

Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 24 ақпандағы № 189 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 22 желтоқсанда № 12453 болып тіркелді.

"Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы" Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 15 шілдедегі Заңының 14-бабы 1-тармағының 41-47) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Азаматтық авиация комитеті (Б.К. Сейдахметов):

1) осы бұйрықтың заңнамада бекітілген тәртіппен Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күннің ішінде мерзімді баспа басылымдарында және "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесіне ресми жариялауға жіберуді;

3) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурсында және мемлекеттік органдардың интранет-порталында жариялануын;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Заң департаментіне осы бұйрықтың 2-тармағының 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылауды өзіме қалдырамын.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасы
Инвестициялар және даму
министрінің міндетін атқарушы

Ж. Қасымбек

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрі

Т.К. Дүйсенова _____

2015 жылғы 9 қазан

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Қаржы министрі

Б.Т. Сұлтанов _____

2015 жылғы 20 қараша

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық қауіпсіздік комитетінің төрағасы

Н.А. Әбіқаев _____

2015 жылғы 30 қазан

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық экономика министрі

Е. А. Досаев _____

2015 жылғы 6 қараша

Қазақстан Республикасы
Инвестициялар және даму
министрінің міндетін атқарушының
2015 жылғы 24 ақпандағы
№ 189 бұйрығымен
бекітілген

Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидалары

1. Жалпы ережелер

1. Осы Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы" 2010 жылғы 15 шілдедегі Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 14-бабы 1-тармағының 41-47) тармақшасына сәйкес әзірленген.

2. Осы Қағидалар Қазақстан Республикасының әуежайларында және жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастырудың тәртібін белгілейді жолаушыларға қауіпсіз және сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге бағытталған.

3. Осы Қағидаларда пайдаланылатын терминдер және анықтамалар:

1) багаж – әуе кемесінің бортында тасымалданатын жолаушылардың немесе экипаждың жеке заттары;

2) багажды және жүкті тасымалдау кезіндегі ақаулықтар туралы акт (бұдан әрі – PIR (Property irregularity report)) – тасымалдауды бір немесе бірнеше авиакомпанияның

әуе кемелерімен орындалған багажға (жүкке) келтірілген зиян анықтауы бойынша дереу жолаушының (алушының) қатысуымен авиакомпания ресімдейтін құжат, бұған жолаушы (алушы) және авиакомпания қол қояды;

3) багаж белгісі – жолаушының тіркелген багажын тану (сәйкестендіру) үшін тасымалдаушы беретін құжат;

4) "деректемелер жазуы" бағаны – билеттегі жолаушы туралы деректер көрсетілетін баған;

5) жиынтық-тиелім ведомосінің "соңғы минутта өзгерту" бағаны (бұдан әрі – "LMC бағаны") жолаушылар, багаж санының соңғы минуттағы өзгерістері көрсетілетін баған;

6) жолаушыларға қызмет көрсету – жолаушылардың әуе тасымалын ресімдеуге және жүзеге асыруға және қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған, қызметтердің міндетті ассортиментін оларға ұсынуға байланысты пайдаланушының қызметі;

7) маршруттық түбіртек – электрондық билет және оның құрамдас бөлігі болып табылатын және қажетті мәліметтерді (мысалы, жолаушының тегін, маршрутты, тарифті және т.б.), хабарламалар мен хабарландыруларды қамтитын құжат немесе құжаттар;

8) перрондық көлік құралы – әуе кемесі мен әуежай ғимараты арасында жолаушыларды тасымалдауға арналған көлік құралы;

9) трансферлік багаж – әуе тасымалының шартына сәйкес трансфер әуежайында (пунктінде) белгілі бір рейсті орындайтын әуе кемесінен әуе тасымалының маршруты бойынша басқа рейс орындайтын әуе кемесіне аударылып тиелетін багаж;

10) трансферлік жолаушы – әуе тасымалының шартына сәйкес трансфер (ауыстыру) әуежайына (пунктіне) белгілі бір рейспен келген және тасымал маршруты бойынша басқа рейспен ұшуын жалғастыратын жолаушы;

11) транзиттік жолаушы – әуе тасымалының шартына сәйкес аралық әуежайға келген рейспен одан әрі тасымалданатын жолаушы;

12) тіркелген багаж – тасымалдаушының жауапкершілігіне қабылданған және оған багаждық түбіртек пен багаж белгісін берген, тасымалдаушы әуе тасымалына қабылдаған жолаушы багажы;

13) тіркелмеген багаж – бұл әуе кемесінің салонында тасымалданатын, "қол жүгі" белгісімен таңбаланатын, жолаушының қол жүгі немесе багажы;

14) уәкілетті агент – пайдаланушының әуе кемсін, экипаждың, жолаушылардың, жүктің, поштаның, багаждың және борттық қорлардың келуімен, жөнелтілуімен және ресімделуімен байланысты барлық рәсімдерді орындау кезінде әуе кемесін пайдаланушының, әуежайдың атынан әрекет етуге уәкілеттік берілген тұлға;

15) халықтың қауқары аз топтарына жататын жолаушы (PRM – Persons with Reduced Mobility) – өз бетімен жүріп-тұруда, қызмет, ақпарат алуда немесе кеңістікте

бағдарлануда қиындық көріп жүрген, оның ішінде балаларға арналған арбаларды пайдаланатын адамдар, қарттар, мүгедектігі бар адамдар;

16) шағым арыз – мүдделі тұлғаның багажды әуеде тиісті түрде тасымалдамауы нәтижесінде туындаған зиянның (шығынның) орнын толтыруы туралы жазбаша электрондық нысанда жасаған талабы;

17) цифрлық құжаттар сервисі – операторға бекітілген және электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді, сондай-ақ өзге де қызметтерді іске асыру мақсатында электрондық құжаттар мен құжаттардың электрондық көшірмелерін жасауға, сақтауға және пайдалануға арналған "электрондық үкіметтің" ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының объектісі.

Ескерту. 3-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 22.10.2021 № 548 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 22.09.2022 № 523 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрықтарымен.

4. Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде әуежайдың құрылымдық бөлімшесі болып табылатын авиатасымалдау ұйымы мынадай функцияларды жүзеге асырады:

1) жолаушыларға қызмет көрсету, багажды, пошта жөнелтімдері мен жүктерді өңдеу бойынша технологиялық операцияларды уақтылы және сапалы орындау;

2) жолаушыларға қызмет көрсету, багажды, пошта жөнелтімдері мен жүктерді өңдеу технологиясын жетілдіру мен жақсарту жөнінде шаралар қабылдау;

3) жолаушыларға қызмет көрсету, багажды, пошта жөнелтімдер мен жүктерді өңдеу бойынша қызметтер көрсету кезінде авиакомпаниялардың, мүдделі ұйымдар мен мемлекеттік органдардың өкілдерімен өзара іс-қимыл жасау;

4) жолаушыларды тіркеу, тасымалдау құжаттамаларын, багажға, пошта жөнелтімдері мен жүктерге биркаларды ресімдеу;

5) тасымалдау құжаттамасын уақтылы ресімдеуді қамтамасыз ету;

6) ӘК-де жолаушыларды уақтылы отырғызуды, түсіруді, багаж бен жүкті орналастыруды, тиеуді (түсіруді) қамтамасыз ету;

7) АТҰҚ қызметкерлерін оқыту және олардың біліктілігін арттыру бойынша шаралар қабылдау;

8) жолаушылардың багажын сақтау камерасының, жүктер мен пошта жөнелтімдерін сақтау қоймасының қызметін ұйымдастыру;

9) билет кассасының және/немесе жол жүру құжаттарын беретін пункттердің қызметін ұйымдастыру;

10) авиакомпаниялардың жолаушыларға қызмет көрсету, багаж, пошта жөнелтімдері мен жүктерді өңдеу жөніндегі талаптарын қанағаттандыруға бағытталған жұмысты ұйымдастыру;

11) ұшудың жүйелілігін қамтамасыз етуге кері әсерін тигізетін себептер мен факторларды жою бойынша шаралар қабылдау;

12) ААҰ-ның жолаушыларға қызмет көрсетуге жұмылдырылған басқа қызметтерімен өзара іс-қимыл жасау.

5. Қазақстан республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсету мынадай тәртіппен жүзеге асырылады:

1) ұшатын жолаушыларға қызмет көрсету;

2) ұшып келетін жолаушыларға қызмет көрсету;

3) трансферлік жолаушыларға қызмет көрсету;

4) транзиттік жолаушыларға қызмет көрсету;

5) тиісінше орындалмаған әуе тасымалына шағымданған жолаушыларға авиакомпания өкілінің қатысуымен қызмет көрсету;

6) мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға қызмет көрсету.

2. Қазақстан республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

1-параграф. Ұшып шығатын жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

6. Ұшып шығатын жолаушыларға қызмет көрсету мынадай тәртіпті көздейді:

1) әуежайдағы халықаралық рейстерде ұшатын жолаушыларды тіркеу әуе кемесінің ұшып шығуына дейін кемінде екі сағат (әуе кемесінің үлгісіне және жолаушылардың санына байланысты) және ішкі рейстерде әуе кемесіне ұшуына дейін кемінде 1,5 сағат (әуе кемесінің үлгісіне және жолаушылардың санына байланысты) қалғанда басталады және әуе кемесінің ұшуына 40 минут қалған кезде аяқталады;

2) уәкілетті агенттердің диспетчерден әуе кемесінің нөмірі және үлгісі, отыратын орын саны, авиакомпания, сатылған билеттер саны және ұшатын ерекше маңызды жолаушылар, мүгедектігі бар адамдар, науқастар, трансферлік және транзиттік жолаушылар, интернет, өзін-өзі тіркеу бағандары және басқа байланыс түрлері арқылы тіркелген жолаушылар туралы мәліметтерді алуы;

3) уәкілетті агенттің рейсті ресімдеу үшін қажетті тасымал құжаттамасын (отырғызу талондары, багаждың нөмірлік белгілері, "қол жүгі", "шыны" белгісін және, қолмен тіркеу жағдайында, жолаушылар мен багаждық ведомостері (манифестері) дайындауы;

4) уәкілетті агенттердің жолаушыларға ұсынылған билеттің, рейстің күні мен нөмірінің, жөнелтілетін уақытының, межелі әуежайының, сатып алынған орынның бұрыштамасының, билет жарамдылығы мерзімінің және жолаушының тегінің PNL тізімінде болуының шынайылығын және ресімделуінің дұрыстығын тексеруі. Қажет

болған кезде, "Тапсыру жазбасы" бағанында жазбаның және бұрыштаманың болуын тексереді.

5) тасымалдауға қабылданатын багажды сыртынан тексеру;

6) жолаушы ұсынған багаж бен қол жүгін өлшеу;

7) багаж туралы деректерді осы/түйіспелі рейске (терге) енгізу;

8) уәкілетті агент орын санын, багаж бен қол жүгінің салмағын анықтайды, тасымалдауға қабылданған багажға багаждың нөмірлік белгісін және қол жүгіне "қол жүгі" белгісін жапсырады. Багаж белгісінің үзбелі талондары жолаушыға беріледі.

9) билеттерді тіркеу жүйесіне деректер енгізе отырып, нормадан асатын багажды анықтау және ресімдеу;

10) билеттерді тіркеу және багажды ресімдеу рәсімдеріне байланысты әлдебір бұзушылықтар (жолаушының авиакомпания талабын орындаудан бас тартуы, билет рәсімдеудегі бұзушылықтар) анықталған кезде қактығыс жағдайларына жол бермеу үшін ол жөнінде тасымалдауды ұйымдастыру қызметінің ауысым бастығын дереу хабардар етіледі;

11) тіркеу аяқталған соң уәкілетті агент әуежайдың ресми делегациялар залының (VIP, СІР залдары) аса маңызды жолаушыларға қызмет көрсететін уәкілетті агентімен өзара іс-қимыл жасай отырып, отырғызудың әр тармағы бойынша және бүкіл рейс бойынша тіркелген жолаушылар санын салыстырады.

Автоматты тіркеу кезінде уәклетті агент жолаушылар ведомостердің (манифестерінің) қажетті санын баспаға шығарады, қолмен тіркеу кезінде тіркеудің әр секторы бойынша қорытындыларын шығарады және тіркеудің жалпы қорытындысын жиынтық тиеу ведомосін құрастыру үшін тасымалдауды ұйымдастыру қызметінің диспетчеріне береді;

Тіркеу немесе Қазақстан Республикасы берген визаның пайдалану мерзімі өтіп кеткен жолаушылар халықаралық бағыттағы әуе кемесінің ұшуына 8 сағатқа дейін шекаралық және кедендік бақылаудан өтеді;

12) багажды қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші тиеудің әр тармағы бойынша багаж орындарының санын санайды және оны тіркеудің әр секторы бойынша деректерімен салыстырады.

