

**О внесении дополнений в постановление Правительства Республики Казахстан от 13 декабря 2011 года № 1522 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте"**

***Утративший силу***

Постановление Правительства Республики Казахстан от 15 февраля 2013 года № 137. Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 декабря 2016 года № 901.

      Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 29.12.2016 № 901 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

      Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**  
      1. Внести в постановление Правительства Республики Казахстан от 13 декабря 2011 года № 1522 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте» (САПП Республики Казахстан, 2012 г., № 8, ст. 153) следующие дополнения:  
      в Правилах перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте, утвержденных указанным постановлением:  
      в пункте 3:  
      дополнить подпунктами 48), 49), 50), 51), 52), 53), 54), 55) и 56) следующего содержания:  
      «48) услуга (вид обслуживания) – взаимодействие эксплуатанта (перевозчика) и пассажира и результат деятельности эксплуатанта по удовлетворению потребностей пассажира;  
      49) обслуживание пассажиров – деятельность эксплуатанта по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров и предоставлением им обязательного ассортимента услуг, направленных на удовлетворение потребностей;  
      50) класс обслуживания – уровень комфорта и объем услуг, предоставляемых пассажирам в соответствии с тарифом на воздушную перевозку;  
      51) комфорт на борту воздушного судна – совокупность бытовых условий, удобств и климата, предназначенных для создания определенных физико-гигиенических условий пассажирам и удобств их обслуживания бортпроводниками, обусловленная компоновкой пассажирской кабины, интерьером и оснащенностью необходимым оборудованием и системами жизнеобеспечения (электрической, кислородной, аварийно-спасательной системы, водоснабжение, канализация, регулирование давления, газового состава и кондиционирования воздуха);  
      52) пассажирская кабина – часть фюзеляжа воздушного судна, состоящая из совокупности пассажирских салонов, бытовых и вспомогательных помещений, оснащенных соответствующим оборудованием, предназначенных для размещения пассажиров, бортпроводников;  
      53) пассажирский салон – часть пассажирской кабины воздушного судна, оборудованной пассажирскими креслами и предназначенной для размещения пассажиров;  
      54) бытовое помещение – часть пассажирской кабины воздушного судна, оснащенная бытовым оборудованием и включающая в себя буфет, кухню и туалеты;  
      55) индивидуальное обслуживание – создание доброжелательной обстановки, психологического комфорта пассажирам с момента посадки в самолет и до момента прибытия их в пункт назначения;  
      56) вспомогательные помещения – часть пассажирской кабины воздушного судна, оснащенная вспомогательным оборудованием, включающая в себя вестибюли, гардеробы, багажные и служебные помещения.»;  
      дополнить главой 2-1 следующего содержания:  
      «2-1. Порядок предоставления услуг на борту воздушного судна  
      38-1. Перевозчик предоставляет пассажирам на борту воздушных судов перечень услуг в соответствии с приложением к настоящим Правилам.  
      Перевозчик расширяет ассортимент услуг на основании изучения потребностей, запросов пассажиров и технических возможностей.  
      38-2. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна определяется:  
      1) соответствием уровня комфорта, создаваемого на борту воздушного судна, потребностям пассажиров;  
      2) обязательным ассортиментом услуг, предоставляемых пассажирам в полете.  
      38-3. Условия и уровень обслуживания пассажиров на борту воздушного судна должны обеспечиваться:  
      1) оборудованием и интерьером пассажирского салона;  
      2) техническими средствами и системами, обеспечивающими безопасность пассажиров, состояние окружающей среды в салоне и комфорт;  
      3) санитарно-гигиеническим состоянием пассажирской кабины, исправностью и укомплектованностью необходимым оборудованием, инвентарем и средствами обслуживания пассажиров;  
      4) наличием мест для пассажиров с детьми, с возможностью установки детских люлек на тех типах воздушных судов, где предусмотрено производителем;  
      5) возможностью размещения больных на носилках и инвалидов на тех типах воздушных судов, где предусмотрено производителем;  
      6) средствами индивидуального пользования для пассажиров (индивидуальное освещение, вентиляция, столик для питания, система привязных ремней безопасности, спасательные жилеты, кислородные или дымозащитные маски);  
      7) наличием гардеробов для размещения верхней одежды.  
      38-4. При обслуживании пассажиров с ограниченными возможностями бортпроводники должны владеть практическими навыками по коммуникации и безопасной помощи на борту воздушного судна, включая: размещение, информационное обслуживание, помощь по выполнению правил авиационной безопасности, обслуживание питанием, оказание первой медицинской помощи в полете.  
      При перевозке пассажира с ограниченными возможностями после проведения соответствующих процедур по регистрации представитель авиакомпании (аэропорта) сопровождает их к (от) воздушному судну.  
      Посадка пассажиров с ограниченными возможностями и сопровождающих лиц на борт воздушного судна производятся в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.  
      38-5. Перевозчик обеспечивает перед каждым полетом:  
      1) чистоту в пассажирских салонах воздушного судна;  
      2) чистоту и укомплектованность туалетных комнат гигиеническими средствами;  
      3) исправность пассажирских кресел и багажных полок;  
      4) исправность и укомплектованность стационарным и съемным оборудованием, средствами обслуживания и мягким инвентарем;  
      5) обогрев/охлаждение пассажирского салона.  
      38-6. Перевозчик обеспечивает в течение всего полета:  
      1) подачу холодной и горячей воды в буфет-кухню и туалеты на тех типах воздушного судна, где предусмотрено производителем;  
      2) температуру воздуха в салонах не ниже +18 и не выше +25 градусов;   
      3) чистоту и порядок в пассажирском салоне;  
      4) постоянный контроль над соблюдением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна.  
      38-7. Информирование осуществляется при непосредственном общении с пассажиром или по громкоговорящей связи.   
      38-8. Обеспечение пищевой продукцией осуществляется с учетом строгого соблюдения сроков хранения продуктов.  
      38-9. Перевозчик обеспечивает подготовку и доставку на самолет, газет, журналов с учетом продолжительности и маршрута полета.  
      38-10. Трансляция музыкальных программ допускается в ночное время только через индивидуальные наушники (когда пассажиры отдыхают).  
      Все виды услуг, указанных в приложении к настоящим Правилам, должны предоставляться без ущерба безопасности полетов.  
      38-11. Перевозчик обеспечивает представление по требованию пассажира журнала отзыва по качеству обслуживания на борту воздушного судна.»;  
      дополнить пунктом 124 следующего содержания:  
      «124. Перевозчик, выполняющий международные авиамаршруты, в пунктах назначения и отправления обеспечивает информационно-справочное обслуживание пассажиров на государственном языке. Дополнительно допускается употребление других языков.»;  
      дополнить указанные Правила приложением согласно приложению к настоящему постановлению.  
      2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после первого официального опубликования.

