



О внесении дополнений в постановление Правительства Республики Казахстан от 13 декабря 2011 года № 1522 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте"

Утративший силу

Постановление Правительства Республики Казахстан от 15 февраля 2013 года № 137. 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 13 декабря 2011 года № 1522 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте» (САПП Республики Казахстан, 2012 г., № 8, ст. 153) следующие дополнения:

в Правилах перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте, утвержденных указанным постановлением:

в п у н к т е 3 :

дополнить подпунктами 48), 49), 50), 51), 52), 53), 54), 55) и 56) следующего содержания:

«48) услуга (вид обслуживания) – взаимодействие эксплуатанта (перевозчика) и пассажира и результат деятельности эксплуатанта по удовлетворению потребностей пассажира;

49) обслуживание пассажиров – деятельность эксплуатанта по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров и предоставлением им обязательного ассортимента услуг, направленных на удовлетворение потребностей;

50) класс обслуживания – уровень комфорта и объем услуг, предоставляемых пассажирам в соответствии с тарифом на воздушную перевозку;

51) комфорт на борту воздушного судна – совокупность бытовых условий, удобств и климата, предназначенных для создания определенных физико-гигиенических условий пассажирам и удобств их обслуживания бортпроводниками, обусловленная компоновкой пассажирской кабины, интерьером и оснащенностью необходимым оборудованием и системами жизнеобеспечения (электрической, кислородной, аварийно-спасательной системы, водоснабжение, канализация, регулирование давления, газового состава

и кондиционирования воздуха);

52) пассажирская кабина – часть фюзеляжа воздушного судна, состоящая из совокупности пассажирских салонов, бытовых и вспомогательных помещений, оснащенных соответствующим оборудованием, предназначенных для размещения пассажиров, бортпроводников;

53) пассажирский салон – часть пассажирской кабины воздушного судна, оборудованной пассажирскими креслами и предназначенной для размещения пассажиров;

54) бытовое помещение – часть пассажирской кабины воздушного судна, оснащенная бытовым оборудованием и включающая в себя буфет, кухню и туалеты;

55) индивидуальное обслуживание – создание доброжелательной обстановки, психологического комфорта пассажирам с момента посадки в самолет и до момента прибытия их в пункт назначения;

56) вспомогательные помещения – часть пассажирской кабины воздушного судна, оснащенная вспомогательным оборудованием, включающая в себя вестибюли, гардеробы, багажные и служебные помещения.»;
дополнить главой 2-1 следующего содержания:

«2-1. Порядок предоставления услуг на борту воздушного судна

38-1. Перевозчик предоставляет пассажирам на борту воздушных судов перечень услуг в соответствии с приложением к настоящим Правилам.

Перевозчик расширяет ассортимент услуг на основании изучения потребностей, запросов пассажиров и технических возможностей.

38-2. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна определяется:

1) соответствием уровня комфорта, создаваемого на борту воздушного судна, потребностям пассажиров;

2) обязательным ассортиментом услуг, предоставляемых пассажирам в полете.

38-3. Условия и уровень обслуживания пассажиров на борту воздушного судна должны обеспечиваться:

1) оборудованием и интерьером пассажирского салона;

2) техническими средствами и системами, обеспечивающими безопасность пассажиров, состояние окружающей среды в салоне и комфорт;

3) санитарно-гигиеническим состоянием пассажирской кабины, исправностью и укомплектованностью необходимым оборудованием, инвентарем и средствами обслуживания пассажиров;

4) наличием мест для пассажиров с детьми, с возможностью установки детских люлек на тех типах воздушных судов, где предусмотрено производителем;

5) возможностью размещения больных на носилках и инвалидов на тех типах воздушных судов, где предусмотрено производителем;

6) средствами индивидуального пользования для пассажиров (индивидуальное освещение, вентиляция, столик для питания, система привязных ремней безопасности, спасательные жилеты, кислородные или дымозащитные маски) ;

7) наличием гардеробов для размещения верхней одежды.

38-4. При обслуживании пассажиров с ограниченными возможностями бортпроводники должны владеть практическими навыками по коммуникации и безопасной помощи на борту воздушного судна, включая: размещение, информационное обслуживание, помощь по выполнению правил авиационной безопасности, обслуживание питанием, оказание первой медицинской помощи в полете .

При перевозке пассажира с ограниченными возможностями после проведения соответствующих процедур по регистрации представитель авиакомпании (аэропорта) сопровождает их к (от) воздушному судну.