Қолмен тіркеу кезінде багажды қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші уәкілетті агенттен жолаушы манифестінде белгіленіп тіркелген багаждың орындарының саны және салмағы туралы деректерді алады. Уәкілетті агент алынған деректерді әр тиеу тармағы бойынша багаж орнының нақты санымен салыстырып, әуе кемесін тиеу бойынша авиакомпанияның ережелеріне сәйкес әуе кемесіне жүкті тиейді және өзінің қолын қойып нақты деректерді растайды;

13) тіркеу уақыты аяқталу уақытынан кешіккен жолаушылардың тіркелуі жүргізілмейді;

14) уәкілетті агент жолаушыларды күту залынан әуе кемесіне отыруға шығуы үшін телескоптық трапқа шақырады немесе алыс тұрақтарға барып отыру кезінде перрондық көлік құралына отыруға шақырады;

15) уәкілетті агент жолаушылардың отырғызу талондарын тексереді, отырғызу талонында көрсетілген жолаушының тегін жеке басын куәландыратын құжатындағы немесе цифрлық құжаттар сервисі арқылы (ішкі рейстерде сәйкестендіру үшін) электрондық құжатындағы тегімен салыстырады, жүйеге отыруға өткен жолаушының деректерін енгізеді және арнайы құралдары болған кезде отырғызу талонындағы ақпаратты сканерлейді.

Перрондық көлік құралын жөнелтудің алдында уәкілетті агент жолаушыларға авиакомпанияның атауын, ұшу бағытын және рейс нөмірін хабарлайды;

16) ұшып шығатын жолаушыларды отырғызу және ұшу құжаттамасын ресімдеу ресіміне байланысты барлық бұзушылықтар (отырғызу талондары санының тіркелген жолаушылардың жалпы санына сәйкес келмеуі, отырғызу талондары санының қызмет көрсету кластары бойынша сәйкес келмеуі, жолаушының отырғызуға келмеуі) туралы диспетчер мен әуежай ауысымының бастығына дереу хабардар етіледі;

17) жолаушыларды әуе кемесіне отырғызу аяқталғаннан кейін уәкілетті агент әуежайдың диспетчерінен алынған тіркеудің қорытынды деректерімен және отырғызу талондарымен салыстыра отырып, бортсеріктен рейстегі жолаушылардың іс жүзіндегі санын нақтылайды және жиынтық тиеу ведомосінің "LMC" бағанына қажетті өзгерістер енгізеді;

18) уәкілетті агент жиынтық тиеу ведомосін және центрлеу кестесін әуе кемесінің екінші пилотына тапсырады және рейске отырғызудың аяқталғаны және әуе кемесінің рульдеуі басталғаны туралы диспетчерге хабарлайды;

19) әуе кемесінің бортына келмеген жолаушылардың багажы міндетті түрде алынып тасталады.

Ескерту. 6-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 22.10.2021 № 548 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 22.09.2022 № 523 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрықтарымен.

7. Интернет, өздігінен тіркелу бағандары және басқа байланыс түрлері арқылы тіркелген жолаушылардың багажын тіркеу кезінде уәкілетті агенттер жеке тағанда (тіркелген жолаушылардың багажын ресімдеу) отырғызу купондарын жолаушының құжаттарымен салыстырады және авиакомпанияның ережелеріне сәйкес багаждың тіркелуін жүргізеді. Өздігінен тіркелу және багажды тіркеу тағаны ұшып шығуға дейін 40 минут қалғанда жабылады.

8. Багаждың қабылдануын, ресімделуін, жеткізілуін, тиелуін және берілуін мынадай операциялармен өзара іс-қимыл жасайтын адамдар қамтамасыз етеді:

- 1) уәкілетті агент;
- 2) қабылдаушы-тапсырушы/тасушы;
- 3) бортсерік/авиакомпания өкілі.

9. Халықаралық ұшуларды жүзеге асырған кезде маршруттық түбіртек паспорттық бақылаудан өткен кезде кері қайту билетінің дәлелі ретінде көрсетілуі үшін қажет.

10. Ұшып шығатын жолаушылардың билеттерін тіркеу және багажын ресімдеу операциялық залдағы тағандарда немесе басқа тіркеу тәсілдерін қолданып жүргізіледі.

11. Балалары бар жолаушыларды тіркеу кезінде уәкілетті агент баланың жасын растайтын құжатты (тууы туралы куәлік немесе цифрлық құжаттар сервисі арқылы (ішкі рейстерде сәйкестендіру үшін) электрондық құжат, паспорт) тексереді.

Ескерту. 11-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 22.10.2021 № 548 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

12. Бірге жүретін адамы жоқ баланың билетін тіркеу, баланың жеке басын куәландыратын құжатын немесе цифрлық құжаттар сервисі арқылы (ішкі рейстерде сәйкестендіру үшін) электрондық құжатын көрсету кезінде жүзеге асырылады.

Ескерту. 12-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 22.10.2021 № 548 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

13. Науқас жолаушыларды әуежайдың медицина қызметкері әуе кемесіне дейін ертіп апарды;

14. Уәкілетті агент науқас жолаушыларға қызмет көрсету кезінде авиабилеттің және осындай жолаушыны тасымалдау шарттарына қойылатын арнайы талаптар көрсетілген, оны әуе көлігімен тасымалдауға рұқсат ететін медициналық қорытындының болуын тексереді, содан кейін азаматтық авиация саласындағы халықаралық ұйымның авиациялық стандарттарына сәйкес тасымалдау құжаттарын, медициналық қорытындыда көрсетілген қажетті қондырғыларды және медициналық төсемді ресімдейді.

15. Жүкті жолаушыларға қызмет көрсету кезінде рейстің уәкілетті агенті авиабилеттің, "Денсаулық сақтау саласындағы есепке алу құжаттамасының нысандарын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-175/2020 бұйрығымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21579 болып тіркелген) (бұдан әрі - № ҚР ДСМ-175/2020 бұйрық) бекітілген нысандағы (048/у) жүкті және босанатын әйелдің айырбас картасының және тасымалдау басталғанға дейін күнтізбелік 7 күннен кешіктірмей берілген № ҚР ДСМ-175/2020 бұйрығымен бекітілген нысандағы (026/у) дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысының болуын тексерді.

