеть  |
|     |  | Предоставление услуг курительных зон  | Эффективность оборудования курительных зон в зонах ожидания с учетом максимального пассажиропотока.  |
| 13. | Пограничный контроль на вылет и прилет | Простота и скорость прохождения пассажиром процедуры  | 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. Прохождение процедуры для пассажиров не более 20 минут по прилету и 30 минут на вылет с учетом очередей при выполнении рейсов по расписанию |
|     |  | 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. Наличие и функционирование системы производственного контроля обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия пассажиров в аэропорту  |
| 18. | Атмосфера                              | Комфортные условия температуры и освещения в помещениях вокзала для                         | Наличие стандарта аэропорта по температуре воздуха и освещенности помещений в аэровокзале, мониторинг и контроль   |

|     |  |  |   |
|-----|--|--|---|
|     |  | обслуживания и сервиса пассажиров  | 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 в среднем 15 минут   |
| 21. | Прохождение таможенного досмотра       | Простота и скорость прохождения таможенного досмотра по прилету рейса по расписанию  | Наличие до прохождения контроля доступной информации для пассажиров о требованиях прохождения процедур.<br>Наличие стандарта службы на время, необходимое для прохождения таможенного досмотра пассажирами по прилету рейса по расписанию, наличие контроля выполнения с т а н д а р т а .<br>Наличие стандарта службы по культуре обслуживания и времени на прохождения таможенных процедур и контроля по его в ы п о л н е н и ю .<br>Наличие и согласование с аэропортом суточного графика работы персонала таможенной службы в зависимости от пассажиропотока и возможности оперативного увеличения пропускной способности зоны |
|     |  | Вежливость и приветливость персонала таможенной службы   | Наличие требований к культуре поведения и внешнего вида персонала службы  |
| 22. | Время ожидания в очередях              | Время, необходимое для обслуживания пассажиров по прилету, при прибытии рейса по расписанию для каждого класса обслуживания пассажиров | 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  |
|     |  | Время, необходимое на обслуживание пассажиров на вылет для каждого класса обслуживания пассажиров                                      | 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   |
|     |  |  | Максимальное время нахождения пассажира в одной очереди в аэропорту не должно превышать при регистрации 12 минут для пассажиров экономического класса и 3 минут для пассажиров бизнес- класса; при  |

|     |   |  |  |
|-----|---|--|--|
|     |   | Максимальное время нахождения пассажира в очереди в аэропорту при выполнении рейса по расписанию   | паспортном и визовом контроле на прилет 7 минут, при паспортном контроле на вылет 5 минут; при выдаче багажа 15 минут; при прохождении досмотра службой безопасности 3 минуты, при прохождении таможенного досмотра 3 минуты.<br><b>Примечание:</b> Выполнение вышеперечисленных стандартов в аэропорту регулируется: пропускной способностью аэропорта, слотами, графиками работы персонала, технологиями и технологическими графиками работы служб и персонала   |
| 23. | Эффективность работы персонала служб досмотра | Оказание практической помощи пассажирам персоналом служб досмотра и соблюдение персоналом стандарта (технологического графика) времени досмотра пассажиров | Наличие технологических карт и технологических графиков работы персонала служб досмотра, системы контроля их выполнения.<br>Наличие нормативов пропускной способности для точек досмотра и нормативов по времени выполнения операций досмотра персоналом служб досмотра, системы контроля их выполнения  |
| 24. | Вежливость персонала служб досмотра           | Выполнение стандартных требований корпоративной культуры аэропорта персоналом службы досмотра  | 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 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.<br>Наличие требований аэропорта к мониторингу качества обслуживания пассажиров в залах повышенной комфортности.<br>Наличие контроля качества обслуживания пассажиров в залах повышенной комфортности со стороны аэропорта.<br>Оценка качества обслуживания пассажиров со стороны авиапассажирских перевозчиков и пассажиров |

