

## Об утверждении Стандартов оказания услуг потребителям субъектами естественных монополий в области услуг аэропортов и аэронавигации

### *Утративший силу*

Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 17 июля 2018 года № 515. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 6 августа 2018 года № 17277. Утратил силу приказом и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 16 февраля 2023 года № 100

**Сноска. Утратил силу приказом и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 16.02.2023 № 100(вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

В соответствии с подпунктом 10) статьи 15-1 Закона Республики Казахстан от 15 июля 2010 года "Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации" ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:

1) Стандарт оказания услуг потребителям субъектами естественных монополий в области услуг аэропортов согласно приложению 1 к настоящему приказу;

2) Стандарт оказания услуг потребителям субъектами естественных монополий в области услуг аэронавигации согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Комитету гражданской авиации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан в установленном законодательством порядке обеспечить:

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

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего приказа направление его копии на бумажном носителе и в электронной форме на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

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

4) в течении 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, согласно подпунктам 1), 2) и 3) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

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

*Министр по инвестициям и развитию  
Республики Казахстан*

*Ж. Қасымбек*

**"СОГЛАСОВАН"**

Министр национальной экономики  
Республики Казахстан

\_\_\_\_\_ Т. Сулейменов  
от 19 июля 2018 года

Приложение 1  
к приказу Министра  
по инвестициям и развитию  
Республики Казахстан  
от 17 июля 2018 года № 515

## **Стандарт оказания услуг потребителям субъектами естественных монополий в области услуг аэропортов**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий Стандарт оказания услуг потребителям субъектами естественных монополий в области услуг аэропортов (далее – услуги) разработан в целях определения общих принципов обеспечения качественного и равного доступа потребителей к регулируемым услугам (товарам, работам) субъектов естественных монополий (далее – Субъект).

### **Глава 2. Порядок оказания регулируемых услуг потребителям субъектами естественных монополий**

2. Для получения доступа к регулируемым услугам потребитель направляет Субъекту письменное обращение, заявку, заявление (далее - заявка) в произвольной форме с указанием срока оказания услуги.

3. Письменная заявка потребителей на получение доступа к регулируемым услугам принимается Субъектом на равных условиях, независимо от заявленных объемов либо других условий потребления услуг.

4. Субъект, оказывающий регулируемые услуги, при обращении потребителя представляет информацию о стоимости и порядке доступа к регулируемым услугам.

5. Подтверждением принятия заявки является регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии Субъекта, с указанием фамилии и инициалов имени, отчества (при его наличии) лица, принявшего заявку.

6. Субъект ведет журнал регистрации заявок потребителей услуг, который пронумеровывается и прошнуровывается. В журнале регистрации заявок потребителей услуг фиксируется дата и время поступления заявки, а также регистрационный номер.

7. Прием заявки и выдача результата оказания услуги осуществляется через канцелярию Субъекта.

8. Форма оказания услуги: бумажная.

9. График приема заявки потребителей и выдачи результатов оказания услуг осуществляется в соответствии с регламентом работы Субъекта, утвержденным руководителем Субъекта либо учредителем.

10. Соблюдение потребителями условий, определенных Правилами предоставления равных условий доступа к регулируемым услугам (товарам, работам) в сфере естественных монополий (далее – Правила предоставления равных условий доступа), утвержденными приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 29 декабря 2014 года № 175 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10705), является основанием для заключения между субъектом и потребителем договоров на оказание услуг, разработанных на основании типовых договоров в соответствии с подпунктом 1) пункта 1 статьи 14 Закона Республики Казахстан от 9 июля 1998 года "О естественных монополиях".

11. Оплата потребителями за оказание услуг производится по тарифам, утвержденным уполномоченным органом в сфере гражданской авиации.

12. Расчеты за полученную услугу потребителем производятся по расчету потребления согласно условиям договора.