Ескерту. 15-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 22.10.2021 № 548 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

2-параграф. Ұшып келген жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

16. Ұшып келген жолаушыларға қызмет көрсету мынадай тәртіпті көздейді:

1) диспетчер рейстің келуінің есептік уақытын хабарлағаннан кейін, уәкілетті агенттер, шекаралық және кедендік органдар тасымалдау қызметінің диспетчерінен ұшып келе жатқан әуе кемесі жөнінде мынадай ақпаратты алады:

рейстің нөмірі;

келу уақыты;

жоспарланған тұрағы;

трансферлік және транзиттік жолаушыларды қоса алғанда, жолаушылар саны;

багаж салмағының саны;

көмекті немесе арнайы қызмет көрсетуді қажет ететін жолаушылар туралы ақпарат;

2) уәкілетті агент жолаушыларды телескопиялық траптың алдында қарсы алады немесе жолаушылармен бірге перрондық көлік құралымен әуежайға дейін бірге барады ;

3) уәкілетті агент тәртіптің сақталуын бақылайды және жолаушылардың әуежай терминалының ұшып келу залына паспорттық бақылаудан өтуі (халықаралық рейстерде) және багажды алуы үшін жеткізілуін қадағалайды;

4) багаждың әуе кемесінің бортынан түсірілуін жүргізетін қабылдаушы-тапсырушы/ тиеуші қаптаманың жарамдылығын тексереді және бұзылуын анықтаған жағдайда авиакомпанияның өкіліне және агентке хабарлайды;

5) авиакомпания өкілі/қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші/ уәкілетті агент әуе кемесінен багаждың қабылдап алуын жүргізеді, тиеу кезіндегі багаж орындарының санын есептейді және деректерді ұшу құжаттарына сәйкес салыстырады.

Барлық анықталған ақаулықтар багаждың ведомосінде көрсетіледі (ақаулықтың сипаты, багаж белгісінің нөмірі), уәкілетті агенттің және авиакомпания өкілінің қолымен және тегімен куәландырылады;

6) багаж әуежайдың багаждық бөліміне жеткізіледі;

7) қабылдаушы-тапсырушы/тиеуші багаждың транспортерлік таспаға аударып түсірілуін жүргізеді.

8) багаждың әуе арқылы тиесілі тасымалданбауының барлық жағдайы бойынша уәкілетті агент, багаждың әуе арқылы дұрыс тасымалданбауы туралы PIR актісі жасалады. Багаж келмеген/бұзылған жағдайда, жолаушының өтініші PIR актісін жасауға негіз болып саналады.

3-параграф. Трансферлік жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

17. Трансферлік жолаушыларды тіркеу және багажды ресімдеу кезінде уәкілетті агент авиакомпанияның арнайы багаждық нөмірлік белгілерін пайдаланады.

18. Трансферлік багаж әуе кемесінің бортында бөлек багаж бөлігіне тиеледі. Бос багаж бөлігі болмаған жағдайда трансферлік жолаушылардың багажы ең соңғы кезекпен тиеледі.

19. Әуежайдың багаж бөлмесіне трансферлік жолаушылардың багажы бірінші кезекте жеткізіледі.

4-параграф. Транзиттік жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

20. Транзиттік жолаушы транзит әуежайынан билетте көрсетілген күні мен рейске сәйкес жөнелтіледі. Халықаралық тасымал кезінде транзиттік жолаушы аялдау әуежайында транзиттік жолаушыларға арналған залда болады.

21. Транзиттік жолаушыны өзі қалаған рейспен жөнелту мүмкін болмаған жағдайда авиакомпания жолаушыға басқа рейстен орын немесе басқа ұшу күнін ұсынады. Транзиттік жолаушы авиакомпания ұсынған рейстен немесе ұшу күнінен бас тартқан жағдайда авиакомпания жолаушының талабы бойынша орындалмаған тасымал үшін Қазақстан Республикасы Инвестиция және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 540 бұйрығымен бекітілген (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12115 болып тіркелген) Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидаларына сәйкес билеттің құнын қайтарады.

5-параграф. Жолаушы багажды тиісті түрде әуеде тасымалдамағаны жөнінде наразылық берген кезде оған қызмет көрсету тәртібі

22. Жолаушының наразылығына негіз болатын багажды әуеде тиісті түрде тасымалдамау фактісі PIR актісімен куәландырылады. Акт тікелей жарамсыздық анықталған әуежайда немесе ұшып келген әуежайда жасалады.

23. PIR актісін жасауға мыналар негіз болады:

1) багаж атауының, құжаттарда көрсетілген салмағының немесе багаж орындарындағы санының сәйкес келмеуі;

2) багаждағы заттардың жетіспеуі;

3) багаждың зақымдануы;

4) құжатсыз багаждың анықталуы;

5) багажды жоғалту.

24. PIR актісін мыналар жасайды және оған қол қояды:

1) авиакомпания өкілі – акті жасалған багаж үшін жауапты адам;

2) уәкілетті агент – актіде жазылған фактіні куәландырушы адам;

3) багаж алушы (мүдделі адам).

Актіні жасауға тартылатын қосымша адамдар саны багажды тиісті түрде әуеде тасымалдау сипатына байланысты болады. Авиакомпанияның өкілі PIR актісін жасағаннан кейін авиакомпанияның негізгі әуежайының жарнама агентіне актіде көрсетілген деректері бар хабар жібереді, іздестіру жүргізеді, фактісі мен себептерін анықтайды.

25. Багаждың тиісті түрде тасымалданбауы туралы барлық жағдайлар жөнінде ауысым бастығы немесе уәкілетті агент және авиакомпания өкілі дереу хабардар етіледі.

26. Багаж келмегенде немесе оның орындарының саны бойынша кем болғанда уәкілетті агент жолаушыдан арыз өтінішін қабылдайды, PIR актісін үш данада жасайды, онда рейстің нөмірін, күнін, әуе кемесінің ұшу бағытын, багаждық белгілердің нөмірлерін және багаждың сипаттамасын көрсетеді.

7. Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға қызмет көрсету тәртібі

27. PRMs жолаушыларына қызмет көрсетуді уәкілетті агент осы Қағидалардың 2-қосымшасында көрсетілген Әуежайда мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға (PRM – Persons with Reduced Mobility) қызмет көрсетудің стандарттар ережелеріне сәйкес жүзеге асырады және келесі тәртіптерді көздейді:

1) көзінің көрмеуі бойынша мүгедектігі бар және өзін жетектеуші ит сүйемелдеген жолаушыны тіркеу;

2) қозғалу мүмкіндіктері шектеулі адамдарды тасымалдау кезінде, тіркеу желісі бойынша тиісті рәсімдерді жүргізгеннен кейін авиакомпанияның/әуежайдың өкілі оларды әуе кемесіне/н шығарып салады және құжаттарымен қоса оны/оларды тікелей экипажға тапсырады;

3) уәкілетті агент шекаралық, кедендік бақылаудан және өзі ресімдеу рәсімдерінен өтуге көмек көрсетеді;

4) PRMs қатарынан жолаушыларды әуе кемесіне отырғызуды әуежай өкілі жолаушылардың негізгі бөлігінің отырғызуы хабарлағанға дейін бірінші кезекте және әуе кемесінен түсіруді соңғы кезекте жүргізеді;

5) арбаша-креслоны пайдаланатын адамдарды тасымалдау кезінде авиакомпанияның/әуежайдың өкілі әуе кемесінің салонында тасымалдауға арналған арнайы креслоны ұсынады.