Посадка пассажиров с ограниченными возможностями и сопровождающих лиц на борт воздушного судна производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь .

38-5. Перевозчик обеспечивает перед каждым полетом:

- 1) чистоту в пассажирских салонах воздушного судна;
- 2) чистоту и укомплектованность туалетных комнат гигиеническими средствами ;
- 3) исправность пассажирских кресел и багажных полок;
- 4) исправность и укомплектованность стационарным и съемным оборудованием, средствами обслуживания и мягким инвентарем;
- 5) обогрев/охлаждение пассажирского салона.

38-6. Перевозчик обеспечивает в течение всего полета:

- 1) подачу холодной и горячей воды в буфет-кухню и туалеты на тех типах воздушного судна, где предусмотрено производителем;
- 2) температуру воздуха в салонах не ниже +18 и не выше +25 градусов;
- 3) чистоту и порядок в пассажирском салоне;
- 4) постоянный контроль над соблюдением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна .

38-7. Информирование осуществляется при непосредственном общении с пассажиром или по громкоговорящей связи.

38-8. Обеспечение пищевой продукцией осуществляется с учетом строгого соблюдения сроков хранения продуктов.

38-9. Перевозчик обеспечивает подготовку и доставку на самолет, газет, журналов с учетом продолжительности и маршрута полета.

38-10. Трансляция музыкальных программ допускается в ночное время только через индивидуальные наушники (когда пассажиры отдыхают).

Все виды услуг, указанных в приложении к настоящим Правилам, должны предоставляться без ущерба безопасности полетов.

38-11. Перевозчик обеспечивает представление по требованию пассажира журнала отзыва по качеству обслуживания на борту воздушного судна.»;
дополнить пунктом 124 следующего содержания:

«124. Перевозчик, выполняющий международные авиамаршруты, в пунктах назначения и отправления обеспечивает информационно-справочное обслуживание пассажиров на государственном языке. Дополнительно допускается употребление других языков.»;

дополнить указанные Правила приложением согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после первого официального опубликования.

Премьер - Министр

Республики Казахстан

С. Ахметов

П р и л о ж е н и е

к постановлению

Правительства

Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н

от 15 февраля 2013 года № 137

П р и л о ж е н и е

к Правилам

перевозки,

б а г а ж а и г р у з о в

на воздушном транспорте

Перечень услуг, предоставляемых пассажирам на борту воздушного судна

1. Информационно-справочное обслуживание - своевременное и достоверное информирование пассажиров о правилах поведения на борту воздушного судна, предоставляемых услугах, условиях полета и пользования аварийно-спасательным оборудованием на казахском, русском и английских языках. Информации подразделяются на основные и дополнительные виды:

1) основные виды информации:
приветственная;

по обеспечению безопасности в полете;

- о запрете курения;
 - об оборудовании самолета;
 - о предоставляемых в полете услугах;
 - о питании по маршруту полета;
 - о наборе высоты и снижении и пункте посадки;
 - после посадки воздушного судна в аэропорту прибытия;
 - о погоде в пункте посадки;
- 2) дополнительные виды информации (при возникшей необходимости):
- об изменении плана полета;
 - об изменении маршрута полета;
 - о задержке рейса;
 - о вынужденной посадке;
 - о возврате в пункт вылета;
 - о посадке на запасной аэродром;
 - об аварийной обстановке, посадке;
 - об опоздании в пункт назначения;
 - о полете в зоне турбулентности;
- п о з д р а в и т е л ь н ы е .

2. Индивидуальное обслуживание:

оказание услуг каждому пассажиру в течение всего полета;
особое внимание к больным, инвалидам, пожилым людям и пассажирам с
д е т ь м и ;

включение индивидуального освещения и вентиляции;
ответы на вопросы пассажиров;
установка и оснащение детских люлек (на тех типах воздушных судов, где
предусмотрено производителем);
обслуживание несопровождаемых детей.

3. Медицинское обслуживание, оказание первой доврачебной помощи
медицинскими средствами и препаратами, находящимися в бортовой
м е д и ц и н с к о й а п т е ч к е .

4. Обеспечение пассажиров мягким инвентарем в полете.

5. Предоставление пассажирам периодической печати (газеты, журналы).

6. Предоставление мультимедийных услуг, в том числе трансляция
музыкальных программ на государственном, русском и других языках (при
наличии соответствующего оборудования).

7. Предоставление прохладительных напитков, пищевой продукции в
зависимости от типа воздушного судна и протяженности авиамаршрутов.

