

**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* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. Байбазаров* |
| *исполняющий обязанности*  *Министра транспорта*  *Республики Казахстан* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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. | Соблюдение требования по наличию стандарта и контроля к содержанию туалетных комнат.  Соблюдение требования по наличию графика уборки туалетных комнат. |  |  |
| 40. | Соблюдение требования по наличию стандарта аэропорта к обеспечению площадей и сидящих мест в зонах ожидания в соответствии с максимальной пропускной способностью аэропорта и зоны. |  |  |
| 41. | Соблюдение требования по наличию сидячих мест во всех залах/зонах аэровокзала |  |  |
| 42. | Соблюдение требования по наличию стандарта аэропорта, регламентирующего время прохождения пассажиров процедур на вылет/прилет, согласованного с пограничной службой.  Соблюдение требования по наличию согласованной с пограничной службой скорости обслуживания пассажиров на паспортном контроле и контроль выполнения. |  |  |
| 43. | Соблюдение требования по наличию стандарта чистоты содержания аэровокзала.  Соблюдение требования по наличию контроля по выполнению стандарта чистоты аэровокзала.  Соблюдение требования по наличию и функционированию системы производственного контроля обеспечения 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 непосредственного взаимодействия категорий персонала с PRMs. Согласование программ с экспертами организаций инвалидов |  |  |
| 53. | 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 |  |  |
| 54. | 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 |  |  |
| 55. | Соблюдение требования по наличию стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту, скорости и комфортности обслуживания пассажирских авиаперевозок; информационному обслуживанию; подготовке персонала |  |  |
| 56. | 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 средствам коммуникаций. Привлечение к разработке стандарта аэропорта по обслуживанию PRMs и контроля выполнения экспертов организаций инвалидов. |  |  |
| 57. | 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. |  |  |
| 58. | 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. |  |  |
| 59. | 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. |  |  |
| 60. | Соблюдение требования по наличию 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 сантиметра над уровнем пола знака (лайтбокс) с указанием места встречи в аэропорту PRMs по прилету и вылету. |  |  |
| 61. | 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. |  |  |
| 62. | 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 |  |  |
| 63. | Соблюдение требования по наличию специальной медицинской помощи для PRMs со стороны персонала аэропорта, их уполномоченных агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорту |  |  |
| 64. | 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. |  |  |
| 65. | 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  Соблюдение требования по наличию пиктограмм и указателей по Брайлю с указанием места расположения туалетных кабин для PRMs |  |  |
| 66. | Соблюдение требования по наличию в аэропорту специального автотранспорта и механизмов для транспортировки, подъема/спуска PRMs на борт воздушного судна и обратно |  |  |
| 67. | Соблюдение требования по наличию комнаты матери и ребенка в аэровокзале |  |  |
| 68. | Соблюдение требования по наличию автоматизированной 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 |  |  |
| 5.81. | Соблюдение требования по наличию процедуры по оформлению багажа и ручной клади |  |  |
| 6.82. | Соблюдение требования по наличию процедур по обслуживанию отдельных категорий пассажиров как, дети до 2-лет, 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 |  |  |
| 19. | Соблюдение требования по своевременному и достоверному 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 |  |  |
| 27. | Соблюдение требования по наличию программ у авиакомпаний 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 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 авиакомпании 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 |  |  |
| 35. | Надлежащее исполнение обязанностей (выплата штрафа в размере 3% от стоимости авиабилета за каждый час задержки) и оказание услуг (предоставление (при наличии) комнаты матери 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)

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