

«ҚАЗАҚСТАННЫҢ  
АВИАЦИЯЛЫҚ ӘКІМШІЛІГІ»  
АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ

010000, Қазақстан Республикасы,  
Астана қ., Мәңгілік Ел даңғылы  
55/15, С2.3 блогы



+7 (7172) 79-82-28  
frontoffice@caa.gov.kz  
www.caa.gov.kz

AVIATION ADMINISTRATION  
OF KAZAKHSTAN  
JOINT STOCK COMPANY

Block C2.3, 55/15 Mangilik El Ave,  
010000, Astana city,  
Republic of Kazakhstan

**БҰЙРЫҚ**

№ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Қазақстан Республикасы  
Астана қаласы

**ПРИКАЗ**

№ *09/11/201* *д.п.п. д.д.д.д.*  
город Астана  
Республика Казахстан

**ORDER**

№ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Astana city  
Republic of Kazakhstan

**Нұсқаулық материалды бекіту туралы**

«Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы» 2010 жылғы 15 шілдедегі Қазақстан Республикасы Заңының 4 тармақша, 2-1-тарауының, 16-9 бабына сәйкес, ИКАО стандарттарына және ұсынылатын тәжірибелерге сәйкес

**БҰЙЫРАМЫН:**

1. ААК-FAL-P.0921 Нұсқаулық материалы - Жолаушыларға қызмет көрсету, багажды және жүктерді өңдеу бойынша бақылауды ұйымдастыру және жүргізу бойынша Нұсқамалық материал бекітілсін.
2. Осы бұйрықтың орындалуын бақылауды формальдылықты оңайлату, жолаушыларға және жүктерге қызмет көрсету департаментінің директоры Н.С. Малаевқа жүктелсін.
3. Осы бұйрық қол қойылған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі, танысуға және таратуға жатады.

**Бас директор**

**К. Раду**



**БҰЙРЫҚ**

№ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Қазақстан Республикасы  
Астана қаласы

**ПРИКАЗ**

№ 02/11401 20.11.2023  
город Астана  
Республика Казахстан

**ORDER**

№ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Astana city  
Republic of Kazakhstan

**Об утверждении Инструктивного материала**

В соответствии с подпунктом 4 статьей 16–9 главы 2–1 Закона Республики Казахстан от 15 июля 2010 года «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации», стандартам и рекомендуемой практики ИКАО

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить инструктивный материал ААК-FAL-P.0921 - Инструктивный материал по организации и проведению контроля по обслуживанию пассажиров, обработке багажа и грузов.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора департамента упрощения формальностей, обслуживания пассажиров и грузов Малаева Н. С.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания, подлежит ознакомлению и рассылке.

Генеральный директор

К. Раду

«ҚАЗАҚСТАННЫҢ  
АВИАЦИЯЛЫҚ ӘКІМШІЛІГІ»  
АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ

010000, Қазақстан Республикасы,  
Астана қ., Мәңгілік Ел даңғылы  
55/15, С2.3 блогы



+7 (7172) 79-82-28  
frontoffice@caa.gov.kz  
www.caa.gov.kz

AVIATION ADMINISTRATION  
OF KAZAKHSTAN  
JOINT STOCK COMPANY

Block C2.3, 55/15 Mangi k El Ave,  
010000, Astana city,  
Republic of Kazakhstan

**БҰЙРЫҚ**

№ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Қазақстан Республикасы  
Астана қаласы

**ПРИКАЗ**

№ 09/1701 д.р. 11.2023  
город Астана  
Республика Казахстан

**ORDER**

№ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Astana city  
Republic of Kazakhstan

**On approval of guidance materials**

In accordance with subparagraph 4 of article 16-9 of chapter 2-1 of the Law of the Republic of Kazakhstan dated July 15, 2010 "On the use of the airspace of the Republic of Kazakhstan and aviation activities", ICAO standards and recommended practices

**ORDER:**

1. Approve Instructional Material AAK-FAL-P.0921 - Guidance Material on The Arrangement and Conduct of Control Over Passenger Service, Baggage and Cargo Services.

2. Control over the execution of this order shall be entrusted to the Director of the Department of Facilitation, Passenger and Cargo Services Malayev N. S.

3. This order shall take effect on the date of signing and shall be read and distributed.

**General director**

**C. Radu**

№ 09/1170 от 29.11.2023

ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ, БАҒАЖДЫ ЖӘНЕ  
ЖҮКТЕРДІ ӨҢДЕУ БОЙЫНША БАҚЫЛАУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ  
ЖӘНЕ ЖҮРГІЗУ БОЙЫНША НҰСҚАМАЛЫҚ МАТЕРИАЛ

**ИНСТРУКТИВНЫЙ МАТЕРИАЛ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И  
ПРОВЕДЕНИЮ КОНТРОЛЯ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ  
ПАССАЖИРОВ, ОБРАБОТКЕ БАГАЖА И ГРУЗОВ**

GUIDANCE MATERIAL ON THE ARRANGEMENT AND CONDUCT  
OF CONTROL OVER PASSENGER SERVICE, BAGGAGE AND  
CARGO HANDLING



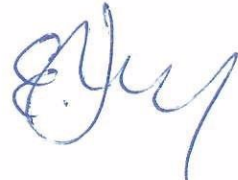
*Шығарылған күні / Дата выпуска / Date of Issue: 26/01/2022*

*Мәртебесі / Status / Статус: **Approved***

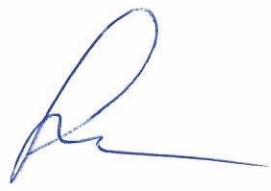
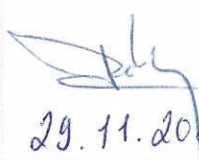
*Құжатқа жауапты / Ответственный за документ / Owner:*

*Формальдылықты оңайлату, жолаушыларға және жүктерге қызмет көрсету департаментінің  
директоры / Директор департамента упрощения формальностей, обслуживания пассажиров и грузов  
/ Director of the Department of facilitation, passenger and cargo services*

**КЕЛІСУ ПАРАҒЫ /  
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ /  
APPROVAL SHEET**

	Лауазымы / Должность / Job Title	Күні / Дата / Date	Қолы / Подпись / Signature
<b>Әзірленген / Разработано/ Prepared by:</b>			
Айнұр ӨМІРЗАҚ / <i>Ainur OMIRZAK</i>	Формальдылықты оңайлату, жолаушыларға және жүктерге қызмет көрсету департаментінің авиациялық инспекторы/ Авиационный инспектор департамента упрощения формальностей, обслуживания пассажиров и грузов/ Aviation inspector of facilitation, passenger and cargo services	29.11.2023	
<b>Келісілді / Согласовано / Agreed by:</b>			
Нұржан МАЛАЕВ / <i>Nurzhan MALAYEV</i>	Формальдылықты оңайлату, жолаушыларға және жүктерге қызмет көрсету департаментінің директоры/ Директор департамента упрощения формальностей, обслуживания пассажиров и грузов/ Director of the Department of facilitation, passenger and cargo services	29.11.2023	
Дархан Еспотанов / <i>Darkhan YESPOTANOV</i>	Бас директордың авиациялық қауіпсіздік жөніндегі орынбасары/ Заместитель Генерального директора по	29.11.23	

Дата: 29.11.2023 13:55. Копия электронного документа. Версия СЭД: Documentlog 7.21.1.

	<i>авиационной безопасности/ Deputy Director for aviation security</i>		
<i>Жанат АБДУГАЛИМОВ / Zhanat ABDUGALIMOV</i>	<i>Ұшу қауіпсіздігін басқару, сапа, стратегия және стандарттарға сәйкестік департаментінің аға директоры/ Ст.директор Департамента управления безопасностью полетов, качества, стратегии и соответствия стандартам/ Sen. Director of safety management, quality, strategy and compliance department</i>	<i>29.11.2023</i>	
<b>Бекітілді / Утверждено Приказом № / Approved by Order No.</b>			
<i>Каталин РАДУ / Catalin RADU</i>	<i>ААК Бас директоры/ Генеральный директор ААК / General Director ААК</i>	<i>29.11.2023</i>	

**РЕДАКЦИЯ ТІЗІМІ /  
ЛИСТ РЕДАКЦИЙ /  
REVISION SHEET**

<b>Басылым №/ № изд./ Rev. #/</b>	<b>Күні / Дата / Date</b>	<b>Редакция / Редакция / Revision</b>
1.0	26.01.2022	Бастапқы шығарылым / Первоначальный выпуск / Initial edition
2.0	29.11.2023	2023 жылғы 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілген ҚР әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы Заңға жаңа түзетулерге байланысты/ В связи с новыми поправками в Закон Об использовании воздушного пространства РК и деятельности авиации, которые введены в действие с 1 марта 2023 года/ In accordance with the new amendments to the Law on the Use of Airspace of the Republic of Kazakhstan and Aviation Activities, which came into effect on March 1, 2023.

**ҚОЛДАНЫСТАҒЫ БЕТТЕР ТІЗІМІ /  
ПЕРЕЧЕНЬ ДЕЙСТВУЮЩИХ СТРАНИЦ /  
LIST OF EFFECTIVE PAGES**

Басылым № / № Раздела/ Section No. /	Бет № / Стр. № / Page No.	Шығарылған күні / Дата выпуска / Date of issue
КЕЛІСУ ПАРАҒЫ / ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ / APPROVAL SHEET	02-02	29.11.2023
РЕДАКЦИЯ ТІЗІМІ / ЛИСТ РЕДАКЦИЙ / REVISION SHEET	04-04	29.11.2023
ҚОЛДАНЫСТАҒЫ БЕТТЕР ТІЗІМІ / ПЕРЕЧЕНЬ ДЕЙСТВУЮЩИХ СТРАНИЦ / LIST OF EFFECTIVE PAGES	05-05	29.11.2023
МАЗМҰНЫ / СОДЕРЖАНИЕ / TABLE OF CONTENT	08-09	29.11.2023
ҚЫСҚАРТУЛАР, ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ АНЫҚТАМАЛАР / СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ / ABBREVIATION, TERMS AND DEFINITIONS	06-07	29.11.2023
НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР / НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ И ССЫЛКИ / REFERENCES	10-13	29.11.2023
БӨЛІМ А	14-20	29.11.2023
РАЗДЕЛ В	21-27	29.11.2023
SECTION C	28-33	29.11.2023
ҚОСЫМШАЛАР / ПРИЛОЖЕНИЯ / ANNEXES	34-69	29.11.2023



## ҚЫСҚАРТУЛАР, ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ АНЫҚТАМАЛАР / СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ / ABBREVIATION, TERMS AND DEFINITIONS

