

Об утверждении Правил организации деятельности железнодорожных вокзалов

Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 23 января 2015 года № 55. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 февраля 2015 года № 10327.

В соответствии с подпунктом 34-20) пункта 2 статьи 14 Закона Республики Казахстан от 8 декабря 2001 года "О железнодорожном транспорте" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила организации деятельности железнодорожных вокзалов.

2. Комитету транспорта Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Асавбаев А.А.) обеспечить:

1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление копии приказа на официальное опубликование в средства массовой информации и в информационно-правовую систему "Эділет" республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан";

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) пункта 2 настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан Касымбек Ж.М.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Исполняющий обязанности

Министра по инвестициям и развитию

Республики Казахстан

Ж. Касымбек

Правила

организации деятельности железнодорожных вокзалов

1. Общие положения

1. Настоящие Правила организации деятельности железнодорожных вокзалов (далее - Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 34-20) пункта 2 статьи 14 Закона Республики Казахстан от 8 декабря 2001 года "О железнодорожном транспорте", определяют порядок организации деятельности железнодорожных вокзалов в Республике Казахстан, направленный на обеспечение безопасного и качественного обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах.

2. В настоящих Правилах использованы следующие определения:

1) дополнительные услуги – услуги, оказываемые населению на железнодорожных вокзалах в зависимости от класса железнодорожных вокзалов, которые не являются неотъемлемой частью процесса перевозки пассажиров;

2) поставщик услуг – лицо, оказывающее услуги пассажирам (населению) на железнодорожном вокзале на основании заключенных договоров с владельцем железнодорожного вокзала;

3) класс железнодорожного вокзала – статус железнодорожного вокзала, определенный в зависимости от объема выполняемых работ (предоставляемых услуг) и технической оснащенности;

4) владелец железнодорожного вокзала – лицо, владеющее на праве собственности или иных законных основаниях железнодорожными вокзалами и организующее деятельность железнодорожных вокзалов.

2. Порядок организации деятельности железнодорожных вокзалов

3. Железнодорожные вокзалы являются неотъемлемой частью перевозочного процесса и осуществляют деятельность круглосуточно.

4. В зависимости от объема выполняемых работ (услуг), пассажиропотока и технической оснащенности железнодорожные вокзалы подразделяются на классы.

5. Технологическим назначением железнодорожного вокзала являются обеспечение безопасного, качественного обслуживания пассажиров при прибытии, нахождении и отправлении их с железнодорожной станции и предоставление населению услуг.

6. Железнодорожный вокзал должен иметь билетные кассы, помещения для ожидания, санитарно-бытовые помещения, в том числе специально оборудованные для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, комнату матери и ребенка, объекты информационного обслуживания (в том числе объекты, связывающие

пассажиров с единым справочно-информационным центром), медицинский пункт и помещениями для органов внутренних дел на транспорте.

Сноска. Пункт 6 - в редакции приказа Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 30.12.2022 № 761 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

7. На внеклассных и железнодорожных вокзалах 1-го класса могут предоставляться дополнительные виды услуг, связанные с обслуживанием пассажиров и населения, в зависимости от технической и технологической возможности вокзалов: камеры хранения ручной клади, комнаты длительного отдыха транзитных пассажиров, пункты питания, парикмахерские, магазины, торговые киоски, почтовое отделение, обменный пункт, аптеки, банкоматы, платежные терминалы, интернет (WI-FI).

Все пункты сервиса должны работать круглосуточно и быть легкодоступными для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.

Сноска. Пункт 7 - в редакции приказа и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 26.04.2023 № 295 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

8. Железнодорожные вокзалы оборудуются системой жизнеобеспечения:

1) освещением;

2) бесперебойным электропитанием;

3) пожарной сигнализацией (аварийное оповещение, управление эвакуацией персонала и посетителей, автоматическое пожаротушение и дымоудаление);

4) ограждением внешнего периметра вокзалов;

5) видеонаблюдением, с выводом мониторов в дежурные части для органов внутренних дел на транспорте;

6) инженерной защитой (турникеты, металлоискатели).

9. Все пункты сервиса должны быть легко доступными для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.

