

Об утверждении проверочных листов в сфере транспорта в части гражданской авиации

Совместный приказ и.о. Министра транспорта Республики Казахстан от 10 октября 2024 года № 327 и Заместителя Премьер-Министра - Министра национальной экономики Республики Казахстан от 15 октября 2024 года № 90. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 16 октября 2024 года № 35269

В соответствии пунктом 5 статьи 141, пунктом 1 статьи 143 Предпринимательского кодекса Республики Казахстан ПРИКАЗЫВАЕМ:

1. Утвердить проверочные листы в сфере транспорта в части гражданской авиации согласно приложениям 1 и 2 к настоящему совместному приказу.

2. Комитету гражданской авиации Министерства транспорта Республики Казахстан в установленном законодательством порядке обеспечить:

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

2) размещение настоящего совместного приказа на интернет-ресурсе Министерства транспорта Республики Казахстан.

3. Контроль за исполнением настоящего совместного приказа возложить на курирующего вице-министра транспорта Республики Казахстан.

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

*Заместитель Премьер-Министра
– Министр национальной экономики
Республики Казахстан
исполняющий обязанности
Министра транспорта
Республики Казахстан*

_____ *Н. Байбазаров*

_____ *М. Калиакпаров*

"СОГЛАСОВАН"

Комитет по правовой статистике
и специальным учетам
Генеральной прокуратуры
Республики Казахстан

Приложение 1
к совместному приказу
Заместитель Премьер – Министра
– Министр национальной экономики
Республики Казахстан
от 15 октября 2024 года № 90
и вице-министр транспорта
Республики Казахстан
от 10 октября 2024 года № 327

Проверочный лист

в сфере транспорта в части гражданской авиации в отношении аэропорта

(наименование однородной группы субъектов (объектов) контроля в сфере транспорта в части гражданской авиации)

Государственный орган/организация, назначивший проверку в сфере транспорта в части гражданской авиации _____

Акт о назначении проверки в сфере транспорта в части гражданской авиации

_____ (№, дата)

Наименование проверяемого субъекта (объекта) контроля в сфере транспорта в части гражданской авиации _____

(Индивидуальный идентификационный номер), бизнес идентификационный номер субъекта (объекта) контроля)

Адрес места нахождения _____

№	Перечень требований	Соответствует требованиям	Не соответствует требованиям
1.	Наличие положения, должностных инструкций персонала, инструкций по охране труда и технике безопасности		
2.	Наличие подтверждения устранения несоответствий и нарушений предыдущих проверок		
3.	Наличие руководства и других документов по правилам организации перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте		
4.	Наличие процедуры ознакомления с правилами обслуживания пассажиров		
5.	Наличие программы подготовки для сотрудников согласно с		

	выполняемым функционалом		
6.	Доступность и наличие возможности заказа в аэропорту такси		
7.	Норма времени бесплатной парковки автотранспорта у вокзала достаточная для осуществления операции по посадке/высадке пассажиров и покидания привокзальной площади		
8.	Соблюдение стандарта аэропорта и контроля по парковкам. Соблюдение требований аэропорта и контроля их выполнения		
9.	Соблюдение требования по наличию достаточного количества мест автопарковок в аэропорту		
10.	Соблюдение требования по наличию у клиентов аэропорта возможности выбора варианта стоимости услуг парковки		
11.	Соблюдение стандарта аэропорта к пиктограммам и информационным надписям для ориентации пассажиров в аэропорту и контроля его выполнения		
12.	Соблюдение стандарта аэропорта к информационному табло с полетной информацией аэропорту и контроля его выполнения		
13.	Соблюдение в аэропорту стандарта организации информационного обслуживания пассажиров и контроля его выполнения		
14.	Соблюдение стандарта аэропорта по		