ҚАӘ/ ААК/ ААК	«Қазақстанның авиациялық әкімшілігі» АҚ / АО «Авиационная администрация Казахстана» / «Aviation Administration of Kazakhstan» JSC
ӘК / ВС / АС	Әуе кемесі / Воздушное судно / Aircraft
ҚР / РК / RK	Қазақстан Республикасы / Республика Казахстан / Republic of Kazakhstan
Тексеру парағы / Проверочный лист / Checklist	Жолаушыларға қызмет көрсету, багажды, жүкті және поштаны өңдеуді ұйымдастыру бөлігінде әуежай /ӘК пайдаланушысын және жерде қызмет көрсету жөніндегі қызметтерді берушісіне ішінара / жоспардан тыс тексерулер жүргізу бойынша тексеру парағы/ Проверочный лист при проведении выборочных/внеплановых проверок Эксплуатанта аэропорта / ВС и поставщика услуг наземного обслуживания в части организации обслуживания пассажиров, обработки багажа, груза и почты/ Checklist for selective/unplanned inspections of the airport/aircraft operator and ground handling service provider with regard to passenger service, baggage, cargo and mail handling.
ICAO	Халықаралық азаматтық авиация ұйымы (ИКАО) – әуе қатынасы қауіпсіздігін, сенімділігі мен тиімділігін қамтамасыз ету үшін қажетті халықаралық нормаларды белгілейтін және азаматтық авиацияға байланысты барлық салада халықаралық ынтымақтастықты үйлестіруді жүзеге асыратын Біріккен Ұлттар Ұйымының мамандандырылған мекемесі/ Международная организация гражданской авиации – специализированное учреждение Организации Объединенных Наций, устанавливающее международные нормы, необходимые для обеспечения безопасности, надежности и эффективности воздушного сообщения, и осуществляющее координацию международного сотрудничества во всех областях, связанных с гражданской авиацией/ International Civil Aviation Organization is the specialized agency of the United Nations that establishes the international standards necessary to ensure the safety, security and efficiency of air travel and coordinates international cooperation in all fields related to civil aviation.
FAL	Формальдылықтарды оңайлату, жолаушыларға және жүктерге қызмет көрсету департаменті Департамент упрощения формальностей, обслуживания багажа и грузов Department of facilitation, baggage and cargo service
AFTN	Авиациялық тіркелген телекоммуникациялық желі/ Aeronautical fixed telecommunication network/ Сеть авиационной фиксированной электросвязи Осы құжат "Қазақстанның авиациялық әкімшілігі" АҚ-ның меншігі болып табылады. /

Sharepoint	Құжаттарды басқару және сақтаудың онлайн жүйесі / Онлайн-система управления и хранения документов / Online document management and storage system
Инспектор / Inspector	Азаматтық және эксперименттік авиация саласында сертификаттауды, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыруға уәкілетті Авиациялық инспекторы / Авиационный инспектор, уполномоченный на осуществление сертификации, контроля и надзора в сфере гражданской и экспериментальной авиации / Aviation inspector, authorized to carry out certification, control and supervision in the field of civil and experimental aviation

**МАЗМҰНЫ/  
ОГЛАВЛЕНИЕ/  
CONTENTS**

<b>КЕЛІСУ ПАРАҒЫ / ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ / APPROVAL SHEET .....</b>	<b>2</b>
<b>РЕДАКЦИЯ ТІЗІМІ / ЛИСТ РЕДАКЦИЙ / REVISION SHEET .....</b>	<b>4</b>
<b>ҚОЛДАНЫСТАҒЫ БЕТТЕР ТІЗІМІ / ПЕРЕЧЕНЬ ДЕЙСТВУЮЩИХ СТРАНИЦ / LIST OF EFFECTIVE PAGES.....</b>	<b>5</b>
<b>ҚЫСҚАРТУЛАР, ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ АНЫҚТАМАЛАР / СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ / ABBREVIATION, TERMS AND DEFINITIONS .....</b>	<b>6</b>
<b>МАЗМҰНЫ/ ОГЛАВЛЕНИЕ/ CONTENTS.....</b>	<b>8</b>
<b>НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР / НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ И ССЫЛКИ / REFERENCES.....</b>	<b>10</b>
<b>БӨЛІМ А.....</b>	<b>14</b>
A.1 Кіріспе.....	14
A.1.1 Мақсаты .....	14
A.1.2 Іске асыру .....	14
A.2. Тексерулерді жоспарлау .....	15
A.3. Ішінара тексеру.....	15
A.4. Жоспардан тыс тексеру.....	15
A.5. Тексеру парағы.....	16
A.6. Авиациялық инспекторлардың құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі.....	16
A.7 Ішінара және жоспардан тыс тексерулер жүргізу процесі .....	17
A.8. Әуеайлақтарды (әуежайды) және/немесе жерде қызмет көрсету қызметінің түзету іс-қимылдары жоспарын ұсынуы және оның орындалуын бақылау.....	19
A.9. Деректер базасын жүргізу.....	20
<b>РАЗДЕЛ В.....</b>	<b>21</b>
B.1 Введение .....	21
B.1.1 Цель .....	21
B.1.2 Применение.....	21
B.2. Планирование проверок .....	22
B.3. Выборочные проверки.....	22
B.4. Внеплановые проверки.....	22
B.5. Проверочный лист.....	23
B.6. Права, обязанности и ответственность авиационных инспекторов. ....	23
B.7. Процесс проведения выборочных и внеплановых проверок.....	24
B.8. Предоставление эксплуатантов аэродромов (аэропорты) и/или поставщиков наземных услуг плана корректирующих действий и контроль его выполнения.....	26
B.9. Ведение базы данных. ....	27
<b>SECTION C.....</b>	<b>28</b>

C.1 Introduction.....	28
C.1.1 The purpose .....	28
C.1.2 The applicability .....	28
C.2. Audit planning .....	28
C.3. Selective inspections.....	29
C.4. An unplanned inspection.....	29
C.5. The checklist.....	30
C.6. Rights, duties and responsibilities of aviation inspectors.....	30
C.7. Process for selective and unplanned inspections .....	31
C.9. Records of the database.....	33
<b>ҚОСЫМШАЛАР / ПРИЛОЖЕНИЯ / ANNEXES.....</b>	<b>34</b>

## НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР / НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ И ССЫЛКИ / REFERENCES

Нормативтік құжат / Нормативный документ (НД) / Referenced Document	Бекіту / Утверждение / Approval
Қазақстан Республикасының Еңбек Кодексі / Трудовой кодекс Республики Казахстан / Labour Code of the Republic of Kazakhstan	ҚР ЕК / ТК РК / LC RK
Қазақстан Республикасындағы көлік туралы Заңы / Закон «О транспорте Республики Казахстан» Law on Transport of the Republic of Kazakhstan	№ 156 21.09.1994
Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы / «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации» / on the Use of the Airspace of the Republic of Kazakhstan and Aviation Activities	Қазақстан Республикасының Заңы/Закон Республики Казахстан/ The Law of the Republic of Kazakhstan № 339-IV 15.07.2010
Дербес деректер және оларды қорғау туралы Қазақстан Республикасының Заңы / Закон Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» / Law of the Republic of Kazakhstan on personal data and its protection	№ 94-V 21.05.2013
Өлшем бірлігін қамтамасыз ету туралы Қазақстан Республикасының Заңы/ Закон Республики Казахстан «Об обеспечении единства измерений» / Law of the Republic of Kazakhstan on Ensuring the Uniformity of Measurements	№ 53-II 07.06.2000
Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы Қазақстан Республикасының Заңы / Закон «О правах ребенка в Республике Казахстан» / Law on the Rights of the Child in the Republic of Kazakhstan,	№ 345 08.08.2002
Қазақстан Республикасының азаматтық авиациясында формальдылықты оңайлату мақсатында рәсімдерді белгілеуге жәрдемдесуге тиісті шаралар жиынтығын білдіретін халықаралық әуе тасымалдары кезіндегі формальдылықты оңайлату бағдарламасын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысы / Постановление Правительства Республики Казахстан «Об утверждении Программы упрощения формальностей при международных воздушных перевозках, представляющей собой совокупность мер, призванных содействовать установлению процедур в целях упрощения формальностей в гражданской авиации Республики Казахстан» / Decree of the Government of the Republic of On Approval of the Facilitation Programme for International Air Transportation, which is a set of measures designed to facilitate the establishment of procedures for the facilitation of civil aviation in the Republic of Kazakhstan	ҚР ҮҚ -243/ ПП РК-243 / GD RK-243
Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы / «Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан» /	Б-189/ П-189 / О-189

Дата: 12.12.2023.15:15. Копия электронного документа. Версия СЭД: Documentlog.7.2.1.1. Положительный результат проверки ЭДП

Approval of the Rules of Organisation of Passenger Services at Airports of the Republic of Kazakhstan	
<p>Авиатасымалдауды ұйымдастыру қызметі туралы үлгілік ережені бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. бұйрығы/ Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан «Об утверждении Типового положения о службе организации авиаперевозок» / Order of the Acting Minister for Investment and Development of the Republic of Kazakhstan Approval of the Model Provision on the Air Transportation Organization Service</p>	<p>Б-328/ П-328 / О-328</p>
<p>Қазақстан Республикасының халықаралық әуежайларында багажды, пошта жөнелтілімдерін және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау және өңдеу жөніндегі бірыңғай талаптар мен технологиялық рәсімдерді бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестиция және даму министрінің бұйрығы/ Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан «Об утверждении единых требований и технологических процедур в международных аэропортах Республики Казахстан по перевозке и обработке багажа, почтовых отправлений и грузов воздушным транспортом»/ Order of the Minister of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan approval of uniform requirements and technological procedures at international airports of the Republic of Kazakhstan for the transportation and handling of baggage, postal items and cargo by air transport</p>	<p>Б-1117/ П-1117 / О-1117</p>
<p>Әуежайларда жерде қызмет көрсетуді жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің бұйрығы / Приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан «Об утверждении Правил осуществления наземного обслуживания в аэропортах»/ Order of the Minister of Industry and Infrastructure Development of the Republic of On Approval of the Rules of Ground Handling at Airports</p>	<p>Б-750/ П-750 / О-750</p>
<p>Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің бұйрығы/ Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан «Об утверждении Правил перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте»/ Order of the Minister of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan «On Approval of the Rules of Carriage of Passengers, Baggage and Cargo by Air Transport»</p>	<p>Б-540/ П-540 / О-540</p>
<p>Алуан түрлі экономикалық қызмет ұйымдарының жұмыскерлеріне арнайы киім және басқа да жеке қорғаныш құралдарын беру нормаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің бұйрығы/ Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан «Об утверждении норм выдачи специальной одежды и других средств индивидуальной защиты работникам организаций различных видов экономической деятельности»/ Order of the Minister of Health and Social Development of the Republic of Kazakhstan approval of norms for issuing special clothing and other personal protective equipment to employees of organizations engaged in various types of economic activity</p>	<p>Б-943/ П-943 / О-943</p>

Дата: 12.12.2023 15:15. Копия электронного документа. Версия СЭД. Документolog 7.21.1. Положительный результат проверки ЭЦП