Ұшып келген науқас жолаушыларды әуежайдың медицина қызметкері медициналық пунктке дейін ертіп жүруі тиіс.

Ескерту. 27-тармаққа өзгеріс енгізілді – ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 22.09.2022 № 523 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Қазақстан Республикасының
әуежайларында жолаушыларға

Әуежайда жолаушыларға қызмет көрсету және сервисінің стандарттар ережесі

Ескерту. 1-қосымшаға өзгеріс енгізілді - ҚР Көлік министрінің м.а. 01.10.2025 № 320 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

P/c №	Әуежайда жолаушыларға қызмет көрсету сапасының өлшемі	Көрсеткіштер	Қызметтер сапасы мен қызмет көрсетуді бағалаудың ұсынылатын параметрлері
1	2	3	4
1.	Жердегі көлік	Такси	Әуежайда тапсырыс берудің қолжетімділігі және мүмкіндігінің болуы. Әуежайдың қызметті ұйымдастыру сапасына және олардың орындалуын бақылауға талаптарының болуы
2.	Тұраққа қою	Вокзалға кіру мүмкіндігі	Әуежайдың вокзал маңы алаңында автокөлік тұрағының және қозғалысының уақытын реттеу жөніндегі іс-шаралар жүргізуі.
		Жолаушыларды отырғызу/түсіру үшін тегін тұрақтауға жеткілікті уақыттың болуы	Жолаушыларды отырғызу/түсіру және вокзал маңы алаңынан шығу операцияларын жүзеге асыру үшін жеткілікті вокзал маңында автокөлікке тегін тұрақ берілетін уақыт нормасы
		Тұрақтау аймағынан жолаушылар аэровокзалына	Тұраққа қою бойынша әуежай стандартының және бақылауының болуы
		қолжетімділік жылдамдығы және ыңғайлылығы	Автокөлікті тұраққа қою орнынан аэровокзалға қолжетімділік 5 минуттан аспайды, әуежай талаптарының және олардың орындалуына бақылаудың болуы

		Әуежайда тұрақтауға жеткілікті орындар санының болуы	Жылына 1 миллион (бұдан әрі - млн.) жолаушысы бар әуежайдың жолаушылар айналымына кемінде 500 тұрақ орнының болуы
		Тұрақтардың қолжетімділігі	Әуежай клиенттерінің тұраққа қою қызметі құнының нұсқаларын таңдау мүмкіндігінің болуы
3.	Жолаушылардың әуежайда бағдарлануының қарапайымдылығы	Жазулар мен пиктограммаларды, олардың ақпараттық құрауышын оқудың қарапайымдылығы	Әуежайдағы жазулар мен пиктограммалардың ИКАО-ның (Халықаралық азаматтық авиация ұйымы) 9636-құжатының ұсынымдарына сәйкестігі, жолаушылардың әуежайда бағдарлануы үшін әуежайдың пиктограммаларға және ақпараттық жазуларға қатысты стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
4	Ұшу ақпараты бар ақпараттық табло	Рейстер туралы ақпараттың жеделділігі және жаңартылу толықтығы	Ақпараттың ИКАО-ның (Халықаралық азаматтық авиация ұйымы) 9249-құжатының ұсынымдарына сәйкестігі, әуежайдың ұшу ақпараты бар ақпараттық таблоға қойылатын стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
5.	Рейстер түйісуінің қарапайымдылығы және ыңғайлылығы	Трансферлік жолаушылар үшін рейстер түйісуінің ең аз уақыты	Трансферлік жолаушыларға қызмет көрсету үшін әуежайда рейстер түйісуінің ең аз уақыт стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
6.	Багаж арбашалары	Багаж арбашаларының болуы және оларға қол жетімділік	Багаж арбашаларының қызметін ұйымдастыру бойынша әуежай стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы

		Әуежайда	Жылына 1 млн. жолаушылар айналымы үшін кемінде 159 арбаша
		Вокзал маңы алаңында	Жылына 1 млн. жолаушылар айналымы үшін кемінде 26 арбаша
7.	Жолаушыларға көмек көрсету және әуежай персоналының сөйлеу мәдениеті	Персоналдың сыртқы келбеті	Әуежайдың персонал мен уәклетті агенттердің сыртқы келбетіне қойылатын талаптар стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
		Персоналдың сөйлеу мәдениеті және мінез-құлқы	Әуежайдың сөйлеу мәдениеті мен тілдесу фразеологиясына қойылатын талаптар стандартының, персонал мен уәкілетті агенттерді д а я р л а у бағдарламасының және оның орындалуына бақылаудың болуы
8.	Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары	Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жеткілікті санының болуы және оларға жолаушылардың қолжетімділігі	Әуежайдың қоғамдық тамақтандыру қызметін көрсетушілерге, қызметтің қауіпсіздігі мен сапасына қойылатын талаптарының болуы
		Орналасқан орны	Әуежайда жолаушылардың қозғалысына бөгет келтірмеу шартымен әуежайдың барлық режимдік аймақтарында қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының орналасуы
		Рейс кешігуі немесе тоқтатылуы кезінде жолаушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру	Рейс кешігуі немесе тоқтатылуы кезінде жолаушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру
9.	Сымсыз байланыс және ақпараттық қызмет көрсету	Жолаушылардың сымсыз байланысқа және Интернет желісіне қызмет көрсетудің	Әуежайдың режимдік аймақтарында жолаушылардың сымсыз байланыс арналарына және Интернетке қол жеткізуіне техникалық мүмкіндіктер ұсыну.

		барлық режимдік аймақтарында қолжетімділігі	Аталған мәселе бойынша кәсіпорын стандартының және бақылаудың болуы
10.	Дәретхана бөлмелері	Әуежайдың барлық режимдік аймақтарында дәретхана бөлмелеріне жолаушылардың тегін қол жеткізуін қамтамасыз ету, аймақтар бойынша дәретханалардың жеткілікті саны, мүмкіндіктері шектелген тұлғаларға арналған дәретхана бөлмелері	Ұшып келу аймағында тексеріп қарау және бақылау рәсімдері басталардан бұрын дәретхана бөлмелерінің болуы Жайлылығы аса жоғары аймақтарда дәретхана бөлмелерінің болуы Бағажды алу аймағында дәретхана бөлмелерінің болуы Жолаушыларға және қарсы алушы адамдарға қызмет көрсету аймағында дәретхана бөлмелерінің болуы Ұшып келген соң паспорттық бақылаудан өту аймағында дәретхана бөлмелерінің болуы Мүмкіндіктері шектелген адамдарға арналған аймақтарда дәретхана бөлмелерінің болуы
11.	Дәретхана бөлмелерінің тазалығы	Дәретхана бөлмелерінің тазалығына жолаушылардың сенімді болуы	Дәретхана бөлмелерін күтіп ұстау стандартының және бақылаудың болуы Дәретхана бөлмелерін жинастыру кестесінің болуы
12.	Күту аймақтарын жабдықтау	Аймақтарда алаңның және отыратын орындардың жеткілікті болуы	Әуежайдың күту аймақтарында әуежайдың және аймақтың ең жоғары өткізушілік қабілетіне сәйкес алаңдарын және отыратын орындарын қамтамасыз ету стандартының болуы
		Қарсы алатын және шығарып салатын адамдар жолаушылардың қозғалысына кедергі келтірмейді	Күту аймағында, егер жинақтағыш жоқ болса, жолаушылардың және шығарып салатын адамдардың ең жоғарғы жүктемесі үшін кемінде 20% орын және жинақтағыштағы жолаушылардың кемінде