	организации услуг багажных тележек и контроля его выполнения		
15.	Соблюдение стандарта требований аэропорта к внешнему виду персонала и уполномоченных агентов аэропорта и контроля его выполнения		
16.	Соблюдение стандарта требований аэропорта к культуре общения и фразеологии общения, программы подготовки персонала и уполномоченных агентов, контроля его выполнения		
17.	Соблюдение процедуры, обеспечивающей выдачу посадочного талона пассажиру в соответствии с его данными в документе, удостоверяющем личность		
18.	Соблюдение процедуры по оформлению багажа и ручной клади (опрос по запрещенным предметам к перевозке, наличие бирок ручной клади, наличие багажной бирки, транзит, трансфер, бизнес и т.п.)		
19.	Соблюдение процедур по обслуживанию отдельных категорий пассажиров как, дети до двух лет, несовершеннолетние несопровождаемые лица, беременные женщины, лица с ограниченными возможностями		
20.	Соблюдение требования по наличию на стойках регистрации информационных табличек о норме провоза ручной клади и		

	предметах, запрещенных к перевозке в багаже и ручной клади		
21.	Соблюдение стандарта авиакомпании, предписывающего соблюдение временных рамок начала регистрации и ее окончания		
22.	Соблюдение процедуры, обеспечивающей периодическую проверку и калибровку оборудования, используемого в процессе обслуживания для определения веса багажа и хранение записей о проверке и калибровке		
23.	Соблюдение процедуры по снятию загруженного на борт воздушного судна багажа, зарегистрировавшегося пассажира, который не прошел на борт		
24.	Соблюдение процедуры передачи информации и данных в службу контроля загрузки		
25.	Соблюдение процедуры обслуживания пассажиров из категории недисциплинированных или создающих риск для безопасности рейса		
26.	Соблюдение процедуры оформления и перевозки оружия в качестве зарегистрированного багажа, а также в салоне воздушного судна		
27.	Соблюдение процедуры приема и оформления средств передвижения, работающих от аккумуляторов, для перевозки в качестве		

	зарегистрированного багажа или в салоне самолета		
28.	Соблюдение процедуры для обеспечения сохранности и безопасной утилизации посадочных талонов, багажных бирок и информации о пассажирах		
29.	Соблюдение требования по наличию соответствующих накладных и форм для заполнения при перевозке пассажиров с особыми потребностями		
30.	Соблюдение процедур приоритетности посадки на борт воздушного судна		
31.	Соблюдение требования по наличию процедуры выдачи багажа		
32.	Соблюдение стандарта аэропорта и контроля времени выдачи пассажирам багажа. Время получения багажа по прилету рейса по расписанию не должно превышать 15 минут		
33.	Соблюдение требования по наличию процедуры своевременного и достоверного информирования пассажиров (на казахском, русском и английском языках)		
34.	Соблюдение требований аэропорта к поставщикам услуг общественного питания, безопасности и качеству услуг		
35.	Соблюдение требования по месторасположению предприятий общественного питания во всех режимных зонах аэропорта, которые не		

	создает помех движению пассажиров в аэропорту		
36.	Соблюдение требования по предоставлению возможности перевозчикам организовать питание пассажирам при задержке и отмене рейса		
37.	Соблюдение требования по предоставлению технической возможности пассажирам бесплатного доступа к каналам беспроводной связи и Интернету в режимных зонах аэропорта. Наличие стандарта предприятия по данному вопросу и контроля		
38.	Соблюдение требования по наличию туалетных комнат в зоне прилета перед началом прохождения процедур досмотра и контроля. Соблюдение требования по наличию туалетных комнат в зонах повышенной комфортности. Соблюдение требования по наличию туалетных комнат в зоне получения багажа. Соблюдение требования по наличию туалетных комнат в зоне обслуживания пассажиров и встречающих лиц. Соблюдение требования по наличию туалетных комнат в зоне прохождения паспортного контроля по прилету. Соблюдение требования по наличию туалетных комнат в зонах для лиц с ограниченными возможностями		

39.	<p>Соблюдение требования по наличию стандарта и контроля к содержанию туалетных комнат.</p> <p>Соблюдение требования по наличию графика уборки туалетных комнат .</p>		
40.	<p>Соблюдение требования по наличию стандарта аэропорта к обеспечению площадей и сидящих мест в зонах ожидания в соответствии с максимальной пропускной способностью аэропорта и зоны.</p>		
41.	<p>Соблюдение требования по наличию сидячих мест во всех залах/зонах аэровокзала</p>		
42.	<p>Соблюдение требования по наличию стандарта аэропорта, регламентирующего время прохождения пассажиров процедур на вылет/прилет, согласованного с пограничной службой.</p> <p>Соблюдение требования по наличию согласованной с пограничной службой скорости обслуживания пассажиров на паспортном контроле и контроль выполнения.</p>		
43.	<p>Соблюдение требования по наличию стандарта чистоты содержания аэровокзала.</p> <p>Соблюдение требования по наличию контроля по выполнению стандарта чистоты аэровокзала.</p> <p>Соблюдение требования по наличию и функционированию системы производственного контроля обеспечения</p>		

