

**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