			60%-ы отыруға мүмкіндігі болуы тиіс
13.	Ұшу және ұшып келудегі шекаралық бақылау	Жолаушының рәсімнен өтуінің қарапайымдылығы және жылдамдығы Шекаралық бақылау қызметі персоналының ізеттілігі және әдептілігі	Шекара қызметімен келісілген ұшу/қону кезінде жолаушылардың рәсімдерді өту уақытын реттейтін әуежайда стандарттың болуы. Бақылаудан өтуге дейін жолаушылар үшін рәсімдерді өту талаптары туралы қолжетімді ақпараттың болуы. Паспорттық бақылауда келісілген шекара қызметінің жолаушыларға қызмет көрсету жылдамдығының болуы және орындалуын бақылау. Жылына бір миллионнан астам жолаушы ағыны бар әуежайларда паспорттық бақылаудың автоматтандырылған жүйесінің болуы. Автоматтандырылған жүйемен жарактандыру сенімгерлік басқаруға не жеке меншікке берілген әуежайды пайдаланушыға жүктеледі. Жолаушылар ағыны және аймақтың өткізу қабілетін жедел ұлғайту мүмкіндігіне қарай шекаралық бақылау қызметі персоналының тәуліктік жұмыс кестесінің болуы және әуежаймен келісуі. Персоналдың сыртқы келбетіне және орындалуын бақылауға қойылатын қызмет талаптары стандартының болуы
14.	Қауіпсіздік қызметі қызметкерлерінің көмегі	Қауіпсіздік қызметі персоналының сөйлеу	Әуежай стандартының болуы, персоналды даярлау жүйесінің және қауіпсіздік қызметі персоналының аталған

		мәдениеті бойынша әуежайдың корпоративтік стандарты	стандартты орындауына бақылау жүйесінің болуы
15.	Қауіпсіздік рәсімінің қарапайымдылығы	Тексеріп қарау рәсімінен өтудің және оны орындау шарттары туралы нақты қолжетімді талаптардың болуы	Тексеріп қарауға дейін жолаушының талаптармен танысу мүмкіндігі және ақпараттың қолжетімділігі Жолаушылардың тексеріп қараудан өтуіне қолайлы жағдайлар жасау бойынша әуежай стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы
16.	Тексеріп қарау рәсімінен өту уақыты	Тексеріп қарау рәсімінен өтудің ең ұзақ уақыты бойынша әуежай стандартының болуы	Тексеріп қарау рәсімінен өтудің ең ұзақ уақыты стандартының болуы және оның сақталуын бақылау Жолаушының рәсімнен өту уақыты, кезекті ескере отырып, 7 минуттан аспауы тиіс
17.	Аэровокзалдың тазалығы	Жолаушылардың аэровокзал тазалығынан алған әсері және оған қанағаттануы	Аэровокзалды күтіп ұстау тазалығы стандартының болуы Аэровокзалды күтіп ұстау тазалығы стандартын орындау бойынша бақылаудың болуы Әуежайда жолаушылардың санитарлық-эпидемиолог иялық жай-күйін қамтамасыз етудің өндірістік бақылау жүйесінің болуы және жұмыс істеуі
18.	Атмосфера	Жолаушыларға қызмет көрсету және сервисі үшін вокзал үй-жайларындағы қолайлы температура мен жарықтандыру жағдайы	Аэровокзалдағы үй-жайлардың температурасы және жарықтандыру бойынша стандарттың болуы, әуежайдағы үй-жайлардың температурасы және жарықтандыру көрсеткіштеріне мониторинг және бақылау жүргізу

19.	Жолаушыларға ақпараттық қызмет көрсету	Ақпараттық табло Ақпараттық қызмет көрсетуді ұйымдастыру	Әуежайда ақпараттық табло стандартының болуы Әуежайда жолаушыларға ақпараттық қызмет көрсетудің және оны бақылауды ұйымдастыру стандартының болуы
20.	Багажды алу жылдамдығы	Рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде багажды алуға қажетті уақыт	Әуежайда жолаушыларға багаж беру стандартының және уақытты бақылауының болуы Рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде багажды алу уақыты орташа 15 минуттан аспауы тиіс
21.	Кедендік тексеріп қараудан өту	Рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде кедендік тексеріп қараудан өту қарапайымдылығы және жылдамдығы	Бақылаудан өтуге дейін жолаушылардың рәсімнен өту талаптары туралы қолжетімді ақпаратының болуы Қызметтің рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде жолаушылардың кедендік тексеріп қараудан өтуіне қажетті уақытқа стандартының болуы, стандарттың орындалуына бақылаудың болуы Қызметтің кедендік рәсімдерден өтуде қызмет көрсету мәдениеті және уақыты бойынша стандартының және оның орындалуына бақылаудың болуы Жолаушылар ағыны және аймақтың өткізу қабілетін жедел ұлғайту мүмкіндігіне қарай кедендік қызмет персоналының тәуліктік жұмыс кестесінің болуы және оны әуежаймен келісуі
		Кедендік қызмет персоналының ізеттілігі және әдептілігі	Қызмет персоналының тәртіп мәдениетіне және сыртқы түріне қойылатын талаптарының болуы