	санитарно-эпидемиологического благополучия пассажиров в аэропорту.		
44.	Соблюдение требования по наличию стандарта аэропорта по температуре воздуха и освещенности помещений в аэровокзале, мониторинг и контроль показателей температуры воздуха и освещенности помещений в аэропорту.		
45.	Соблюдение требования по наличию 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.		
46.	Соблюдение требования по наличию 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		
47.	Соблюдение требования по наличию 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		
48.	Соблюдение требований аэропорта к мониторингу качества обслуживания пассажиров в залах повышенной комфортности. Соблюдение требований контроля качества обслуживания пассажиров в залах повышенной комфортности со стороны аэропорта		
49.	Соблюдение требования по наличию сервиса цифровых документов для подтверждения личных данных пассажира		
50.	Соблюдение требования по наличию программы по упрощению формальностей, согласованной с уполномоченной организацией		
51.	Соблюдение требования по наличию аэропортовой комиссии по упрощению формальностей и ведения работы		
52.	Соблюдение требования по наличию программ у авиакомпаний и аэропортов по подготовке собственного и персонала уполномоченных агентов, отвечающих принятым ими правилам и стандартам обслуживания пассажира (ов) относящейся к маломобильным группам населения (далее – PRM (Persons with Reduced Mobility)). Программы должны учитывать уровень		

	<p>непосредственного взаимодействия категорий персонала с PRMs. Согласование программ с экспертами организаций инвалидов</p>		
53.	<p>Соблюдение требования по наличию информации на официальной интернет-странице и в справочной службе аэропорта условий обслуживания PRMs в аэропорту и рекомендаций по подготовке их к перелету</p>		
54.	<p>Соблюдение требования по наличию 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</p>		
55.	<p>Соблюдение требования по наличию стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту, скорости и комфортности обслуживания пассажирских авиаперевозок; информационному обслуживанию; подготовке персонала</p>		
56.	<p>Соблюдение требования по наличию стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту свободного доступа для ознакомления со стандартом всех заинтересованных лиц и возможность получения необходимых консультаций по телефону и электронным</p>		

	<p>средствам коммуникаций . Привлечение к разработке стандарта аэропорта по обслуживанию PRMs и контролю выполнения экспертов организаций инвалидов.</p>		
57.	<p>Соблюдение требования по наличию специальной разметки остановки для автомобилей 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 миллиметра (далее - мм) над уровнем земли.</p>		
58.	<p>Соблюдение требования по наличию 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. Отсутствие информации о заказе такси для перевозки PRMs на интернет странице аэропорта.</p>		
59.	<p>Соблюдение требования по наличию и доступности получения услуги по оказанию помощи PRMs при перемещении из зон стоянок и остановок общественного и личного транспорта в аэровокзале.</p>		
	<p>Соблюдение требования по наличию рельефных</p>		

60.	<p>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 сантиметра над уровнем пола знака (лайтбокс) с указанием места встречи в аэропорту PRMs по прилету и вылету.</p>		
61.	<p>Соблюдение требования по наличию помощи PRMs при передвижении по территории аэропорта и посадки на борт воздушного судна со стороны персонала аэропорта, авиапассажирского перевозчика и их агентов.</p>		
62.	<p>Соблюдение требования по наличию, 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 ответственных лиц аэропорта за отсутствием барьеров для передвижения PRM</p>		
63.	<p>Соблюдение требования по наличию специальной медицинской помощи для PRMs со стороны персонала аэропорта, их уполномоченных агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских</p>		