*Премьер-Министр*  
*Республики Казахстан                       С. Ахметов*

Приложение           
к постановлению Правительства  
Республики Казахстан     
от 15 февраля 2013 года № 137

Приложение        
к Правилам перевозки,  
багажа и грузов     
на воздушном транспорте

**Перечень услуг, предоставляемых пассажирам**  
**на борту воздушного судна**

      1. Информационно-справочное обслуживание - своевременное и достоверное информирование пассажиров о правилах поведения на борту воздушного судна, предоставляемых услугах, условиях полета и пользования аварийно-спасательным оборудованием на казахском, русском и английских языках. Информации подразделяются на основные и дополнительные виды:  
      1) основные виды информации:  
      приветственная;  
      по обеспечению безопасности в полете;  
      о запрете курения;  
      об оборудовании самолета;  
      о предоставляемых в полете услугах;  
      о питании по маршруту полета;  
      о наборе высоты и снижении и пункте посадки;  
      после посадки воздушного судна в аэропорту прибытия;  
      о погоде в пункте посадки;  
      2) дополнительные виды информации (при возникшей необходимости):  
      об изменении плана полета;  
      об изменении маршрута полета;  
      о задержке рейса;  
      о вынужденной посадке;  
      о возврате в пункт вылета;  
      о посадке на запасной аэродром;  
      об аварийной обстановке, посадке;  
      об опоздании в пункт назначения;  
      о полете в зоне турбулентности;  
      поздравительные.  
      2. Индивидуальное обслуживание:  
      оказание услуг каждому пассажиру в течение всего полета;  
      особое внимание к больным, инвалидам, пожилым людям и пассажирам с детьми;  
      включение индивидуального освещения и вентиляции;  
      ответы на вопросы пассажиров;  
      установка и оснащение детских люлек (на тех типах воздушных судов, где предусмотрено производителем);  
      обслуживание несопровождаемых детей.  
      3. Медицинское обслуживание, оказание первой доврачебной помощи медицинскими средствами и препаратами, находящимися в бортовой медицинской аптечке.  
      4. Обеспечение пассажиров мягким инвентарем в полете.  
      5. Предоставление пассажирам периодической печати (газеты, журналы).  
      6. Предоставление мультимедийных услуг, в том числе трансляция музыкальных программ на государственном, русском и других языках (при наличии соответствующего оборудования).  
      7. Предоставление прохладительных напитков, пищевой продукции в зависимости от типа воздушного судна и протяженности авиамаршрутов.

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