Сноска. Пункт 9 - в редакции приказа Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 30.12.2022 № 761 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

9-1. Для доступа лиц с инвалидностью к услугам в сфере железнодорожного транспорта на железнодорожных вокзалах предусматриваются:

1) выделение местными исполнительными органами мест, с установкой специальных дорожных знаков, для парковки автотранспортных средств лиц с инвалидностью;

2) приспособление зданий, подъезда к зданиям (входа в здание, лестниц), путей движения внутри здания для маломобильных групп населения, включая лиц с инвалидностью;

3) оборудование информационными сигнальными устройствами и средствами связи, доступными для лиц с инвалидностью по слуху и зрению, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

4) наличие дежурной кресло-коляски для обслуживания лиц с инвалидностью, имеющих нарушение опорно-двигательного аппарата, и других маломобильных групп населения;

5) оборудование общественных туалетов кабинами для лиц, передвигающихся на кресло-колясках;

6) установление специализированных таксофонов для лиц, передвигающихся на кресло-колясках.

Сноска. Правила дополнены пунктом 9-1 в соответствии с приказом Министра по инвестициям и развитию РК от 12.02.2016 № 185 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); в редакции приказа и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 26.04.2023 № 295 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

10. Залы ожидания должны быть близко расположены к выходам на перрон.

11. Билетные кассы должны устраиваться в виде индивидуальных кабин, изолированных от зала ожидания. Их надлежит располагать группами, объединяя по категориям обслуживания пассажиров.

12. Переходы и выходы на пассажирские платформы и перроны должны быть доступны для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения (оборудованы пандусами, специализированными лифтами).

Сноска. Пункт 12 - в редакции приказа Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 30.12.2022 № 761 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

13. Предоставление помещений на железнодорожных вокзалах для обеспечения продажи проездных документов (билетов) осуществляется на равной основе всем перевозчикам либо лицам, уполномоченным перевозчиком.

14. Наличие медицинских пунктов на железнодорожных вокзалах обеспечивается владельцами вокзалов путем заключения договоров с физическими и юридическими лицами, имеющими лицензию на занятие медицинской деятельностью.

15. Справочно-информационные услуги, связанные с перевозочным процессом, оказываются населению бесплатно, а именно:

- 1) посредством визуальной информации через информационные стенды, табло: информация о прибытии и отправлении пассажирского и пригородного поезда; расписание движения пассажирских и пригородных поездов; сведения о перевозчиках, выполняющих пассажирские и пригородные перевозки; информация о правах и обязанностях пассажиров на железнодорожном вокзале;

2) через справочную службу посредством устной и (или) радиотрансляционной информации:

фактическое время прибытия, отправления и (или) задержки пассажирского и пригородного поезда;

о пути, на который подается или с которого отправляется пассажирский и пригородный поезд.

Представление информации обеспечивается также для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения с использованием языков, текстов, шрифта Брайля, тактильного общения, крупного шрифта, доступных мультимедийных средств.

Сноска. Пункт 15 с изменением, внесенным приказом Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 30.12.2022 № 761 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

16. Услуги, связанные с перевозочным процессом и обслуживанием пассажиров сотрудниками вокзалов, оказываются населению бесплатно:

1) организация безопасной посадки/высадки на перроне пассажиров в вагоны поездов;

2) составление актов об опоздании пассажирских и пригородных поездов;

3) сопровождение лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения на или из пассажирских (пригородных) поездов.

Сноска. Пункт 16 с изменением, внесенным приказом Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 30.12.2022 № 761 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

17. В зависимости от класса железнодорожного вокзала на платной основе предоставляются дополнительные услуги:

1) объявления по громкоговорящей связи по просьбе пассажиров, встречающих или провожающих;

2) рекламы на железнодорожном вокзале о деятельности перевозчиков, иных физических и юридических лиц;

3) справочной информации на бумажном носителе;

4) комнаты отдыха для пассажиров, в том числе комната матери и ребенка;

5) общественные туалеты при наличии альтернативы бесплатного туалета;

6) камеры хранения;

7) услуги носильщиков.