<p>Аэровокзалдар кластарын және оларды анықтау әдістемесін бекіту туралы Қазақстан Республикасы Келік және коммуникация бұйрығы / Приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан «Об утверждении классов аэровокзалов и методики их определения» / Order of the Minister of Transport and Communications of the Republic of Kazakhstan Approval of Classes of Air Terminals and Methodology of their Determination</p>	<p>Б-862/ П-862 / О-862</p>
<p>Әуеайлақтардың (тікұшақ айлақтарының) жарамдылығын сертификаттау және оларға сертификат беру қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. бұйрығы/ Об утверждении Правил сертификации и выдачи сертификата годности аэродрома (вертодрома) Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан/ On Approval of the Rules for Certification and Issuance of Airfield (Helidrome) Certificate of Fitness Order of the Acting Minister of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan</p>	<p>Б-187/ П-187 / О-187</p>
<p>Азаматтық әуе кемелерін пайдаланушыларға қойылатын сертификаттық талаптарды бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. бұйрығы/Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан «Об утверждении сертификационных требований к Эксплуатант/ поставщик услуг гражданских воздушных судов» / Order of the Acting Minister for Investment and Development of the Republic of Kazakhstan «On Approval of Certification Requirements for Civil Aircraft Operator/Service Provider»</p>	<p>Б-153/ П-153 / О-153</p>
<p>Азаматтық әуе кемелерін пайдаланушыны сертификаттау және оған сертификат беру қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. бұйрығы/ Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан «Об утверждении Правил сертификации и выдачи сертификата Эксплуатант/ поставщик услуг гражданских воздушных судов» / Order of the Acting Minister for Investment and Development of the Republic of Kazakhstan «On Approval of the Rules for Certification and Issuance of Civil Aircraft Operator/Service Provider Certificate»</p>	<p>Б-1061/ П-1061 / О-1061</p>
<p>Әуежай қызметінің құрамына кіретін әуеайлаққа және жерде қызмет көрсету тауарларының, жұмыстарының, қызметтерінің тізбесін бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің бұйрығы/ Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан «Об утверждении перечня товаров, работ, услуг аэродромного и наземного обслуживания, входящих в состав аэропортовой деятельности»/ Order of the Minister of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan approval of the list of goods, works and services of aerodrome and ground services included in the airport activity</p>	<p>Б-749/ П-749/ О-749</p>
<p>Қазақстан Республикасының Қағидалар жинағы ҚР ҚЖ терминал ғимараттары/ Свод Правил Республики Казахстан СП РК ЗДАНИЯ АЭРОВОКЗАЛОВ / Rulebook of the Republic of Kazakhstan RB RK Buildings of Air Terminals</p>	<p>ҚР ҚЖ 3.03-120-2014/ СП-3.03-120-2014/ RB RK-3.03-120-2014</p>
<p>Қауіпті жүктерді әуе арқылы қауіпсіз тасымалдау жөніндегі техникалық нұсқаулықтар/ Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху/ Technical Instructions for the Safe Transportation of Dangerous Goods by Air</p>	<p>ICAO Doc 9284-AN/905</p>
<p>Жерде үсті қызмет көрсету жөніндегі Нұсқаулық/ Руководство по наземному обслуживанию/ Manual on Ground Handling</p>	<p>ICAO Doc 10121</p>
<p>ААК департаменті туралы ереже / Положение о Департаменте упрощения формальностей ААК /</p>	<p>ААК-FAL-P.0960</p>

Regulations on the ААК Facilitation Department	
Әуе кемелерін сертификаттау рәсімі / Процедура сертификации воздушных судов / Air operator certification procedure	ААК-OPS-P.0409
Әуе пайдаланушыларын қадағалау рәсімі / Процедура надзора за воздушными эксплуатантами / Air operator oversight procedure	ААК-OPS-P.0424



## БӨЛІМ А

### А.1 Кіріспе

Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – ӘКП туралы Заң) 16-4 – бабына сәйкес «Қазақстанның авиациялық әкімшілігі» АҚ (бұдан әрі – ҚАӘ) қызметі ҚАӘ сертификаттауға жатпайтын жеке және заңды тұлғалардың ұшу қауіпсіздігі мен авиациялық қауіпсіздігін қамтамасыз етуіне техникалық бақылауды жүзеге асырады, ол «ӘКП туралы Заңның 10-2-бабында көзделген қызметке жатады,

Азаматтық авиация пайдаланушылары мен ұйымдарының жолаушыларға қызмет көрсетуді, багажды және жүктерді өндеуді қоса алғанда, жататын қызметке жатады.

Бақылау және қадағалау шеңберінде авиациялық инспекторлар Нұсқаулық материалды пайдалана отырып, ішінара және жоспардан тыс тексерулерді жүзеге асырады.

Келесі қызмет түрлері бақылауға жатады:

- ӘКП пайдаланушыларына, әуеайлақтарды (әуежайларды) пайдаланушыларға және/немесе авиациялық қызметтер көрсету сапасы бөлігінде жолаушыларға қызмет көрсетуді, багажды, жүкті және поштаны өндеуді ұйымдастыру бойынша жерүсті қызметтерін жеткізушілерге тексеру (бақылау) жүргізу кестесіне сәйкес жолаушыларға қызмет көрсету, багажды және жүктерді өндеу бойынша;

- ұшу қауіпсіздігін тұрақты қадағалауды қамтамасыз ету жөніндегі бағдарламаға сәйкес (ААК-OPS-P. 0424 сәйкес) ӘКП пайдаланушылары, әуеайлақтарды (әуежайларды) пайдаланушылар және/немесе жолаушыларға қызмет көрсетуді, багажды, жүкті және поштаны өндеуді, қауіпті жүктерді тасымалдауға байланысты ұйымдастыру жөніндегі жерүсті қызметтерін тексеру.

Нұсқаулық материал авиациялық инспекторларға арналған процестер мен процедуралардың сипаттамасын қамтитын құжат болып табылады, сертификаттауды жүргізу, бақылау мен қадағалауды жүзеге асыру кезінде ӘКП туралы Заңнамасын, Халықаралық Азаматтық авиация ұйымының (ИКАО) стандарттары мен ұсынылатын практикасын біркелкі қолдану, сондай-ақ сертификаттау талаптарына сәйкессіздіктерді әртүрлі деңгейлерге жатқызу мақсатында.

#### А.1.1 Мақсаты

Жолаушыларға қызмет көрсету, багажды және жүктерді өндеу бойынша бақылауды ұйымдастыру және жүргізу жөніндегі Нұсқаулық материал (бұдан әрі- Нұсқаулық материал ) тексеру ларды орындау кезінде ҚАӘ формальдылықтарды оңайлату, жолаушыларға және жүктерге қызмет көрсету департаментінің (бұдан әрі – FAL) авиациялық инспекторлары үшін біріздендірілген және тиімді тәсілді қамтамасыз ету мақсатында әзірленді.

#### А.1.2 Іске асыру

Осы Нұсқаулық материалдың талаптары авиациялық инспекторларының орындауы үшін міндетті болып табылады. FAL директоры немесе оның міндетін атқарушы тұлға авиациялық инспекторларының осы Нұсқаулық материалдың талаптарын сақтауын бақылайды. Осы Нұсқаулық материалдың талаптары мыналарға қатысты қолданылады:

- әуеайлақтарды (әуежайларды) және / немесе
- жолаушыларға қызмет көрсетуді, багажды, жүкті және поштаны өндеуді ұйымдастыру жөніндегі қызметтерді беруші.

## А.2. Тексерулерді жоспарлау

Тексеруге алдын ала дайындық тексеру нысанасын анықтаудан, құжаттаманың және (немесе) талаптардың тізбесін айқындаудан тұрады, олар оларды орындау және алдыңғы тексерудің есебі мен нәтижелерін қарау бөлігінде расталуға тиіс.

Алдын ала даярлау нәтижелері бойынша FAL директоры немесе оның міндетін атқарушы тұлға ҚАӘ Бас директорына немесе оның міндетін атқарушы тұлғаға тексеру жүргізу туралы қызметтік жазбаны жібереді.

Жоғарыда көрсетілген қызметтік жазбаға ҚАӘ тексеру жүргізу туралы бұйрығының жобасы да қоса беріледі. Авиациялық инспекторлары ҚАӘ Бас директорына оларға қол қою үшін тексеру жүргізу туралы бұйрықтардың жобаларын дұрыс құрастыруға және уақтылы ұсынуға жауапты.

Жоғарыда көрсетілген бұйрыққа қол қойылғаннан кейін, бірақ тексеру басталғанға дейін бір тәуліктен кем емес мерзімде авиациялық инспекторы пайдаланушыны немесе азаматтық авиация ұйымын тексеру рәсімінің басталу күні, ықтимал өзгерістері мен толықтырулары туралы ақпаратты қамтитын еркін нысанда пайдаланушының немесе азаматтық авиация ұйымының AFTN арнасы арқылы радиogramманы жіберу арқылы тексеру жүргізілгені туралы хабарлар етеді.

## А.3. Ішінара тексеру.

А.3.1. ҚАӘ қызметіне сертификаттауға жатпайтын, бірақ жерүсті қызмет көрсетуге жататын жеке және (немесе) заңды тұлғаларды іріктеп тексеру (бұдан әрі – ішінара тексеру) ҚАӘ Бас директоры немесе оның міндетін атқарушы тұлға бекіткен жерүсті қызмет көрсету жөніндегі қызметті тексеру жүргізу кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.

Жыл сайынғы тексеру жоспары тәуекелдерді талдауды ескере отырып жасалады, онда келесі көрсеткіштер ескеріледі:

- алдыңғы тексерулердің нәтижелері мен қорытындылары (сәйкессіздіктер мен бұзушылықтар дерекқоры, инспекторлық нұсқамалар және оларды орындау мерзімдері);
- жолаушыларға қызмет көрсетуге, багажды және жүкті өндеуге байланысты авиациялық оқиғалар бойынша ААК операциялық орталығының дерекқоры;
- өткен жылғы жолаушылар ағынының көлемі;
- өткен жылғы жүк ағынының көлемі;
- алдыңғы жоспардан тыс тексерулердің саны мен нәтижелері.

Тиісті жылға арналған жерүсті қызмет көрсету жөніндегі қызметке тексеру жүргізу қызметін бақылаудың бекітілген кестесі ҚАӘ ресми веб-сайтында орналастырылады.

А.3.2. ҚАӘ қызметі сертификаттауға жатпайтын, бірақ жерүсті қызмет көрсетуге жататын жеке және (немесе) заңды тұлғалардың ұшу қауіпсіздігін және авиациялық қауіпсіздігін қамтамасыз етуді бақылауды FAL департаменті туралы Ережеге сәйкес авиациялық инспекторы жүзеге асырады.

А.3.3. Іріктеп тексерулер тексерілетін субъектінің еңбек тәртібі қағидаларында белгіленген жұмыс уақытында жүзеге асырылады.

## А.4. Жоспардан тыс тексеру.

А.4.1. ҚАӘ қызметі сертификаттауға жатпайтын, бірақ авиация туралы Заңның 10-2-бабында көзделген қызметке жататын жеке және заңды тұлғаларды жоспардан тыс тексеру (бұдан әрі – жоспардан тыс тексеру) азаматтық авиация субъектісіне қатысты жоспардан тыс тексеруді тағайындау үшін негіз болған нақты фактілер мен мән-жайлар бойынша ҚАӘ жүргізетін тексеру болып табылады, адамның өмірі мен денсаулығына, қоршаған ортаға, жеке

және заңды тұлғалардың, мемлекеттің заңды мүдделеріне тікелей қатердің алдын алу және (немесе) жою мақсатында. .

А.4.2. Жоспардан тыс тексерудің негізі:

- тексеру немесе бақылаудың өзге де нысандары нәтижесінде анықталған Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзушылықтарды жою туралы инспекторлық нұсқамалардың орындалуын бақылау;

- адамның өмірі мен денсаулығына, қоршаған орта мен жеке және заңды тұлғалардың, мемлекеттің заңды мүдделеріне зиян келтіру туралы не зиян келтіру қаупінің төнуі туралы жеке және заңды тұлғалардан, мемлекеттік органдардан, Қазақстан Республикасы Парламентінің депутаттарынан және жергілікті өкілді органдардан ақпарат алу және өтініштердің түсуі;

- өзінің қызметіне тексеру жүргізу туралы тексерілетін жеке немесе заңды тұлғаның бастамашылық өтініші;

- егер оларға қатысты ішінара тексеру белгіленген болса, тексерілетін жеке тұлғаның тегінің, атының, әкесінің атының (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе) немесе тексерілетін заңды тұлға атауының өзгеруі, сондай-ақ оның қайта ұйымдастырылуы;

- бастапқы тексерумен келіспейтіні туралы тексерілетін жеке немесе заңды тұлғаның өтініш жасауына байланысты қайта тексеру негіз болып табылады.

А 4.3. Жоспардан тыс тексеру бұзушылықтар тікелей жасалған кезде олардың жолын кесу қажет болған жағдайларда жұмыстан тыс уақытта (түнгі уақыт, демалыс немесе мереке күндері) жүргізілуі мүмкін.

## А.5. Тексеру парағы.

А.5.1. Авиациялық инспекторлары ішінара және жоспардан тыс тексерулер жүргізу кезінде осы Нұсқаулық материалға 1-қосымшада тексеру парағын пайдаланады.