22.	Кезектерде күту уақыты	Рейстің кесте бойынша ұшып келуі кезінде жолаушыларға қызмет көрсетудің әр класы үшін жолаушыларға қызмет көрсетуге қажетті уақыт	Әуежайда жолаушыларға қызмет көрсетудің технологиялық кестесі стандартының, оның орындалуын бақылау жүйесінің болуы. Ұшып келуі бойынша әуежайда жолаушыларға қызмет көрсету уақыты 45 минуттан аспауы тиіс. Осы уақыт стандарты жолаушылар үшін қолжетімді
		Ұшып шығатын жолаушыларға қызмет көрсетудің әр класы үшін жолаушыларға қызмет көрсетуге қажетті уақыт	Әуежайда жолаушыларға қызмет көрсетудің технологиялық кесте стандартының, оның орындалуын бақылау жүйесінің болуы. Ұшып шығуы бойынша әуежайда жолаушыларға қызмет көрсету уақыты 60 минуттан аспауы тиіс. Осы уақыт стандарты жолаушылар үшін қолжетімді
		Рейстің кесте бойынша орындалуы кезінде жолаушының әуежайда кезекте тұруының ең ұзақ уақыты	Жолаушының әуежайда бір кезекте тұруының ең ұзақ уақыты тіркеу кезінде экономикалық класс жолаушылары үшін 12 минуттан және бизнес класының жолаушылары үшін 3 минуттан аспауы тиіс; багажды беру кезінде 15 минут; қауіпсіздік қызметінің қарап тексеруінен өткенде 3 минут, кедендік қарап тексеруден өткенде 3 минут. Ескертпе: Әуежайда жоғарыда көрсетілген стандарттар әуежайдың өткізу қабілетімен, слоттармен, персоналдың жұмыс кестесімен, қызметтер мен персонал жұмысының технологияларымен және технологиялық кестелерімен реттеледі.

23.	Тексеріп қарау қызметтері персоналы жұмысының тиімділігі	Тексеріп қарау қызметтері персоналының жолаушыларға көмек көрсетуі және персоналдың стандартты (технологиялық кестені) сақтауы	Тексеріп қарау қызметтері персоналы жұмысының технологиялық карталарының және технологиялық кестелерінің, олардың орындалуын бақылау жүйесінің болуы. Тексеріп қарау қызметтері персоналының тексеріп қарау операцияларын орындау уақыты бойынша тексеріп қарау нүктелері мен нормативтеріне арналған өткізу қабілеті нормативтерінің, олардың орындалуын бақылау жүйесінің болуы .
24.	Тексеріп қарау қызметтері персоналының әдептілігі	Тексеріп қарау қызметтері персоналының әуежайдың корпоративтік мәдениетінің стандарт талаптарын орындауы	Тексеріп қарау қызметі персоналының сыртқы түріне және сөйлеу мәдениетіне қойылатын талаптар стандартының болуы. Әуежайдың тексеріп қарау қызметі персоналының сыртқы түріне және жолаушылармен сөйлеу мәдениетіне қойылатын корпоративтік талаптарын орындау бойынша қарап тексеру қызметінің персоналын даярлау және аттестаттау жүйесінің болуы
25.	Аса қолайлы залдар	Жолаушы мен авиатасымалдаушыға аса қолайлы залдарда қызмет көрсетілу қолжетімділігі мүмкіндігін ұсыну	Қызмет көрсетілу класы жоғары жолаушылар үшін; депутаттар залы үшін; жолаушылар мен авиатасымалдаушылардың қызмет көрсетулердің ұсынуын және қызмет көрсетілуін белгілейтін әуежай стандартының және аса қолайлы залдарының болуы. Әуежай тарапынан аса қолайлы залдарда жолаушыларға қызмет

көрсету сапасына бақылаудың болуы.
Авиажолаушылар тасымалдаушыларының және жолаушылардың жолаушыларға қызмет көрсету сапасын бағалауы.

Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидаларына 2-қосымша

Әуежайда мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға (PRM – Persons with reduced mobility) қызмет көрсету стандарттарының ережелері

Ескерту. 2-қосымша жаңа редакцияда – ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 22.09.2022 № 523 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Р/с. №	Мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қызмет көрсету қолжетімділігін және сапасын бақылауға ұсынылатын өлшемдер	Ұсынылатын көрсеткіштер	Қызметтер сапасы мен қызмет көрсетуді бағалаудың ұсынылатын параметрлері
1	2	3	4
1.	Авиакомпаниялар мен әуежайлар персоналы және жолаушы тасымалдарына қызмет көрсету жөніндегі уәклетті агенттер персоналы	PRMs қызмет көрсетуді дайындау бағдарламалары	Авиакомпаниялар мен әуежайларда қабылданған PRMs ережелері мен қызмет көрсету сапасы стандарттарына жауап беретін өз және уәклетті агенттер персоналын даярлау бойынша бағдарламаларының болуы. Бағдарламалар персонал санаттарының PRMs-пен тікелей өзара іс-қимыл деңгейін ескеруі тиіс. Бағдарламаларды мүгедектігі бар адамдар ұйымдарының сарапшыларымен келісу
		Әуежайда PRMs-ке қызмет көрсету бойынша ақпарат	Әуежайдың ресми интернет парағында және анықтама қызметінде әуежайда PRMs қызмет көрсету шарттарының және оларды ұшуға дайындау бойынша

2	PRMs-ti жолаушылар авиатасымалына дайындау		ұсыныстар туралы ақпараттың болуы
		Әуежайдың рейсте PRMs-тің болуы туралы ақпарат	Авиакомпанияда және оның агентінде рейстің кестеге сәйкес орындалуынан 48 сағат бұрын әуежайда және рейсте PRMs үшін көмек көрсету қажеттілігі туралы ақпараттың болуы
3	Әуежайда PRMs қызмет көрсетулері үшін жағдай жасау	Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы стандартының болуы және оның орындалуы	Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы стандартының, тұрақтау орындарына, тұрақтарға, аялдамаларға, вокзал маңы алаңындағы кездесу орындарына, вокзал маңы алаңында және аэровокзалда PRMs қозғалысын ұйымдастыру схемаларына; тұрмыстық қызметтер мен сервистік қызмет көрсетуге; жолаушылар авиатасымалы бойынша қызмет көрсету жылдамдығы және қолайлылығына; ақпараттық қызмет көрсетуге; персоналды даярлауға қойылатын талаптардың болуы Барлық мүдделі адамдардың стандартпен еркін танысуы үшін қолжетімділігі және телефон және электрондық коммуникация құралдары арқылы қажетті кеңес алу мүмкіндігі Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы стандартын әзірлеуге және оның орындалуын бақылауға мүгедектігі бар адамдар ұйымдарының сарапшыларын тарту.

