О внесении изменений в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 189 "Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан" и в приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 12 июня 2017 года № 339 "Об утверждении нормативных правовых актов в области безопасности и охраны труда в гражданской авиации"

Приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 22 сентября 2022 года № 523. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 26 сентября 2022 года № 29832.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 189 "Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 12453) следующие изменения:

в Правилах организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан, утвержденных указанным приказом:

подпункт 15) пункта 3 изложить в следующей редакции:

"15) пассажир относящейся к маломобильным группам населения (далее – PRM (Persons with Reduced Mobility)) – это пассажиры, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в пространстве, в том числе использующие детские коляски, пожилого возраста, лица с инвалидностью;";

подпункт 2) пункта 6 изложить в следующей редакции:

"2) получение уполномоченными агентами, пограничными и таможенными органами от диспетчера службы организации перевозок сведений о номере и типе воздушного судна, количестве посадочных мест, авиакомпании, количестве проданных билетов и дополнительных сведений о вылетающих особо важных пассажирах, лиц с инвалидностью, больных, трансферных и транзитных пассажирах, пассажирах зарегистрированных через интернет, стойки саморегистрации;";

подпункт 1) пункта 27 изложить в следующей редакции:

"1) регистрация пассажира с инвалидностью по зрению и в сопровождении собаки-поводыря;";

приложение 2 изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Утратил силу приказом и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 26.07.2023 № 545 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликован).

3. Комитету гражданской авиации Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан в установленном законодательством порядке обеспечить:

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

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан.

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

Министр индустрии
и инфраструктурного развития
Республики Казахстан *К. Ускенбаев*

"СОГЛАСОВАН"
Министерство труда
и социальной защиты
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"
Министерство здравоохранения
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"
Министерство финансов
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"
Комитет национальной безопасности
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"
Министерство национальной экономики
Республики Казахстан

Приложение к приказу
Министра индустрии
и инфраструктурного развития
Республики Казахстан
от 22 сентября 2022 года № 523

Приложение 2
к Правилам организации

обслуживания пассажиров
в аэропортах
Республики Казахстан

Положения стандартов обслуживания пассажиров относящихся к маломобильным группам населения (PRM – Persons with Reduced Mobility) в аэропорту

№ п.п.	Рекомендуемые критерии для контроля доступности и качества обслуживания пассажиров PRMs	Рекомендуемые показатели	Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания
1	2	3	4
1.	Персонал авиакомпаний и аэропортов и персонал агентов по обслуживанию пассажирских перевозок	Программы подготовки обслуживания PRMs	Наличие программ у авиакомпаний и аэропортов по подготовке собственного и персонала уполномоченных агентов, отвечающих принятыми ими правилам и стандартам обслуживания PRMs. Программы должны учитывать уровень непосредственного взаимодействия категорий персонала с PRMs. Согласование программ с экспертами организаций лиц с инвалидностью
2.	Подготовка PRMs к пассажирской авиаперевозке	Информация по обслуживанию PRMs в аэропорту	Наличие информации на официальной интернет странице и в справочной службе аэропорта условий обслуживания PRMs в аэропорту и рекомендаций по подготовке их к перелету
		Информация аэропорта о наличии PRMs на рейсе	За 48 часов до выполнения рейса согласно расписанию наличие информации у авиакомпании и у ее агента о необходимости оказания помощи PRMs в аэропорту и на рейсе
			Наличие 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; скорости и комфортности обслуживания пассажирских авиаперевозок; информационному обслуживанию; подготовке персонала.
3.	Создание условий в аэропорту для обслуживания PRMs	Наличие стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту и его выполнение	Доступность для свободного 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 лиц с инвалидностью
		Доступ автомобиля	Наличие 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.
			Наличие специальной разметки остановки такси с PRMs в зоне у входа в аэровокзал с учетом высадки и посадки PRMs, видимого знака стоянки PRMs. Оборудование

4.	Прибытие в аэропорт	Такси	остановки PRMs специальным пультом вызова помощи, расположенным на уровне 700-1200 мм над уровнем земли. Наличие информации о заказе такси для перевозки PRMs на интернет странице аэропорта
		Перемещение с зоны парковки в аэровокзал.	Наличие и доступность получения услуги по оказанию помощи PRMs при перемещении из зон стоянок и остановок общественного и личного транспорта в аэровокзале
		Определение специальной зоны встречи PRMs в аэровокзале	Наличие 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
5.	Передвижение по аэропорту и посадка на борт воздушного судна	Оказание помощи	Наличие и доступность помощи PRMs при передвижении по территории аэропорта и посадки на борт воздушного судна со стороны персонала аэропорта, авиапассажирского перевозчика и их агентов. Наличие в аэропорту специального автотранспорта и механизмов для транспортировки, подъема/спуска PRMs на борт воздушного судна и обратно
			Наличие и доступность, в том числе для лиц с нарушением слуха и зрения, в виде рельефных

		Организация движения	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
		Оказание помощи	Наличие и доступность специальной медицинской помощи для PRMs со стороны персонала авиакомпании, аэропорта, их уполномоченных агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорту
		Доступность	Наличие необходимых технических и организационных условий для прохождения PRMs формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту
		Наличие технологии	Наличие 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
			Предварительное бронирование на рейсе специально

		Предоставление места для посадки	предназначенных мест для посадки PRMs, при получении предварительной информации о бронировании перевозки. Уполномоченный агент распределяет специально предназначенных мест для посадки PRMs в последнюю очередь
6.	Прохождение процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту	Подготовка персонала	Уровень подготовки персонала по безопасному обслуживанию, корректной терминологии и этике, базовым навыкам коммуникации с лицами с сенсорной инвалидностью, непосредственно участвующего в обслуживании пассажирских авиаперевозок PRMs в аэропорту по: методике общения; оказанию первой медицинской помощи; технологии обслуживания; оказанию помощи при прохождении процедур регистрации, досмотра, контроля
		Скорость	Гарантированное минимальное время прохождения PRMs формальностей обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту на вылет и прилет, на внутренних и международных рейсах, для трансферных и транзитных пассажиров должно быть опубликовано в доступной форме на официальной интернет странице аэропорта и доведено до авиакомпаний и их

			уполномоченных агентов.
		Ожидание помощи в аэропорту	При вылете: при предварительном бронировании обслуживания PRMs по прибытию в аэропорт от 5 до 10 минут; при отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs, по прибытию в аэропорт от 5 до 20 минут. По прилету в аэропорт: при предварительном бронировании обслуживания PRMs по прилету в аэропорт от 5 до 10 минут; при отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs по прилету в аэропорт от 5 до 15 минут.
7.	Зоны общего назначения и помещения в аэровокзале	Доступность	Отсутствие препятствий для передвижения, удобство пользования и местонахождение для PRMs с учетом особенностей лиц с разными видами инвалидности, в том числе по зрению, слуху, речи, с нарушением интеллекта и психики
		Туалетные комнаты	Наличие во всех зонах обслуживания и ожидания PRMs в аэропорту специально оборудованных для PRMs туалетных кабин. Оказание помощи по передвижению PRMs в туалетные кабины. Наличие пиктограмм и указателей по Брайлю с указанием места расположения туалетных кабин для PRMs
			Наличие и функционирование в

8.	Контроль за выполнением требований по организации качественного обслуживания PRMs в аэропортах	Наличие системы внутреннего и внешнего аудита качества обслуживания PRMs в аэропорту	аэропорту системы менеджмента качества обслуживания PRMs. Привлечение к независимому аудиту качества обслуживания PRMs экспертов организации лиц с инвалидностью. Наличие плана работы по повышению качества обслуживания PRMs

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