

"Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушының 2015 жылғы 24 ақпандағы № 189 бұйрығына және "Азаматтық авиациядағы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілерді бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2017 жылғы 12 маусымдағы № 339 бұйрығына өзгерістер енгізу туралы

Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2022 жылғы 22 қыркүйектегі № 523 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 26 қыркүйекте № 29832 болып тіркелді.

БҰЙЫРАМЫН:

1. "Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушының 2015 жылғы 24 ақпандағы № 189 бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12453 болып тіркелген) мынадай өзгерістер енгізілсін:

көрсетілген бұйрықпен бекітілген Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидаларында:

3-тармақтың 15) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"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;"

6-тармақтың 2) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"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;"

27-тармақтың 1) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

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

2-қосымша осы бұйрыққа сәйкес редакцияда жазылсын.

2. Күші жойылды – ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 26.07.2023 № 545 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3. Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігінің Азаматтық авиация комитеті заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму вице-министріне жүктелсін.

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

*Қазақстан Республикасының
Индустрия және инфрақұрылымдық
даму министрі*

К. Ускенбаев

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Еңбек және әлеуметтік қорғау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Денсаулық сақтау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Қаржы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Ұлттық қауіпсіздік комитеті

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Ұлттық экономика министрлігі

Министра индустрии и
инфраструктурного развития
Республики Казахстан
от 22 сентября 2022 года
№ 523 бұйрығына
қосымша
Қазақстан Республикасының
әуежайларында жолаушыларға

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

P/c.№	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
2	PRMs-ті жолаушылар авиатасымалына дайындау	Әуежайда PRMs-ке қызмет көрсету бойынша ақпарат Әуежайдың рейсте PRMs-тің болуы туралы ақпарат	Әуежайдың ресми интернет парағында және анықтама қызметінде әуежайда PRMs қызмет көрсету шарттарының және оларды ұшуға дайындау бойынша ұсыныстар туралы ақпараттың болуы Авиакомпанияда және оның агентінде рейстің кестеге сәйкес орындалуынан 48 сағат бұрын әуежайда және рейсте PRMs үшін көмек көрсету қажеттілігі туралы ақпараттың болуы
			Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы

	Әуежайда PRMs қызмет көрсетулері үшін жағдай жасау	Әуежайда PRMs қызмет көрсету сапасы стандартының болуы және оның орындалуы	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

4	Әуежайға келу		көмек шақырудың арнайы пультімен жабдықтау
		Такси	Аэровокзалға кіреберіс аймақта PRMs түсуін және отыруын, PRMs тұрағының көрінетін белгісін ескере отырып, PRMs-ы бар такси аялдамасының арнайы таңбалануының болуы. PRMs аялдамасын 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 аялдамаларының 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
			PRMs-тің әуежай аумағында қозғалысы және әуе кемесінің бортына отырғызу кезінде әуежай персоналы, авиажолаушылар

5	Әуежай ішінде қозғалу және әуе кемесінің бортына отыру	Көмек көрсету	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
		Көмек көрсету	Әуежайға ұшып келу және одан ұшып шығу бойынша жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетудің формальді рәсімдерінен өту кезінде PRMs үшін авиакомпанияның, әуежайдың, мемлекеттік бақылау қызметтерінің персоналдары, олардың уәкілетті агенттерінің тарапынан арнайы медициналық көмектің болуы және қолжетімділігі
			Әуежайда PRMs-тің жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетудің

Әуежайда жолаушы
авиатасымалдарына
қызмет көрсету
рәсімдерінен өту

Қолжетімділік	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
Персоналды дайындау	Әуежайда сөйлесу әдістемесі; бірінші медициналық көмек көрсету; қызмет көрсету технологиясы; тіркеу, қарау, бақылау рәсімдерінен өту кезінде көмек көрсету бойынша PRMs жолаушылар авиатасымалдарына қызмет көрсетуге тікелей қатысушы персоналды қауіпсіз қызмет көрсету, сыпайы терминология және әдеп, сенсорлық мүгедектігі бар адамдармен қатынарудың базалық біліктері бойынша даярлау деңгейі
	Әуежайда ұшып шығуға және ұшып келуге жолаушылар

		Жылдамдығы	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
		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
			Әуежайда PRMs қызмет көрсетудің және оларды күтудің барлық

7	Аэровокзалдың жалпы мақсаттағы аймақтары мен үй-жайлары	Дәретханалық бөлмелер	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