Тексеру парағы ӘКП туралы Заңға сәйкес бақылау субъектілерінің (объектілерінің) қызметіне қойылатын міндетті талаптардың тізбесін қамтиды.

## А.6. Авиациялық инспекторлардың құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі.

А.6.1. Авиациялық инспекторлары өз міндеттерін орындау кезінде құқылы:

- қызметтік міндеттерді жүзеге асыру үшін ангарларды, отын қоймаларын, пайдаланушылардың қызметтік үй-жайларын және авиациялық оқу орталықтарын қоса алғанда, Қазақстан Республикасы әуежайларының барлық бақыланатын аймақтарына, әуе кемелеріне және азаматтық авиация ұйымдарының объектілеріне кедергісіз кіруге (ұшып кету, ұшып қону, ӘК қызмет көрсету аймағы, перрон, жүк терминалы және жерүсті қызмет көрсетумен байланысты басқа да өндірістік аймақтар);

- пайдаланушылардан және азаматтық авиация ұйымдарынан ұсыну мерзімдерін белгілей отырып, авиация персоналының біліктілігі туралы ақпаратты қоса алғанда, ақпарат, құжаттар сұратуға, сондай-ақ өз функцияларын орындау үшін қажетті түсініктемелер мен материалдарды талап етуге, ұшу қауіпсіздігі мен авиациялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы ықтимал кемшіліктерді анықтау мақсатында авиация персоналына сауалнама жүргізуге (жердегі қызмет көрсету жөніндегі Нұсқаулық, жұмыс технологиясы, оқу бағдарламалары, сертификаттар және тексеру тақырыбына қатысты басқа құжаттар);

- ҚАӘ туралы Заңнамасының талаптарын бұзған азаматтық авиация пайдаланушылары мен ұйымдарының лауазымды адамдарына ұшу қауіпсіздігін және авиациялық қауіпсіздікті

қамтамасыз ету мәселелері бойынша тексеру нысанасына қатысты бөлігінде оларды орындау мерзімдерін белгілей отырып, инспекторлық нұсқамалар беруге

А.6.2.Авиациялық инспекторлары азаматтық авиация саласындағы заңнаманың сақталуын бақылауды жүзеге асыру кезінде:

- Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтауға, ҚӘА іскерлік этика кодексі;
- Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексінде, ӘКП туралы Заңға және осы Нұсқаулық материалда белгіленген тәртіпке сәйкес тексерулер жүргізуге;

- тексеру немесе бақылау мен қадағалаудың өзге де нысандарын жүргізу кезеңінде азаматтық авиация ұйымының белгіленген жұмыс режиміне кедергі келтірмеуге, кестеге сәйкес ӘК қызмет көрсетумен байланысты тексерулерді қоспағанда;

- Қазақстан Республикасы заңдарына сәйкес жолаушыларға қызмет көрсету, багажды, жүкті және поштаны өңдеу, халықаралық тасымалдар кезінде формальдылықты жеңілдету және қызметтердің қолжетімділігі бөлігінде Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген талаптардың бұзылуының алдын алу, анықтау және жолын кесу бойынша берілген өкілеттіктерді уақтылы және толық көлемде орындау;

- сертификаттардың, куәліктердің, рұқсаттардың және басқа да қажетті құжаттардың болуын, сондай-ақ әуежайлар мен авиакомпаниялардың тексеру парағына сәйкес ҚР заңнамасында белгіленген Халықаралық Азаматтық авиация ұйымының (ИКАО) талаптары мен стандарттарына сәйкестігін тексеру;

- тексерілетін жеке және заңды тұлғаларға пайдаланушының жолаушыларға қызмет көрсетуін, багажды және жүктерді өңдеуін ұйымдастыруға/ әуеайлақтардың (әуежайлардың), азаматтық авиация ұйымдарының қызмет көрсетулерін жеткізушілерге жерүсті қызмет көрсету бөлігінде ұшу қауіпсіздігін және авиациялық қауіпсіздікті қамтамасыз етуді бақылаудың тиісті нәтижелерін ұсынуға;

- алдыңғы бақылаудың, оның ішінде жоспардан тыс тексерулердің нәтижелеріне негізделуге;

- Азаматтық авиация саласындағы уәкілетті ұйымға ӘКП туралы Заңның 16-3-бабына сәйкес шаралар қабылдау үшін бұзушылықтардың жоқ немесе бар екендігі туралы мәліметтерді ұсынуға міндетті.

А.6.3. Тексеруді орындауға ниетті авиация инспекторының:

- азаматтық авиация саласындағы авиация инспекторының қолданыстағы куәлігі;

- тексеру жүргізуге өкілеттіктер, ҚАӘ бірінші басшысының немесе тексеру жүргізудің ниетін, негізі мен шарттарын нақтылайтын тиісті құрылымдық бөлімше басшысының бұйрығы болуы керек.

- осы Нұсқаулық материалдың 1 қосымшасына сәйкес тексеру парағы;

- Авиациялық инспектор лауазымдық нұсқаулыққа сәйкес біліктілікке ие болуы керек және ҚӘА қызметкерлерінің кәсіби даярлығы мен біліктілігін қолдау жөніндегі нұсқаулыққа сәйкес біліктілігін үнемі арттырып отыруы керек .

Мемлекеттік бақылауды жүзеге асыру кезінде Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, жеке және (немесе) заңды тұлғалардың, мемлекеттік органдардың авиациялық инспекторының қызметіне араласуға жол берілмейді.

## А.7 Ішінара және жоспардан тыс тексерулер жүргізу процесі

А.7.1. Әуеайлақтарды (әуежайларды) және/немесе жерүсті қызметтерін жеткізушілердің басшылық құрамымен кіріспе кеңесте комиссия ұсынады, тексеру мақсаттарын, міндеттері мен жоспарын түсіндіреді. Тексеру жүргізу тексерілетін тұлғаға осы бұйрықты тапсырған

сәттен басталады. Тексеру жүргізу туралы бұйрықты тапсырған кезде тексеруге қатысатын әрбір авиациялық инспекторы тексерілетін тұлғаға куәлігін көрсетуге тиіс.

Кіріспе кеңес барысында тексерудің тиімді жүргізілуін қамтамасыз ету үшін ұйымдастырушылық мәселелер талқыланады (сүйемелдеу, тексеруді орындауға арналған көлік құралдары, қажетті ұйымдастыру техникасымен, Интернет желісіне қолжетімділікпен құжаттаманы зерделеуге және ресімдеуге арналған үй-жайлар). А.7.2. Тексеру процесіне құжаттаманы зерделеу және талдау, пайдаланушының немесе азаматтық авиация ұйымының қызметкерлерімен әңгімелесу, инфрақұрылым объектілерін тексеру және тексеру нысанасына байланысты рәсімдер кіреді.

А.7.3. Тексеру жүргізу кезінде авиациялық инспектор тексерілетін тұлғаның келісімімен анықталған кемшіліктерді құжаттау үшін фототүсірілім құралдарын қолдана алады. Алынған фотоматериалдарды тарату, көшіру және тексеру саласына қатысы жоқ басқа да мақсаттар үшін пайдалануға жол берілмейді.

А.7.4. Тексеру аяқталғаннан кейін авиационный инспектор пайдаланушының немесе азаматтық авиация ұйымының жауапты басшысымен және/немесе тиісті лауазымды тұлғаларымен (тағайындалған тұлғалармен) кеңес өткізеді. Тексеру барысында анықталған бұзушылықтар туралы осындай кеңесте қосымша хабарланады.

А.7.5. Тексеру нәтижелері бойынша тексеру нәтижелері туралы акт (бұдан әрі – Акт) нысанындағы қорытынды құжаттар және ӘКП туралы Заңнамасының талаптарын бұзушылықтар болған кезде инспекторлық нұсқамалар рәсімделеді.

А.7.6. Актіде:

- актінің жасалған күні, уақыты және орны;
- азаматтық авиация саласындағы уәкілетті ұйымның атауы;
- тексеруді тағайындау туралы бұйрықтың күні мен нөмірі, оның негізінде тексеру жүргізілді;
- тексеру жүргізген адамның тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілсе) және лауазымы;
- тексерілетін жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілсе) не заңды тұлғаның атауы мен деректемелері;
- тексеру жүргізу күні, орны және кезеңі;
- тексеру нәтижелері, оның ішінде анықталған бұзушылықтар, олардың сипаты туралы мәліметтер;
- тексерілетін жеке немесе заңды тұлғаның актісімен танысу немесе танысудан бас тарту туралы мәліметтер, олардың қолдары немесе қол қоюдан бас тарту туралы жазба;
- тексеру жүргізген авиация инспекторларының қолдары көрсетіледі.

А.7.7. Акт екі данада жасалады. Тексерілетін тұлғада түпнұсқада бар құжаттардың көшірмелерін қоспағанда, қосымшалардың көшірмелері бар актінің бір данасы өзіне қатысты тексеру жүргізілген адамға не оның уәкілетті өкіліне танысу және анықталған бұзушылықтарды және басқа да әрекеттерді жою жөнінде шаралар қабылдау үшін тапсырылады, екінші данасы ҚАӘ сақталады.

А.7.8. Тексеру нәтижелері бойынша ескертулер және (немесе) қарсылықтар болған жағдайда тексерілетін адам оларды жазбаша түрде баяндайды. Ескертулер және (немесе) қарсылықтар тексеру жүргізу нәтижелері туралы актіге қоса берілуі мүмкін, бұл туралы тиісті белгі жасалады.

А.7.9. Инспекторлық нұсқаманы дайындау кезінде жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (ол болған кезде) немесе заңды тұлғаның атауы, инспекторлық нұсқаманың берілген күні, инспекторлық нұсқаманы жіберу үшін негіздеме, анықталған бұзушылықтарды жою туралы талап және инспекторлық нұсқаманың орындалу мерзімі, шағымдану тәртібі көрсетіледі.

А.7.10. Инспекторлық нұсқама жеке немесе заңды тұлғаға немесе олардың өкілдеріне жеке немесе жіберу және алу фактісін растайтын өзге де тәсілмен табыс етілуге тиіс.

А.7.11. Хабарламасы бар тапсырыс хатпен пошта байланысы арқылы не хабарламалардың кепілді жеткізілуін қамтамасыз ететін электрондық байланыс арналары арқылы электрондық түрде жіберілген инспекторлық нұсқама пошта операторынан адресаттың пошта жөнелтілімін алғаны туралы хабарламаны алған күннен бастап не хабарлама электрондық түрде жіберілген күннен бастап бес жұмыс күні өткеннен кейін тапсырылды деп есептеледі.

А. 7.12. Инспекторлық нұсқама азаматтық авиация саласындағы қызметті жүзеге асыратын жеке немесе заңды тұлғалардың орындауы үшін міндетті болып табылады.

А.7.13. Инспекторлық нұсқаманы белгіленген мерзімдерде орындамау Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінде көзделген жауаптылыққа әкеп соғады.

Белгіленген мерзімде инспекторлық нұсқама орындалмаған жағдайда, инспекторлық нұсқама жазған авиациялық инспектор әуежайды/ әуе кемесін пайдаланушысы және/немесе жерде қызмет көрсетушісіне, заңды немесе жеке тұлғаға айыппұл салу үшін қажетті материалдарды қоса бере отырып, ҚР КМ ААК-не хат жолдайды.

#### **А.8. Әуеайлақтарды (әуежайды) және/немесе жерде қызмет көрсету қызметінің түзету іс-қимылдары жоспарын ұсынуы және оның орындалуын бақылау.**

А. 8.1. Әуеайлақтарды (әуежайды) және/немесе жерде қызмет көрсету қызметінің тексеру немесе инспекторлық нұсқама алу нәтижелерімен танысқаннан кейін 10 жұмыс күнінен аспайтын мерзімде түзету іс - қимылдарының жоспары (бұдан әрі-ТҚЖ) ұсынылады.