	<p>авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорту</p>		
64.	<p>Соблюдение требования по наличию 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.</p>		
65.	<p>Соблюдение требования по наличию во всех зонах обслуживания и ожидания PRMs в аэропорту специально оборудованных для PRMs туалетных кабин и комнат для отдыха. Оказание помощи по передвижению PRMs в туалетные кабины и комнаты отдыха</p> <p>Соблюдение требования по наличию пиктограмм и указателей по Брайлю с указанием места расположения туалетных кабин для PRMs</p>		
66.	<p>Соблюдение требования по наличию в аэропорту специального автотранспорта и механизмов для транспортировки, подъема/спуска PRMs на борт воздушного судна и обратно</p>		
67.	<p>Соблюдение требования по наличию комнаты матери и ребенка в аэровокзале</p>		
68.	<p>Соблюдение требования по наличию автоматизированной</p>		

	системы регистрации пассажиров		
69.	Соблюдение требования по наличию контроля по сверке посадочного талона с документом, удостоверяющим личность пассажира		
70.	Наличие информации от уполномоченного органа и правоохранительных органов о ненадлежащем выполнении положений стандартов обслуживания пассажиров и сервиса в аэропорту		

Должностное (ые) лицо (а) _____

должность подпись

 фамилия, имя, отчество (при наличии)

Руководитель субъекта контроля в сфере транспорта
 в части гражданской авиации

 должность подпись

 фамилия, имя, отчество (при наличии)

Приложение 2
 к совместному приказу
 Заместитель Премьер – Министра
 – Министр национальной экономики
 Республики Казахстан
 от 15 октября 2024 года № 90
 и вице-министр транспорта
 Республики Казахстан
 от 10 октября 2024 года № 327

Проверочный лист

в сфере транспорта в части гражданской авиации в отношении авиакомпании

 (наименование однородной группы субъектов (объектов) контроля в сфере
 транспорта в части гражданской авиации)

Государственный орган/организация, назначивший проверку в сфере
 транспорта в части гражданской авиации

Акт о назначении проверки в сфере транспорта в части гражданской авиации

(№, дата)

Наименование проверяемого субъекта (объекта) контроля в сфере транспорта в части гражданской авиации

(Индивидуальный идентификационный номер), бизнес идентификационный номер субъекта (объекта) контроля)

Адрес места нахождения

№	Перечень требований	Соответствует требованиям	Не соответствует требованиям
1.74.	Соблюдение требования по наличию должностных инструкций персонала, инструкции по охране труда и технике безопасности		
2.	Проверка исполнения плана корректирующих действий предыдущих проверок и подтверждение устранения несоответствий и нарушений, выявленных во время предыдущих проверок		
3.	Соблюдение требования по наличию руководства и других документов по правилам организации перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте		
4.80.	Соблюдение требования по наличию процедуры, обеспечивающей выдачу посадочного талона пассажиру в соответствии с его данными в документе, удостоверяющем личность		
	Соблюдение требования по наличию процедуры		

5.81.	по оформлению багажа и ручной клади		
6.82.	Соблюдение требования по наличию процедур по обслуживанию отдельных категорий пассажиров как, дети до 2 - л е т , несовершеннолетние несопровождаемые лица, беременные женщины, лица с ограниченными возможностями		
7.83.	Соблюдение требования по наличию на стойках регистрации информационных табличек о норме провоза ручной клади и предметах, запрещенных к перевозке в багаже и ручной клади		
8.	Соблюдение требования по наличию стандартизатора в зоне регистрации и посадки		
9.85.	Соблюдение требования по наличию процедуры, обеспечивающей периодическую проверку и калибровку оборудования, используемого в процессе обслуживания для определения веса багажа и хранение записей о проверке и калибровке		
10.	Соблюдение требования по наличию процедуры по снятию загруженного на борт воздушного судна багажа, зарегистрировавшегося пассажира, который не прошел на борт		
11.	Соблюдение требования по наличию процедуры передачи информации и данных в службу контроля загрузки		