13. В случае нарушения сроков оказания услуги, потребитель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган в сфере гражданской авиации по адресам и телефонам, указанных на интернет-ресурсе уполномоченного органа в сфере гражданской авиации.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии уполномоченного органа в сфере гражданской авиации с указанием фамилии и инициалов имени, отчества (при его наличии) лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

В жалобе:

1) физического лица – указывается его фамилия, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес;

2) юридического лица – его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата, обращение подписывается потребителем услуги.

Жалоба потребителя, поступившая в адрес уполномоченного органа в сфере гражданской авиации подлежит рассмотрению в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

В случае несогласия с мотивированным ответом уполномоченного органа в сфере гражданской авиации, потребитель вправе обжаловать его в суде.

14. Услуги осуществляются в соответствии с Правилами предоставления равных условий доступа.

Приложение 2  
к приказу Министра  
по инвестициям и развитию  
Республики Казахстан  
от 17 июля 2018 года № 515

## **Стандарт оказания услуг потребителям субъектами естественных монополий в области услуг аэронавигации**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий Стандарт оказания услуг потребителям субъектами естественных монополий в области услуг аэронавигации (далее – услуги) разработан в целях определения общих принципов обеспечения качественного и равного доступа потребителей к регулируемым услугам (товарам, работам) субъектов естественных монополий (далее – Субъект).

### **Глава 2. Порядок оказания регулируемых услуг потребителям субъектами естественных монополий**

2. Для получения доступа к регулируемым услугам потребитель направляет Субъекту письменное обращение, заявку, заявление (далее - заявка) в произвольной форме с указанием срока оказания услуги.

3. Письменная заявка потребителей на получение доступа к регулируемым услугам принимается Субъектом на равных условиях, независимо от заявленных объемов либо других условий потребления услуг.

4. Субъект, оказывающий регулируемые услуги, при обращении потребителя представляет информацию о стоимости и порядке доступа к регулируемым услугам.

5. Подтверждением принятия заявки является регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии Субъекта, с указанием фамилии и инициалов имени, отчества (при его наличии) лица, принявшего заявку.

6. Субъект ведет журнал регистрации заявок потребителей услуг, который пронумеровывается и прошнуровывается. В журнале регистрации заявок потребителей услуг фиксируется дата и время поступления заявки, а также регистрационный номер.

7. Прием заявки и выдача результата оказания услуги осуществляется через канцелярию Субъекта.

8. Форма оказания услуги: бумажная.

9. График приема заявки потребителей и выдачи результатов оказания услуг осуществляется в соответствии с регламентом работы Субъекта, утвержденным руководителем Субъекта либо учредителем.

10. Соблюдение потребителями условий, определенных Правилами предоставления равных условий доступа к регулируемым услугам (товарам, работам) в сфере естественных монополий (далее - Правила предоставления равных условий доступа), утвержденными приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 29 декабря 2014 года № 175 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10705), является основанием для заключения между субъектом и потребителем договоров на оказание услуг, разработанных на основании типовых договоров в соответствии с подпунктом 1) пункта 1 статьи 14 Закона Республики Казахстан от 9 июля 1998 года "О естественных монополиях".

11. Оплата потребителями за оказание услуг производится по тарифам, утвержденным уполномоченным органом в сфере гражданской авиации.

12. Расчеты за полученную услугу потребителем производятся по расчету потребления согласно условиям договора.

13. В случае нарушения сроков оказания услуги, потребитель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган в сфере гражданской авиации по адресам и телефонам, указанных на интернет-ресурсе уполномоченного органа в сфере гражданской авиации.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии уполномоченного органа в сфере гражданской авиации с указанием фамилии и инициалов имени, отчества (при его наличии) лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

В жалобе:

1) физического лица – указывается его фамилия, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес;

2) юридического лица – его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата, обращение подписывается потребителем услуги.

Жалоба потребителя, поступившая в адрес уполномоченного органа в сфере гражданской авиации подлежит рассмотрению в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

В случае несогласия с мотивированным ответом уполномоченного органа в сфере гражданской авиации, потребитель вправе обжаловать его в суде.

14. Услуги осуществляются в соответствии с Правилами предоставления равных условий доступа.