А. 8.2. Авиациялық инспектор Әуеайлақтарды (әуежайды) және/немесе жерде қызмет көрсету қызметінің ұсыныстарын тексереді, олардың жеткіліктілігін, тиімділігін бағалай отырып, түзету іс-шараларын бекітпес бұрын келіседі. Тексеру нәтижелері бойынша жоспар пысықтауға әуеайлақтарды (әуежайларды) пайдаланушылар және/немесе қызметтерді жеткізушіге немесе ҚӘА тарапынан бекітуге жіберіледі.

А. 8.3. ТҚЖ ҚӘА уәкілетті басшысымен келісіледі.

А. 8.4. Авиациялық инспектор анықталған барлық бұзушылықтардың, қабылданған шаралардың және оларды жою бойынша белгіленген мерзімдердің сақталуын есепке алу ағымын FAL Департаменттің деректер базасында жүргізеді.

А. 8.5. ТҚЖ-да көрсетілген мерзім Әуежайды/ әуе кемесін пайдаланушының және/немесе жерде қызмет көрсетуші оны өзгерту қажеттігі туралы негіздеме берген жағдайда ұзартылуы мүмкін. Түзету іс-қимылдарының мерзімдерін ұзарту ҚӘА бекіткен орындау мерзімдері аяқталмаған және мерзімдерді ұзарту қажеттігі туралы дәлелді негіздеме және дәлелдемелер ұсынылған жағдайда Әуеайлақтарды (әуежайды) және/немесе жерде қызмет көрсету қызметінің өтініш жасағаннан кейін мүмкін болады.

А. 8.6 Әуеайлақтарды (әуежайды) және/немесе жерде қызмет көрсету қызметінің тұрақты негізде тоқсанына кемінде бір рет есепті айдан кейінгі айдың 10 - күніне дейін FAL Департаментке есеп береді. Есепке құжаттар, фотосуреттер, сондай-ақ бейне болған жағдайда түзету іс - қимылдарының орындалуын растайтын материалдар қоса беріледі.

А8.7 ТҚЖ -ның орындалуы мен тиімділігін қажет болған жағдайда авиациялық инспектор іріктеп және жоспардан тыс тексерулер барысында тексереді.

А. 8.8. Әуеайлақтарды (әуежайды) және/немесе жерде қызмет көрсету қызметінің қанағаттанарлық ТҚЖ ұсынбаса немесе белгіленген мерзімде түзету іс-қимылдарын орындамаса, 2-деңгейді бұзу 1-деңгейді бұзуға айналады. ТҚЖ-ны авиациялық инспектор

барлық тармақтар орындалғанға дейін, түзету әрекеттері белгіленген стандарттарға сәйкес және келісілген мерзімде қабылданғанын растау мақсатында бақылайды.

А. 8.9. Жоспарда белгіленген мерзімдерде түзету іс-қимылдарының жоспары орындалмаған кезде, инспекторлық нұсқама жазған авиация инспекторы әуеайлақты (әуежайларды) пайдаланушыға және/немесе жер үсті қызметтерін жеткізушіге айыппұл немесе әкімшілік жаза қолдану үшін қажетті материалдарды қоса бере отырып, ҚР МК ААК-не хат жолдайды, заңды немесе жеке тұлға атына.

#### **А.9. Деректер базасын жүргізу.**

А.9.1. Әуежайды/ әуе кемесін пайдаланушысын және/немесе жерде қызмет көрсетушісін ішінара/жоспардан тыс тексеру нәтижелері бойынша құжаттардың түпнұсқалары әуеайлақтар және жерде қызмет көрсету департаментінің / FAL Департаменттің папкаларында сақталады. Жоғарыда көрсетілген құжаттардың электрондық нұсқалары FAL электрондық кітапханасында сақталады (share point деректер базасы).

А.9.2. Азаматтық авиация пайдаланушылары мен ұйымдарын тексеруге қатысқан Авиациялық инспекторы:

1) FAL электрондық кітапханасында орналастырылған FAL департаменті дерекқорында анықталған бұзушылықтардың есебін жүргізуге міндетті (share point деректер базасы).

2) түзету іс-қимылдары жоспарының орындалуын тексеруге және растайтын құжаттарды тексеру жүргізілген тиісті тұлғаның «Closed findings» (share point деректер базасы). қалтасына FAL департаментінің электрондық кітапханасына жүктеуге құқылы.

## РАЗДЕЛ В

### В.1 Введение

В соответствии со статьей 16-4 Закона Республики Казахстан «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации» (далее – Закон об ИВП) АО «Авиационная администрация Казахстана» (далее – ААК) осуществляет технический контроль за обеспечением безопасности полетов и авиационной безопасности физическими и юридическими лицами, деятельность которых не подлежит сертификации ААК, но относится к деятельности, предусмотренной статьей 10-2 Закона об ИВП в отношении наземного обслуживания, включая обслуживание пассажиров, обработку багажа и грузов эксплуатантами и организациями гражданской авиации.

В рамках контроля авиационные инспекторы осуществляют выборочные и внеплановые проверки с использованием инструктивного материала.

Контролю подлежат следующие виды деятельности:

- по обслуживанию пассажиров, обработке багажа и грузов согласно графику проведения проверок (контроля) эксплуатантов ГВС, эксплуатантов аэродромов (аэропорты), и/или поставщиков наземных услуг по организации обслуживания пассажиров, обработки багажа, груза и почты в части качества оказания авиационных услуг.

Надзору подлежат следующие виды деятельности:

- связанная с перевозкой опасных грузов для эксплуатантов ГВС, эксплуатантов аэродромов (аэропорты) и/или поставщиков наземных услуг по организации обслуживания пассажиров, обработки багажа, груза и почты согласно Программы по обеспечению постоянного надзора за БП (согласно ААК-OPS-P.0424). Инструктивным материалом является документ, включающий описание процессов и процедур, предназначенный для авиационных инспекторов, в целях единообразного Закона об ИВП, стандартов и рекомендуемой практики Международной организации гражданской авиации (ИКАО) при проведении сертификации, осуществлении контроля и надзора, а также отнесения несоответствий сертификационным требованиям к различным уровням.

#### В.1.1 Цель

Инструктивный материал по организации и проведению контроля по обслуживанию пассажиров, обработке багажа и грузов (далее – Инструктивный материал) разработан в целях обеспечения унифицированного и эффективного подхода для авиационных инспекторов Департамента упрощения формальностей, обслуживания багажа и грузов ААК (далее – FAL) при выполнении проверок.

#### В.1.2 Применение

Требования настоящего Инструктивного материала являются обязательным для исполнения авиационными инспекторами. Директор FAL или лицо, исполняющее его обязанности, контролирует соблюдение требований настоящего Инструктивного материала авиационными инспекторами.

Требования настоящего Инструктивного материала распространяются в отношении:

- эксплуатантов аэродромов (аэропортов) и/или  
- поставщиков наземных услуг по организации обслуживания пассажиров, обработки багажа, груза и почты.



## В.2. Планирование проверок

Предварительная подготовка к проверке состоит из определения предмета проверки, определения перечня документации и (или) требований, которые должны быть подтверждены в части их выполнения и рассмотрения отчёта и результатов предыдущей проверки.

По результатам предварительной подготовки директор FAL или лицо, исполняющее его обязанности, направляет служебную записку Генеральному директору ААК или лицу, исполняющему его обязанности, о проведении проверки.

К вышеуказанной служебной записке прилагается также проект приказа ААК о проведении проверки. Авиационные инспекторы несут ответственность за правильное составление и своевременное предоставление Генеральному директору ААК проектов приказов о проведении проверки для их подписания.

После подписания вышеуказанного приказа, но в срок не менее чем за сутки до начала проведения проверки, авиационный инспектор уведомляет эксплуатанта или организацию гражданской авиации о проведении проверки путем направления радиogramмы через AFTN канал эксплуатанта или организации гражданской авиации в произвольной форме, содержащее информацию о дате начала, возможных изменениях и дополнениях к процедуре проверки.

## В.3. Выборочные проверки

В.3.1. Выборочная проверка физических и (или) юридических лиц, деятельность которых не подлежит сертификации ААК, но относится к наземному обслуживанию, (далее – Выборочная проверка) осуществляется в соответствии с графиком проведения проверок деятельности по наземному обслуживанию, утвержденным Генеральным директором ААК или лицом, исполняющим его обязанности.

Ежегодный план проверок составляется с учетом анализа рисков, в котором учитываются такие показатели как:

- результаты и итоги предыдущих проверок (база данных несоответствий и нарушений, инспекторские предписания и сроки их исполнения);
- база данных Операционного центра ААК по авиационным событиям, связанным с обслуживанием пассажиров, обработкой багажа и груза;
- объем пассажиропотока за предыдущий год;
- объем грузопотока за предыдущий год;
- количество и результаты предыдущих внеплановых проверок.

Утвержденный график проведения проверок деятельности по наземному обслуживанию на соответствующий год размещаются на официальном веб-сайте ААК.

В.3.2. Контроль за обеспечением безопасности полетов и авиационной безопасности физических и (или) юридических лиц, деятельность которых не подлежит сертификации ААК, но относится к наземному обслуживанию, осуществляет авиационные инспектора согласно Положению о Департаменте FAL.

В.3.3. Выборочные проверки осуществляются в рабочее время проверяемого субъекта, установленное правилами трудового распорядка.

## В.4. Внеплановые проверки

В.4.1. Внеплановой проверкой физических и юридических лиц, деятельность которых не подлежит сертификации ААК, но относится к деятельности, предусмотренной статьей 10-2 Закона об ИВП (далее - Внеплановая проверка), является проверка, проводимая ААК по конкретным фактам и обстоятельствам, послужившим основанием для назначения внеплановой проверки в отношении субъекта гражданской авиации, с целью предупреждения

и (или) устранения непосредственной угрозы жизни и здоровью человека, окружающей среде, законным интересам физических и юридических лиц, государства.

В.4.2. Основанием Внеплановой проверки являются:

- контроль за исполнением инспекторских предписаний об устранении выявленных нарушений требований Законом об ИВП в результате проверки и иных форм контроля;
- получение информации и обращений от физических и юридических лиц, государственных органов, депутатов Парламента Республики Казахстан и местных представительных органов о причинении либо об угрозе причинения вреда жизни, здоровью человека, окружающей среде и законным интересам физических и юридических лиц, государства;
- инициативное обращение проверяемого физического или юридического лица о проведении проверки его деятельности;
- изменение фамилии, имени, отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) проверяемого физического лица или наименования, а также реорганизация проверяемого юридического лица, если в отношении них была намечена выборочная проверка;
- повторная проверка, связанная с обращением проверяемого физического или юридического лица о несогласии с первоначальной проверкой.

В.4.3. Внеплановая проверка может проводиться во внеурочное время (ночное время, выходные или праздничные дни) в случаях необходимости пресечения нарушений непосредственно в момент их совершения.

## В.5. Проверочный лист

В.5.1. Авиационный инспектор при проведении выборочных и внеплановых проверок использует проверочный лист в Приложении 1 к данному инструктивному материалу.