12.	Соблюдение требования по наличию процедуры обслуживания пассажиров из категории недисциплинированных или создающих риск для безопасности рейса		
13.	Соблюдение требования по наличию процедуры оформления и перевозки оружия в качестве зарегистрированного багажа, а также в салоне воздушного судна		
14.	Соблюдение требования по наличию процедуры приема и оформления средств передвижения, работающих от аккумуляторов, для перевозки в качестве зарегистрированного багажа или в салоне самолета		
15.	Соблюдение требования по наличию процедуры для обеспечения сохранности и безопасной утилизации посадочных талонов, багажных бирок и информации о пассажирах		
16.	Соблюдение требования по наличию соответствующих накладных и форм для заполнения при перевозке пассажиров с особыми потребностями		
17.	Соблюдение требования по наличию процедуры соблюдения приоритетности посадки на борт воздушного судна		
18.	Соблюдение требования по наличию процедуры выдачи багажа		
	Соблюдение требования по своевременному и достоверному		

19.	информированию пассажиров (на казахском, русском и английском языках)		
20.	Соблюдение требования по наличию стандарта требований к внешнему виду работников и уполномоченных агентов перевозчика и выполнение контроля соблюдения стандарта		
21.	Соблюдение требования по наличию стандарта требований культуры общения и фразеологии общения, а также программы подготовки персонала и уполномоченных агентов, и выполнение контроля соблюдения стандарта		
22.	Соблюдение требования по наличию процедуры по розыску багажа		
23.	Соблюдение требования по составлению акта о неисправностях при перевозке багажа (PIR – Property Irregularity Report)		
24.	Соблюдение требования по наличию процедуры, предусматривающей компенсацию в случае порчи, задержки и утери багажа		
25.	Соблюдение требования по наличию процедуры перевозки животных и птиц		
26.	Соблюдение требования по наличию процедуры перевозки музыкальных инструментов		
	Соблюдение требования по наличию программ у авиакомпаний по подготовке собственного и персонала уполномоченных агентов, отвечающих принятым		

27.	ими правилам и стандартам обслуживания пассажира (ов) относящейся к маломобильным группам населения (далее – PRM (Persons with Reduced Mobility)). Программы должны учитывать уровень непосредственного взаимодействия категорий персонала с PRMs. Согласование программ с экспертами организаций инвалидов		
28.	Соблюдение требования по наличию информации на официальной интернет-странице условий обслуживания PRMs в аэропорту и рекомендаций по подготовке их к перелету		
29.	Соблюдение требования по наличию специальной помощи для PRMs со стороны персонала авиакомпании, их уполномоченных агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорту		
30.	Соблюдение требования по наличию автоматизированной системы регистрации пассажиров		
31.	Соблюдение требования по наличию контроля по сверке посадочного талона с документом, удостоверяющим личность пассажира		
32.	Наличие подтвержденной информации от уполномоченного органа и правоохранительных органов о ненадлежащем		

	исполнении обязанностей перевозчиком перед пассажиром		
33.	Надлежащее исполнение обязанностей по информированию пассажиров по абонентскому номеру сотовой связи и адресу электронной почты, указанным при приобретении билета, а также в аэропорту о причинах изменения статуса рейса и новом времени вылета, и (или) о новом маршруте, а также перечне услуг, предоставляемых перевозчиком в связи с изменением статуса рейса, в случае, если изменение произошло по вине перевозчика или вследствие позднего прибытия воздушного судна, как только авиакомпания стало известно об изменении статуса рейса		
34.	Надлежащее исполнение обязанностей при изменении статуса рейса по вине перевозчика на срок свыше пяти часов по обеспечению перевозкой пассажира ближайшим рейсом до пункта назначения, указанного в билете, с предоставлением услуг либо оформлением возврата полной стоимости билета по выбору пассажира		
	Надлежащее исполнение обязанностей (выплата штрафа в размере 3% от стоимости авиабилета за каждый час задержки) и оказание услуг (предоставление (при наличии) комнаты матери		

35.	и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет, два телефонных звонка, в том числе по международным линиям связи, продолжительностью не более пяти минут или два сообщения по электронной почте, обеспечение прохладительными напитками, горячим питанием, размещение в гостинице, доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно) перевозчиком перед пассажиром при изменении статуса рейса		
-----	---	--	--

Должностное (ые) лицо (а) _____

должность подпись

фамилия, имя, отчество (при наличии)

Руководитель субъекта контроля в сфере транспорта
в части гражданской авиации

должность подпись

фамилия, имя, отчество (при наличии)