Сноска. Пункт 17 - в редакции приказа и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 26.04.2023 № 295 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

18. Помещения для органов внутренних дел на транспорте предоставляются безвозмездно, за исключением коммунальных платежей, платежей за связь.

19. На железнодорожных вокзалах:

- 1) обеспечивается ожидание прибытия поезда в залах ожидания;
- 2) допускается предоставление помещений для оказания услуг, связанных с обслуживанием и перевозкой пассажиров;
- 3) не допускается загромождение ручной кладью, багажом, иными предметами проходы в или из здания вокзала, на перроны, посадочные платформы, пешеходные мосты, настилы, тоннели;
- 4) не допускается нахождение на территории вокзала несовершеннолетних лиц без присмотра взрослых;
- 5) не допускается использование помещений, предназначенных для обслуживания пассажиров, для целей, не связанных с их обслуживанием;
- 6) медицинские пункты располагаются на первом этаже и имеют свободный доступ на перроны, привокзальные площади и в залы ожидания пассажиров. Расположение, ширина дверей и проходов должны обеспечивать возможность движения с медицинскими носилками;
- 7) допускается размещение на перронах вокзалов павильонов и киосков на расстоянии от пути не менее 2,5 метра в местах, не препятствующих свободному передвижению пассажиров (населению) по территории вокзала и прохождению в или из здания вокзала;
- 8) обеспечивается освещение в темное время суток пассажирских платформ и сооружений, предназначенных для пассажиров.

20. Владелец железнодорожного вокзала обеспечивает пассажирам бесплатный доступ к помещениям общего пользования (фойе, залы ожидания, кассовые залы, подземные переходы, пассажирские платформы (перроны), общественные туалеты и др., кроме помещений, предназначенных для оказания платных услуг).

Расходы владельца железнодорожного вокзала, связанные с их содержанием, возмещаются перевозчиком путем оплаты услуг:

- 1) справочно-информационных (единица измерения - обслуженный пассажирский поезд);
- 2) предоставления площадей железнодорожного вокзала, используемых в целях обеспечения перевозочного процесса, кроме помещений, предназначенных для оказания платных услуг (единица измерения - пассажирский вагон).

При этом затраты перевозчика, указанные в настоящем пункте, возмещаются путем включения их в стоимость билета.

21. Работники железнодорожного транспорта на вокзалах должны обеспечивать безопасность пассажиров, создавать им необходимые удобства, культурно обслуживать, быть вежливыми и предупредительными в обращении со всеми лицами,

пользующимися услугами железнодорожного транспорта, и одновременно требовать от них выполнения действующих на железнодорожном транспорте требований.

22. Проведение работ на железнодорожных вокзалах не должно снижать безопасность движения на железнодорожном транспорте, приводить к возникновению перерывов в движении железнодорожного транспорта.

23. На территорию железнодорожных вокзалов беспрепятственно пропускаются боевые расчеты пожарных и аварийно-спасательных команд для ликвидации пожаров, аварий и других стихийных бедствий, бригады скорой и неотложной медицинской помощи.

24. На железнодорожных вокзалах могут оказываться дополнительные виды услуг, связанные с обслуживанием пассажиров и населения, в зависимости от технологической и технической возможности вокзалов.

Сноска. Пункт 24 - в редакции приказа и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 26.04.2023 № 295 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

25. В целях оказания услуг, связанных с перевозочным процессом, допускается заключение договоров владельцами железнодорожных вокзалов с участниками перевозочного процесса по итогам проведенных ими конкурсов.

При этом заключение договоров между владельцами железнодорожных вокзалов и участниками перевозочного процесса осуществляется исходя из принципов:

- 1) равного доступа потребителей к услугам;
- 2) предоставления равных условий;
- 3) проведения единой тарифной политики в отношении всех поставщиков услуг;
- 4) неукоснительного соблюдения поставщиками услуг требований по обеспечению безопасности пассажиров и движения поездов.

26. В целях оказания услуг, не связанных с технологическим назначением железнодорожных вокзалов, допускается заключение договоров владельцами железнодорожных вокзалов на аренду помещений на договорной основе (единица измерения кв.м).