Проверочный лист включает в себя перечень обязательных требований, предъявляемых к деятельности субъектов (сбъектов) контроля в соответствии с Законом об ИВП

## В.6. Права, обязанности и ответственность авиационных инспекторов.

В.6.1. Авиационные инспекторы при выполнении своих обязанностей имеют право:

- беспрепятственного доступа во все контролируемые зоны аэропортов Казахстан (прилет, вылет, зона обслуживания ВС, перрон, грузовой терминал и другие производственные зоны, связанные с наземным обслуживанием), к воздушным судам и объектам организаций гражданской авиации, включая ангары, служебные помещения эксплуатантов и авиационные учебные центры для осуществления служебных обязанностей;
- запрашивать от эксплуатантов и организаций гражданской авиации информацию, документы, включая информацию о квалификации авиационного персонала (руководство по наземному обслуживанию, технология работы, программы обучения, сертификаты и другие документы, относящиеся к предмету проверки), а также требовать объяснения и материалы, необходимые для выполнения своих функций, с установлением сроков их предоставления;
- выдавать инспекторские предписания по вопросам обеспечения безопасности полетов и авиационной безопасности, в части касающейся предмета проверки должностным лицам эксплуатантов и организаций гражданской авиации, нарушившим требования Закона об ИВП с установлением сроков их выполнения.

В.6.2. Авиационные инспекторы при осуществлении контроля за соблюдением законодательства в области гражданской авиации обязаны:

- соблюдать законодательство Республики Казахстан, кодекс деловой этики ААК;

- проводить проверки в соответствии с порядком, установленным Предпринимательским кодексом Республики Казахстан, Законом об ИВП и настоящим Инструктивным материалом;
- не препятствовать установленному режиму работы организации гражданской авиации в период проведения проверки, за исключением проверок связанных с обслуживанием ВС согласно расписанию;
- своевременно и в полной мере исполнять предоставленные в соответствии с законами Республики Казахстан полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений требований, установленных законодательством Республики Казахстан в части обслуживания пассажиров, обработки багажа, груза и почты, упрощения формальностей при международных перевозках и доступности услуг;
- проверять наличие сертификатов, свидетельств, разрешений и других необходимых документов, выдача которых предусмотрена настоящим Законом, а также аэропорты и авиакомпании на соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан;
- составлять и предоставлять проверяемым физическим и юридическим лицам итоговые документы по результатам контроля за обеспечением безопасности полетов и авиационной безопасности;
- представлять ААК сведения об отсутствии или наличии нарушений для принятия мер в соответствии со статьей 16–3 Закона об ИВП.

В.6.3. Авиационный инспектор, осуществляющий проверку, должен иметь:

- действующее удостоверение авиационного инспектора гражданской авиации;
  - приказ первого руководителя ААК или лица, исполняющего его обязанности, о проведении проверки;
  - проверочный лист согласно Приложению 1 настоящего инструктивного материала.
- Авиационный инспектор должен иметь квалификацию согласно должностной инструкции занимаемой позиции и регулярно повышать квалификацию в соответствии с инструкцией по профессиональной подготовке и поддержанию квалификации работников ААК.

При осуществлении контроля не допускается вмешательство в деятельность авиационного инспектора физических и (или) юридических лиц, государственных органов, за исключением случаев, установленных законами Республики Казахстан.

## В.7. Процесс проведения выборочных и внеплановых проверок

В.7.1. На вводном совещании с руководящим составом эксплуатантов аэродромов (аэропорты) и/или поставщиков наземных услуг представляет комиссию, разъясняет цели, задачи и план проверки. Проведение проверки начинается с момента вручения проверяемому лицу приказа.

При вручении приказа о проведении проверки, авиационный инспектор, участвующий в проверке, должен предъявить проверяемому лицу удостоверение авиационного инспектора.

Во время вводного совещания обсуждаются организационные вопросы для обеспечения эффективного проведения проверки (сопровождение, транспортное средства для выполнения проверки, помещения для изучения и оформления документации с необходимой орг. техникой, доступом к сети Интернет).

В.7.2. В процесс проверки входит изучение и анализ документации, собеседование с персоналом эксплуатанта или организации гражданской авиации, проверка объектов инфраструктуры и процедур, связанных с предметом проверки.

В.7.3. Во время проведения проверки авиационным инспектором могут применяться средства фотосъемки для документирования выявленных недостатков с согласия

проверяемого лица. Не допускается использовать полученные фотоматериалы для распространения, копирования и других целей, не связанных с областью проверки.

В.7.4. По завершению проверки авиационный инспектор проводит совещание с ответственным руководителем и/или соответствующими должностными лицами (назначенными лицами) эксплуатанта или организации гражданской авиации. О выявленных в ходе проверки нарушениях дополнительно сообщается на таком совещании.

В.7.5. По результатам проверки оформляются итоговые документы в форме Акта о результатах проверки (далее – Акт) и при наличии нарушений требований законодательства Республики Казахстан об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации инспекторские предписания.

В.7.6. В Акте указываются:

- дата, время и место составления акта;
- наименование уполномоченной организации в сфере гражданской авиации;
- дата и номер приказа о назначении проверки, на основании которого проведена проверка;
- фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и должность лица, проводившего проверку;
- фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) проверяемого физического лица либо наименование и реквизиты юридического лица;
- дата, место и период проведения проверки;
- сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях, их характере;
- сведения об ознакомлении или отказе в ознакомлении с актом проверяемого физического или юридического лица, а также лиц, присутствовавших при проведении проверки, их подписи или запись об отказе от подписи;
- подписи авиационных инспекторов, проводивших проверку.

В.7.7. Акт составляется в двух экземплярах. Один экземпляр Акта с копиями приложений, за исключением копий документов, имеющих в оригинале у проверяемого лица вручается лицу, в отношении которого проведена, проверка либо его уполномоченному представителю для ознакомления и принятия мер по устранению выявленных нарушений и других действий, второй экземпляр хранится в ААК.

В.7.8. В случае наличия замечаний и (или) возражений по результатам проверки проверяемое лицо излагает их в письменном виде. Замечания и (или) возражения могут прилагаться к акту о результатах проведения проверки, о чем делается соответствующая отметка.

В.7.9. При подготовке инспекторского предписания указываются фамилия, имя, отчество (при его наличии) физического лица или наименование юридического лица, дата выдачи инспекторского предписания, основание для направления инспекторского предписания, требования об устранении выявленных нарушений и сроки исполнения инспекторского предписания, порядок обжалования.

В.7.10. Инспекторское предписание должно быть вручено физическому или юридическому лицу или их представителям лично или иным способом, подтверждающим факт отправки и получения.

В.7.11. Инспекторское предписание, направленное почтовой связью заказным письмом с уведомлением либо в электронном виде посредством электронных каналов связи, обеспечивающих гарантированную доставку сообщений, считается врученным со дня получения от оператора почты уведомления о получении адресатом почтового отправления либо по истечении пяти рабочих дней со дня направления уведомления в электронном виде.

В.7.12. Инспекторское предписание является обязательным для исполнения физическими или юридическими лицами, осуществляющими деятельность в сфере гражданской авиации.

В.7.13. Невыполнение инспекторского предписания в установленные сроки влечет ответственность, предусмотренную Кодексом об административных правонарушениях Республики Казахстан.

При невыполнении инспекторского предписания эксплуатантом или организацией гражданской авиации в установленные сроки, авиационный инспектор, выписавший инспекторское предписание, направляет письмо в КГА МТ РК с приложением материалов, необходимых для возбуждения дела об административном правонарушении в соответствии с Кодексом об административных правонарушениях Республики Казахстан.

## **В.8. Предоставление эксплуатантов аэродромов (аэропорты) и/или поставщиков наземных услуг плана корректирующих действий и контроль его выполнения.**

В.8.2. Авиационный инспектор проверяют предложенные эксплуатантов аэродромов (аэропорты) и/или поставщиков наземных услуг корректирующие мероприятия, оценивая их достаточность, эффективность, согласовывают их перед утверждением. По результатам проверки план отправляется на доработку эксплуатанту аэродромов (аэропорты) и/или поставщику услуг или на утверждение со стороны ААК

В.8.3. ПКД согласовывается уполномоченным руководителем ААК

В.8.4. Авиационным инспектором ведется учет всех выявленных нарушений, принятых мер и выдерживания установленных сроков по их устранению эксплуатантом аэродрома (аэропорты) и/или поставщиком услуг в базе данных Департамента FAL

В.8.5. Срок, указанный в ПКД, может продлеваться при условии представления Эксплуатантом аэродрома (аэропорты) и/или поставщиком услуг обоснования о необходимости его изменения. Продление сроков корректирующих действий возможно после обращения эксплуатанта аэродрома (аэропорты) и/или поставщика услуг при условии, что сроки исполнения, утвержденные ААК, не истекли и представлено мотивированное обоснование и предоставлением доказательств необходимости продления сроков.

В.8.6. Эксплуатант аэродрома (аэропорты) и/или поставщик услуг на регулярной основе, не реже одного раза в квартал до 10 числа месяца, следующего за отчетным, предоставляет отчет в Департамент FAL. К отчету прикладываются документы, фото, а также при наличии видео материалы, которые подтверждают выполнение корректирующих действий.

В.8.7. Исполнение и эффективность ПКД при необходимости проверяется авиационным инспектором в ходе выборочных и внеплановых проверок.

В.8.8. Если эксплуатант аэродрома (аэропорты) и/или поставщик услуг не представляет приемлемый ПКД или не выполняет корректирующие действия в установленные сроки, нарушение уровня 2 становится нарушением уровня 1. ПКД контролируются авиационным инспектором до тех пор, пока все пункты не будут выполнены, с целью подтверждения того, что корректирующие действия предприняты согласно установленным стандартам и в согласованные сроки.

В.8.9. При невыполнении плана корректирующих действий в установленные планом сроки, авиационный инспектор, выписавший инспекторское предписание, направляет письмо в КГА МТ РК, с приложением необходимых материалов для наложения штрафа или административного взыскания на эксплуатанта аэродрома (аэропорты) и/или поставщика наземных услуг, юридическое или физическое лицо.

## В.9. Ведение базы данных.

В.9.1. Оригиналы документов по результатам проверок эксплуатантов и организаций гражданской авиации хранятся в папках Департамента аэродромов и наземного обслуживания и/или FAL. Электронные версии вышеуказанных документов хранятся в электронной библиотеке Департамента FAL (база данных SharePoint).

В.9.2. Авиационный инспектор, участвовавший в проверке эксплуатантов и организаций гражданской авиации должен:

1) вести учет выявленных нарушений в базе данных департамента FAL, размещенной в электронной библиотеке департамента FAL (база данных SharePoint).

2) контролировать выполнение плана корректирующих действий в установленные сроки и загружать подтверждающие документы в электронную библиотеку Департамента FAL в папку «Closed findings» (база данных SharePoint) соответствующего лица, в отношении которого проведена проверка.

## SECTION C

### C.1 Introduction

In accordance with Article 16-4 of the Law of the Republic of Kazakhstan «On the Use of Airspace of the Republic of Kazakhstan and Aviation Activities» (hereinafter referred to as the «the Law in aviation»), the Aviation Administration of Kazakhstan JSC (hereinafter referred to as the «ААК») exercises technical control over the provision of flight and aviation safety by individuals and legal entities whose activities are not subject to certification by the ААК, but relate to activities specified in Article 10-2 of the Law in aviation in relation to ground handling services, including passenger, baggage and cargo handling by operators and civil aviation organizations. As part of control, the Inspectors carry out selective and unscheduled inspections using instructional material.

The following activities are subject to control:

- on passenger service, baggage and cargo handling in accordance with the schedule of inspections (control) of civil aircraft operators, airfield operators (airports), and/or ground service providers on the organization of passenger service, baggage, cargo and mail handling in terms of the quality of aviation services.

The following activities are subject to supervision:

- related to the transport of dangerous goods for PEA operators, airfield operators (airports) and/or ground handling service providers of passenger, baggage, cargo and mail services under the BP Continuous Oversight Program (according to ААК-OPS-P.0424).