Жеке автомобиль	PRMs түсуін және отыруын, PRMs тұрағының көрнекі белгісінің болуын ескере отырып, аэровокзалға кіреберіс аймағында PRMs автомобильдерінің тоқтауы үшін арнайы таңбалаудың болуы PRMs аялдмасын жер бетінен 700-1200 миллиметр (бұдан әрі – мм) деңгейде орналасқан көмек шақырудың арнайы пультімен жабдықтау
Такси	Аэровокзалға кіреберіс аймақта PRMs түсуін және отыруын, PRMs тұрағының көрінетін белгісін ескере отырып, PRMs-ы бар такси аялдмасының арнайы таңбалануының болуы. PRMs аялдмасын жер бетінен 700-1200 мм деңгейде орналасқан көмек шақырудың арнайы пультімен жабдықтау. Әуежайдың интернет парағында PRMs-ты тасымалдау үшін такси шақыру тапсырысы туралы ақпараттың болуы
Тұрақтау аймағынан аэровокзалға жеткізілуі	Тұрақтар мен қоғамдық және жеке көлік аялдмаларының аймақтарынан аэровокзалға жеткізілуі кезінде PRMs үшін көмек көрсету бойынша қызмет көрсетудің болуы және қолжетімдігі
Аэровокзалда PRMs қарсы алудың арнайы аймағын белгілеу	Көру қабілеті бұзылған адамдар үшін аэровокзалға кіреберісте қозғалыс жолдарының (жолақтарының) бедерлі тактильдік белгіленуінің болуы, сондай-ақ PRMs үшін ұшып келу және ұшып шығу бойынша

			әуежайда қарсы алу орнын көрсете отырып, еден деңгейінен 2 метр 60 сантиметр деңгейде орнатылған белгінің (лайтбокстың) болуы
5	Әуежай ішінде қозғалу және әуе кемесінің бортына отыру	Көмек көрсету	PRMs-тің әуежай аумағында қозғалысы және әуе кемесінің бортына отырғызу кезінде әуежай персоналы, авиажолаушылар тасымалдаушы мен олардың агенттері тарапынан көмектің болуы және қолжетімділігі Әуежайда PRMs-ті әуе кемесінің бортына және кері тасымалдау, көтеру/түсіру үшін арнайы автокөліктің және механизмдердің болуы
		Қозғалысты ұйымдастыру	Әуежайдың вокзал маңы аумағында және аэровокзалда PRMs, соның ішінде есту және көру қабілеті бұзылған адамдар үшін едендегі бедерлі жолдар, бедерлі карталар және ғимарат схемасы, жылжымалы жазба және қозғалысты ұйымдастыру схемасы туралы жарық таблосы түріндегі ақпараттың болуы және қолжетімділігі. Әуежайдың әкімшілігі мен жауапты адамдар тарапынан PRMs қозғалысы үшін кедергілердің болмауына тұрақты бақылаудың болуы
			Әуежайға ұшып келу және одан ұшып шығу бойынша жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетудің формальді рәсімдерінен өту кезінде PRMs үшін

Әуежайда жолаушы
авиатасымалдарына
қызмет көрсету
рәсімдерінен өту

Көмек көрсету	авиакомпанияның, әуежайдың, мемлекеттік бақылау қызметтерінің персоналдары, олардың уәкілетті агенттерінің тарапынан арнайы медициналық көмектің болуы және қолжетімділігі
Қолжетімділік	Әуежайда PRMs-тің жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетудің формальді рәсімдерінен өтуі үшін қажетті техникалық және ұйымдастырушылық жағдайдың болуы
Технологияның болуы	PRMs үшін әуежайдың ерекшелігін және тасымалдау қолжетімділігін ескере отырып, PRMs жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетудің технологиясы мен технологиялық кестесінің әуежайдың барлық қызметтерімен және мемлекеттік бақылау органдарымен келісімі болуы
Отырғызу үшін орын ұсыну	Тасымалдың броньдалуы туралы алдын ала ақпаратты алу кезінде рейсте PRMs отырғызуы үшін арнайы арналған орындарды алдын ала броньдау. Уәклетті агент PRMs отырғызу үшін арнайы арналған орындарды соңғы кезекте бөледі
	Әуежайда сөйлесу әдістемесі; бірінші медициналық көмек көрсету; қызмет көрсету технологиясы; тіркеу, қарау, бақылау рәсімдерінен өту кезінде көмек көрсету бойынша PRMs жолаушылар

		Персоналды дайындау	авиатасымалдарына қызмет көрсетуге тікелей қатысушы персоналды қауіпсіз қызмет көрсету, сыпайы терминология және әдеп, сенсорлық мүгедектігі бар адамдармен қатынасудың базалық біліктері бойынша даярлау деңгейі
		Жылдамдығы	Әуежайда ұшып шығуға және ұшып келуге жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсету рәсімдерінен PRMs өтуінің ең аз кепілді уақыты, ішкі және халықаралық рейстерде, трансферлік және транзиттік жолаушылар үшін түсінікті түрде әуежайдың ресми интернет парағында жариялануы және авиакомпаниялар мен олардың уәклетті агенттеріне жеткізілуі тиіс
		Әуежайда көмек көрсетуді күту	Ұшып шығу кезінде PRMs қызмет көрсетуді алдын ала броньдау кезінде әуежайға келгеннен бастап 5-тен 10 минутқа дейін; PRMs үшін қызмет көрсетуді алдын ала броньдау болмағанда, әуежайға келгеннен бастап 5-тен 20 минутқа дейін; Әуежайға ұшып келгенде PRMs қызмет көрсетуді алдын ала броньдау кезінде әуежайға ұшып келгеннен бастап 5-тен 10 минутқа дейін; Алдын ала броньдау болмағанда PRMs қызмет көрсету әуежайға келгеннен бастап 5-тен 15 минутқа дейін

7	Аэровокзалдың жалпы мақсаттағы аймақтары мен үй-жайлары	Қолжетімділік	Мүгедектіктің түрлеріне, соның ішінде көруі, естуі, сөйлеуі, зияты мен психикасының бұзылуы бойынша адамдардың ерекшеліктерін ескере отырып, PRMs пайдалану және орналасу қолайлылығы, қозғалысы үшін кедергілердің болмауы
		Дәретханалық бөлмелер	Әуежайда PRMs қызмет көрсетудің және оларды күтудің барлық аймақтарында PRMs арнайы жабдықталған дәретханалық кабиналардың болуы. PRMs-тердің дәретханалық кабиналарға қарай жүруіне көмек көрсету. PRMs арналған дәретханалық кабиналардың орналасу орындарын көрсете отырып, Брайль бойынша пиктограммалар мен нұсқағыштардың болуы
8	Әуежайларда PRMs сапалы қызмет көрсетілуін ұйымдастыру талаптарының орындалуын бақылау	Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасының ішкі және сыртқы аудит жүйесінің болуы	Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы менеджменті жүйесінің болуы және жұмыс істеуі. PRMs қызмет көрсетілу сапасының тәуелсіз аудитіне мүгедектігі бар адамдар ұйымының сарапшыларын тарту. PRMs қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жұмыс жоспарының болуы