## П р и л о ж е н и е 2

к Правилам организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан

## Положения международных стандартов обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями (PRM – Persons with reduced mobility) на воздушном транспорте

| № п.п. | Рекомендуемые критерии для контроля доступности и качества обслуживания лиц с ограниченными возможностями | Рекомендуемые показатели  | Рекомендуемые параметры оценки 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 агентов, отвечающих принятым ими правилам и стандартам обслуживания PRMs. Программы должны учитывать уровень непосредственного взаимодействия категорий персонала с PRMs. Согласование программ с экспертами организаций инвалидов  |
| 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   |
| 3.     | Создание условий в аэропорту для обслуживания PRMs  | Наличие стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту и его выполнение | 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 пассажирских авиаперевозок; информационному обслуживанию; подготовке персонала.<br>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 инвалидов |
|        |   | Личный автомобиль   | Наличие специальной разметки остановки для автомобилей с PRMs в зоне у входа в аэровокзал с учетом высадки и посадки PRMs, видимого знака стоянки PRMs.   |



|    |  |   |  |
|----|--|---|--|
| 4. | Прибытие в аэропорт  |   | Оборудование остановки PRMs специальным пультом вызова помощи, расположенным на уровне 700-1200 мм над уровнем земли. PRMs   |
|    |  | Такси   | 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  |
|    |  | Перемещение с зоны парковки в аэровокзал.               | Наличие и доступность получения услуги по оказанию помощи PRMs при перемещении из зон стоянок и остановок общественного и личного транспорта в аэровокзале   |
|    |  | Определение специальной зоны встречи PRMs в аэровокзале | 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 см над уровнем пола знака (лайтбокс) с указанием места встречи в аэропорту PRMs по прилету и вылету   |
| 5. | Передвижение по аэропорту и посадка на борт воздушного судна | Оказание помощи   | 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   |
|    |  | Организация движения                                    | 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 стороны администрации и ответственных лиц аэропорта за отсутствием барьеров для передвижения PRM |
|    |  | Оказание помощи   | Наличие и доступность специальной медицинской помощи для PRMs со стороны персонала авиакомпании, аэропорта, служб государственного контроля, их агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорту  |
|    |  | Доступность   | Наличие необходимых технических и организационных условий для прохождения  |

|    |  |                                  |  |
|----|--|----------------------------------|--|
| 6. | Прохождение процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту |                                  | PRMs формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту   |
|    |  | Наличие технологии               | 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   |
|    |  | Предоставление места для посадки | Предварительное бронирование на рейсе специально предназначенных мест для посадки PRMs, при получении предварительной информации о бронировании перевозки. Агент распределяет специально предназначенных мест для посадки PRMs в последнюю очередь   |
|    |  | Подготовка персонала             | Уровень подготовки персонала по безопасному обслуживанию, корректной терминологии и этике, базовым навыкам коммуникации с лицами с сенсорной инвалидностью, непосредственно участвующего в обслуживании пассажирских авиаперевозок 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 пассажирских авиаперевозок 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 агентов.   |
|    |  | Ожидание помощи в аэропорту      | При вылете. При предварительном бронировании обслуживания PRMs по прибытию в аэропорт от 5 до 10 минут. При отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs, по прибытию в аэропорт от 5 до 20 минут. По прилету в аэропорт. При предварительном бронировании обслуживания PRMs по прилету в аэропорт от 5 до 10 минут. При отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs по прилету в аэропорт от 5 до 15 минут |
|    |  | Доступность                      | Отсутствие препятствий для передвижения, удобство пользования и местонахождение для PRMs с учетом особенностей лиц с разными видами инвалидности, в том числе по зрению,   |

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
| 7. | Зоны общего назначения и помещения в аэровокзале   |  | 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 |
| 8. | Контроль за выполнением требований по организации качественного обслуживания PRMs в аэропортах | Наличие системы внутреннего и внешнего аудита качества обслуживания PRMs в аэропорту | Наличие и функционирование в аэропорту системы менеджмента качества обслуживания PRMs. Привлечение к независимому аудиту качества обслуживания PRMs экспертов организации инвалидов. Наличие плана работы по повышению качества обслуживания PRMs                            |

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