Instructional Material is a document that includes a description of processes and procedures for aviation inspectors to uniformly apply the laws of the Republic of Kazakhstan on the use of the airspace of the Republic of Kazakhstan and aviation activities, standards and recommended practices of the International Civil Aviation Organisation (ICAO) in certification, control and oversight, and to attribute non-compliance with certification requirements to different levels.

#### C.1.1 The purpose

The Instructional Material on Organizing and Conducting Controls on Passenger Services, Baggage and Cargo Handling (hereinafter referred to as the Instructional Material) has been developed to provide a unified and efficient approach for aviation inspectors of the ААК Facilitation, Baggage and Cargo Handling Department (hereinafter referred to as the FAL) when performing inspections.

#### C.1.2 The applicability

The requirements of this procedure shall be mandatory for aviation inspectors. The Director of the FAL or a person acting in his/her capacity shall supervise compliance with the requirements of this procedure by the aviation inspectors.

The requirements of this Instructional Material apply to:

- 
- operators of aerodromes (airports) and/or
- providers of passenger, baggage, cargo and mail handling services.

### C.2. Audit planning

Preliminary preparation for the audit consists of defining the subject of the audit, determining the list of documentation and (or) requirements to be confirmed in terms of their fulfilment and reviewing the report and results of the previous audit.



Based on the results of the preliminary preparation, the director of FAL or the person acting in his/her capacity sends a memo to the Director General of ААК or the person acting in his/her capacity to conduct the audit.

The above memo shall also be accompanied by a draft ААК inspection order. Aviation inspectors are responsible for correct drafting and timely submission to the ААК Director General for signing.

After signing the above-mentioned order, one day before the start of the inspection, the aviation inspector shall notify the operator or civil aviation organization of the inspection by sending a free-form radiogram via the AFTN channel of the operator or civil aviation organization, containing information on the start date, possible changes, and additions to the inspection procedure.

### C.3. Selective inspections

C.3.1. Selective inspection of individuals and (or) legal entities whose activities are not subject to ААК certification but are related to ground handling (hereinafter - Selective inspection) is carried out in accordance with the schedule of inspections of ground handling activities approved by the ААК Director General or a person acting in his/her capacity.

The annual inspection plan is based on a risk analysis that considers indicators such as:

- results and outcomes of previous inspections (database of non-conformities and violations, inspection orders and deadlines for their fulfillment).
- ААК Operations Center database on aviation events related to passenger service, baggage, and cargo handling.
- passenger traffic for the previous year.
- cargo traffic volume for the previous year.
- number and results of previous unscheduled inspections.

The approved schedule of inspections of ground handling activities for the respective year shall be posted on the official website of the ААК.

C.3.2 Control over flight safety and aviation security regarding ground handling: organization of passenger, baggage and cargo handling by airport operators, aircraft operators and ground handling service providers shall be exercised by aviation inspectors in accordance with FAL department Regulations.

C.3.3. Selective inspections shall be carried out during the working hours of the audited entity as set out in the work regulations.

### C.4. An unplanned inspection

C.4.1 An unscheduled inspection of individuals and legal entities whose activities are not subject to ААК certification but relate to the activities provided for in Article 10-2 of the Airspace Use Law, (hereinafter referred to as an unscheduled inspection) is an inspection conducted by ААК on specific facts and circumstances that served as grounds for the appointment of an unscheduled inspection in respect of a civil aviation entity, with the purpose of preventing and (or) eliminating an immediate threat to human life and health, the environment, the legitimate interests of individuals and legal entities, and the state.

C.4.2. The reason for an unscheduled inspection:

- control of performing the inspectoral breves on elimination of detected violations of requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan on use of air space of the Republic of Kazakhstan and aviation activity in the result of verification and other forms of control.
- receiving information and applications from individuals and legal entities, state bodies, deputies of the Parliament of the Republic of Kazakhstan and local representative bodies on infliction



or on threat of inflicting the harm to life, health of a human, environment and legal interests of individuals and legal entities of the state.

- initiative application of the verified individual or legal entity on conducting the verification of his (her) activity.

- change of the surname, name, patronymic (if it is indicated in the identity document) of the inspected individual or the name, as well as the reorganization of the legal entity being inspected, if a selective inspection has been scheduled for them.

- repeated verification, linked with the application of verified individual or legal entity on non-agreement with the initial verification.

C.4.3. An unplanned inspection may be conducted after the working hours (at night, weekend, or public holidays) in cases where it is necessary to suppress violations directly at the time of their commission.

### **C.5. The checklist.**

C.5.1 Aviation inspector shall use the checklist in Annex 1 of this Instructional Material when carrying out selective and unplanned inspections.

The checklist includes a list of mandatory requirements imposed on the activities of control subjects (objects) in accordance with the Airspace Use Law.

### **C.6. Rights, duties, and responsibilities of aviation inspectors.**

C.6.1. Aviation inspectors, while performing their duties, have the right:

- unimpeded access to all the controlled zones of airports of the Republic of Kazakhstan (arrival, departure, aircraft handling area, apron, cargo terminal and other production areas related to ground handling), to the aerial vehicles and objects of civil aviation organizations, including parking shelters, fuel storage depots, working premises of the air operators and aviation training centers for carrying out official duties.

- request information, documents, including information on qualification of the aviation personnel from the air operators and civil aviation organizations (ground handling manual, operating technology, training programs, certificates and other documents related to the subject of the inspection), as well as require explanations and materials, required for performance of own functions, with establishment of terms of their provision.

- issue inspection orders on flight safety and aviation security as it relates to the subject of the audit issues to officials of operators and civil aviation organizations that have violated the requirements of the Airspace Use Law, with a deadline for their implementation established

C.6.2. Aviation inspectors in exercising control compliance with civil aviation legislation are obliged to:

- comply with the laws of the Republic of Kazakhstan, ААК Code of Business Ethics.

- conduct inspections in accordance with the procedure established by the Entrepreneurial Code of the Republic of Kazakhstan, the Law on the Use of Airspace, and this Instructional Material; carry out inspections in accordance with the procedure established by law and this procedure.

- not to interfere with the established mode of operation of the civil aviation organization during the period of inspection, except for inspections related to aircraft maintenance according to the schedule.

- timely and in full exercise the authority granted in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan to prevent, detect and prevent violations of the requirements established by the legislation of the Republic of Kazakhstan in terms of passenger service, baggage, cargo and mail handling, simplification of formalities for international transportation and accessibility of services.

- check availability of certificates, certificates, permits and other required documents, as well as compliance of airports and airlines with the requirements established by law of the Republic of Kazakhstan and the standards of the International Civil Aviation Organization (ICAO), in accordance with the checklist.

- provide individuals and legal entities under audit with the corresponding results of flight safety and aviation security control in terms of ground handling: organization of passenger service, baggage, and cargo handling by the airport/ aircraft operator and/or ground service provider, civil aviation organizations

- be grounded on the results of previous control, including unplanned inspections.

- provide the authorized civil aviation organization with information on the absence or existence of violations to take measures in accordance with Article 16-3 of the Airspace Use Law.

C.6.3. An aviation inspector intending to perform an inspection shall have:

- valid civil aviation inspector's identity card.

- order of the first head of the AAC or person acting in his/her capacity to conduct an audit.

- checklist according to Annex 1 of this instructional material.

An aviation inspector shall be qualified according to the job description of the position held and shall regularly upgrade his/her qualifications in accordance with the instruction on professional training and maintenance of qualifications of ААК employees.

When exercising state control, no interference in the activities of an aviation inspector by person and/or legal entities, state agencies is allowed, except in cases established by the laws of the Republic of Kazakhstan.

### C.7. Process for selective and unplanned inspections

C.7.1 At an introductory meeting with the management staff of aerodrome operators (airports) and/or ground handling service providers, introduces the commission, explains the aims, objectives and the inspection plan. Carrying out of the audit starts from the moment of delivery of this order to the audited person.

On delivery of the inspection order, each aviation inspector involved in the inspection must show the inspected person his or her aviation inspector's certificate.

During the introductory meeting, organizational issues are discussed to ensure the effective conduct of the inspection (escort, means of transport to carry out the inspection, premises for studying and drawing up documentation with the necessary organizational equipment, access to the Internet).

C.7.2. The verification process includes review and analysis of documentation, interviews with personnel of the operator or civil aviation organisation, inspection of infrastructure facilities and procedures related to the subject matter of the verification.

C.7.3 During the inspection, the aviation inspector may use photography to document identified deficiencies with the consent of the inspected person. It is not allowed to use the obtained photographic materials for distribution, copying and other purposes unrelated to the scope of the inspection.

C.7.4 Upon completion of the inspection, the aviation inspector shall hold a meeting with the responsible manager and/or relevant officials (designees) of the operator or civil aviation organisation. Violations identified during the inspection shall be further reported at such a meeting..

C.7.5 Based on the results of the inspection, final documents shall be drawn up in the form of an inspection report (hereinafter referred to as the Act) and, if there are any violations of the requirements of the laws of the Republic of Kazakhstan on the use of airspace of the Republic of Kazakhstan and aviation activities, inspection orders shall be issued.

C.7.6. The Act shall include:

- date, time and place of the Act;

- name of the authorised civil aviation organisation;
- date and number of the order authorizing the inspection to be carried out;
- Surname, first name, patronymic (if it is indicated in the identification document) and position of the person that conducted the inspection;
- full name of the inspected individual or the name and details of the legal entity (if specified in the identity document);
- date, place and period of the inspection;
- information on the results of the inspection, including the findings detected and their nature;
- information on familiarization or refusal to familiarize with the act of the audited individual or legal entity, as well as persons who were present during the audit, their signatures or a record of refusal to sign information on familiarization or refusal to familiarize with the act of the audited individual or legal entity, as well as persons who were present during the audit, their signatures or a record of refusal to sign
- signatures of the aviation inspectors who conducted the inspection.

C.7.7. The Act shall be drawn up in two copies. One copy of the Act with copies of annexes, except for copies of documents available in the original at the audited entity shall be handed to the person subject to the audit or his authorized representative for familiarization and taking measures to eliminate the identified violations and other actions, the second copy shall be kept in the ААК.

C.7.8. If there are comments and (or) objections on the results of the audit, the audited entity shall state them in writing. Comments and (or) objections may be attached to the act on the results of the audit, and a corresponding note shall be made.

C.7.9. When preparing an inspection prescription, the surname, first name, patronymic (if any) of an individual or the name of a legal entity, the date of issuance of the inspection prescription, the reason for sending the inspection prescription, the requirements to eliminate the identified violations and the deadlines for the execution of the inspection prescription, the appeal procedure shall be indicated.

C.7.10. The inspector's prescription shall be delivered to an individual or legal entity or their representatives in person or by other means confirming the fact of sending and receipt.

C.7.11. An inspection order sent by registered mail with notification or electronically through electronic communication channels ensuring guaranteed delivery of messages shall be deemed served from the date of receipt of the notification by the postal operator of receipt of the mail by the addressee or after five working days from the date of sending the notification electronically.

C.7.12. An inspection order shall be mandatory for persons or entities engaged in civil aviation activities.

C.7.13. Failure to comply with an inspection order within the prescribed deadline shall be subject to liability under the Code of Administrative Offences of the Republic of Kazakhstan.

If an operator or civil aviation organization fails to comply with an aviation inspector's instruction within the prescribed timeframe, the inspector who issued the inspection instruction sends a letter to the Civil Aviation Committee of the Ministry of Transport of the Republic of Kazakhstan with the attached materials necessary to impose a fine in accordance with the Code of Administrative Violations of the Republic of Kazakhstan.

## **B.8 Provide aerodrome operators (airports) and/or ground handling service providers with a corrective action plan and monitor its implementation.**

B. 8.1. After the aerodrome operators (airports) and/or ground handling service providers are familiarized with the results of the inspection or an inspector's prescription is received, a corrective action plan (hereinafter - CAP) shall be submitted within a period of not more than 10 working days.

B.8.2 The aviation inspector checks the corrective actions proposed by aerodrome operators (airports) and/or ground service providers, assessing their sufficiency, effectiveness and agreeing them before approval. Based on the results of the inspection, the plan is sent for revision to the aerodrome operator (airports) and/or service provider or for approval by the ААК.

B.8.3 The CAP shall be approved by the authorized head of the ААК.

B.8.4 The Aviation Inspector shall keep a record of all detected violations, measures taken and compliance with the established deadlines for their elimination by the aerodrome operator (airports) and/or service provider in the FAL Department database.

B.8.5 The time limit specified in the CAP may be extended provided that the Aerodrome (airports) Operator and/or the Service Provider provides justification for the need to change it. Extension of the time limits for corrective actions is possible upon application of the aerodrome (airports) Operator and/or service provider, provided that the time limits approved by the ААК have not expired and a reasoned justification is provided and evidence of the need to extend the time limits is provided.

B.8.6 The aerodrome operator(s) and/or service provider shall submit a report to the FAL Department on a regular basis, at least quarterly by the 10th day of the month following the reporting month. The report shall be accompanied by documents, photos and, if available, video materials that confirm the implementation of corrective actions.

B.8.7 The implementation and effectiveness of the CAP shall be verified by the aviation inspector during random and unscheduled inspections, if necessary.

B.8.8 If the aerodrome operator(s) and/or service provider fails to submit an acceptable CAP or fails to implement corrective actions within the prescribed timeframe, a Level 2 violation becomes a Level 1 violation. CAPs are monitored by the aviation inspector until all items have been completed to confirm that corrective actions have been taken according to established standards and within the agreed timeframe.

C.8.9 If the corrective action plan is not implemented within the timeframe established by the plan, the aviation inspector who issued the inspection prescription sends a letter to the CAA of the Ministry of Transport of the Republic of Kazakhstan, attaching the necessary materials to impose a fine or administrative penalty on the aerodrome operator (airports) and/or ground handling service provider, legal entity or individual.

## C.9. Records of the database.

C.9.1 Original documents from selective/unplanned inspections airport/ aircraft operator and/or ground service provider shall be kept in the folders of the Department of Aerodromes and Ground Handling or/and FAL (SharePoint database). Electronic versions of the above-mentioned documents are stored in the FAL's digital database.

C.9.2 An aviation inspector involved in the inspection of civil aviation operators and organisations shall:

- 1) Keep a record of detected irregularities in the FAL department database in the FAL department digital library.
- 2) verify the implementation of the corrective action plan and upload supporting documents to the FAL department electronic library in the «Closed findings» (SharePoint database) folder of the individual audited.

**ҚОСЫМШАЛАР /  
ПРИЛОЖЕНИЯ /  
ANNEXES**

1	<p>Әуежайды/ әуе кемесін пайдаланушысын және/немесе жерде қызмет көрсетушісін жолаушыларға қызмет көрсетуді, багажды, жүкті және поштаны өңдеуді ұйымдастыру бойынша ішінара/жоспардан тыс ТЕКСЕРУ ПАРАҒЫ</p> <p>Проверочный лист выборочных проверок эксплуатанта аэропорта / воздушного судна и/или поставщика услуг по организации обслуживания пассажирскв, обработки багажа, груза и почты</p> <p>Checklist of selective/unplanned inspections of aircraft/airport operator and/or ground handling service provider organizing passenger service, baggage, cargo, and mail handling</p>
---	--

Косымша 1

<p><b>Әуежайды және/немесе жерде қызмет көрсетушісін жолаушыларға қызмет көрсетуді, багажды, жүкті және поштаны өңдеуді ұйымдастыру бойынша ішінара ТЕКСЕРУ ПАРАҒЫ</b></p> <p><i>(Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы Заңының негізінде ICAO және IATA стандарттарына сәйкес құрастырылған)</i></p>					
<p><b>«ҚАЗАҚСТАННЫҢ АВИАЦИЯЛЫҚ ӘКІМШІЛІГІ» АҚ ФОРМАЛЬДЫЛЫҚТЫ ОҢАЙЛАТУ, ЖОЛАУШЫЛАРҒА ЖӘНЕ ЖҮКТЕРГЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕПАРТАМЕНТІ</b></p>					
<p><b>Әуежайды/ әуе кемесін пайдаланушысы және/немесе жерде қызмет көрсетушісінің атауы:</b></p>					
<p><b>Негіздеме (бұйрық, күні және т. б.):</b></p>					
<p><b>Тексеруді жүргізу мерзімдері:</b></p>					
№	Талаптар тізімі	қол жетім ді емес / орын далад ы немес е қол жетім ді / орын далма ған	қол жеті мді емес / оры нда лма ған	жат пай ды	еске ртп елер
<p><b>1. Ұйымдастырушылық құрылым</b></p>					
1.	<p>Жердегі қызмет көрсету, атап айтқанда жолаушыларға қызмет көрсету және багажды және жүктерді өңдеу бойынша жауапты құрылымдық бөлімше (ұйымдық құрылым, штаттық кесте, жүктелген функцияларды орындау үшін жеткіліктілік). <i>Авиатасымалдауды ұйымдастыру қызметі туралы үлгілік ережені бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 26 наурыздағы № 328 бұйрығының 2 тармағы (бұдан әрі – П-328).</i></p>				
2.	<p>Эксплуатант/Қызмет көрсетуші жердегі қызмет көрсету (жолаушыларға қызмет көрсету, багажды және жүктерді өңдеу) операциялары шеңберінде функциялар мен қызметті</p>				

	<p>басқару және қадағалау өкілеттіктері мен жауапкершілігін көрсететін ережені әзірледі ме?</p> <p><i>тармақ 1,2,3,4 Б-328 Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2019 жылғы 2 қазандағы № 750 (бұдан әрі-П-750)бұйрығымен бекітілген әуежайларда жерүсті қызмет көрсетуді жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы 32-тармақ.</i></p>				
3.	<p>Эксплуатант/Қызмет көрсетуші ұшу қауіпсіздігін және жер үсті қызметімен байланысты тәуекелдерді (жолаушыларға қызмет көрсету, багажды және жүктерді өңдеу) басқаруға жауапты жер үсті қызмет көрсету жөніндегі жауапты басшыны анықтады ма?</p> <p><i>Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушының 2015 жылғы 24 ақпандағы №153 (бұдан әрі-153-тармақ) бұйрығымен бекітілген Азаматтық әуе кемелерін пайдаланушыларға қойылатын сертификаттық талаптарды бекіту туралы 17-тармақ</i></p>				
<b>2. Эксплуатант/Қызмет көрсетушінің құжаттама жүйесі</b>					
4.	<p>Жерүсті қызмет көрсетудің құрылымдық бөлімшесі шегінде және жерүсті қызмет көрсету процестеріне тартылған бөлімшелерде ұшу қауіпсіздігі және өндірістік қызмет бойынша тиісті ақпаратты тиімді беруге мүмкіндік беретін жүйе бар ма? Жүйе ҰҚБЖ туралы хабардар етуді, ұшу қауіпсіздігі бойынша маңызды ақпаратты беруді қамтамасыз етеді және егер қажет болса, сыртқы қызмет көрсетушілерге жолаушыларға жерүсті қызмет көрсетуге қатысты ақпарат беріледі.</p> <p><i>Әуе қозғалысына қызмет көрсету кезінде, әуе кемелеріне техникалық қызмет көрсету кезінде, әуежайларда, азаматтық әуе кемелерін пайдаланушылардың, қызметі көрсетілетін қызметтерді ұсыну барысында әуе кемелерінің ұшуын орындаумен байланысты азаматтық авиацияның авиациялық оқу орталықтарының ұшу қауіпсіздігін басқару жөніндегі үлгі нұсқаулықтарды бекіту туралы Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің 2011 жылғы 28 наурыздағы № 173 бұйрығы (бұдан әрі – Б-173)</i></p>				
5.	<p>Эксплуатант/қызмет көрсетуші жердегі жұмыс істеу қызметтерінің қауіпсіздік талаптарына сай болу үшін қажетті құралдардың, жұмыс кеңістігінің, жабдықтар мен қолдау қызметтерінің және жұмыс ортасының қолжетімді болуын қамтамасыз етеді.</p> <p><i>Әуежай қызметінің құрамына кіретін әуеайлаққа және жерде қызмет көрсету тауарларының, жұмыстарының,</i></p>				

	қызметтерінің тізбесін бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы № 749 бұйрығының 10-тармағы (бұдан әрі – Б-749), 4.9 ICAO Doc 10121				
6.	Тікелей жер үсті қызмет көрсету кезінде пайдаланылатын құжаттаманы және/немесе деректерді сақтау және бақылау жүйесі бар ма? 13-тармақ, 32-тармақтың 10-тармақшасы, 33-тармақтың 4-тармақшасы Б-153				
7.	Эксплуатантта /қызмет көрсетушіде Жерүсті қызмет көрсету жөніндегі Нұсқаулық немесе жолаушыларға қызмет көрсету, багажды өңдеу және өз міндеттерін орындау үшін жүктерді өңдеу бөлігінде персоналға қажетті жерүсті қызмет көрсету ережелері, процестер, рәсімдер және басқа да ақпаратты қамтитын жекелеген бөліктер түріндегі құжат бар ма? 6-тармақ, 7-тармақ Б-153, 31-тармақ Б-750, 2-тармақтың 2-тармақшасы Б-750				
8.	Жолаушыларға жерүсті қызмет көрсету бойынша операциялар жүргізілетін әрбір әуежайда пайдалануға қолжетімді форматта жерүсті қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулықтың ағымдағы басылымының болуы (жолаушыларға қызмет көрсету, багажды және жүктерді өңдеу). 2-тармақтың 2-тармақшасы Б-750				
9.	Егер Эксплуатант/Қызмет көрсетуші қауіпті жүктерді жүк ретінде тасымалдаса/өндесе, Эксплуатант Қызмет көрсетуші Қауіпті жүктерді тасымалдау ережелерінің, ИКАО-ның Қауіпті жүктерді әуе көлігімен қауіпсіз тасымалдау жөніндегі техникалық нұсқауларының (Техникалық нұсқаулар) ағымдағы басылымының болуын қамтамасыз етуі керек және жерүсті өңдеу жүзеге асырылатын әрбір жерде қауіпті жүктерді жүк ретінде тиеуге байланысты қызметтер қамтамасыз етуге тиіс. Қауіпті жүктерді азаматтық әуе кемелерінде әуе көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2017 жылғы 21 маусымдағы № 371 бұйрығының 2-тармағы (бұдан ары Б-371)				
10.	Эксплуатант/Қызмет көрсетуші өз міндеттерін орындау кезінде жерүсті қызмет көрсету персоналы үшін қол жүгінде және багажда тасымалдауға тыйым салынған заттар бойынша ақпараттың болуын қамтамасыз етуге тиіс. 41 тармақ Б-371				
<b>3. Сапаны бақылау бағдарламасы</b>					
11.	Эксплуатант/Қызмет көрсетушінің сапаны бақылау және қамтамасыз ету бағдарламасы келесі мақсаттар үшін жерде қызмет көрсетуді басқару жүйесі мен рәсімдеріне мерзімді				



	<p>аудиттер мен бағалауларды қамтамасыз етеді:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- қолданыстағы ережелер мен стандарттарды сақтау;</li> <li>- мәлімделген өндірістік тапсырмаларды орындау;</li> <li>- жақсарту бағыттарын анықтау;</li> <li>- өндірістік қызметпен байланысты қауіптерді анықтау;</li> <li>- қауіпсіздік тәуекелдерін бақылаудың (ҰҚБЖ) тиімділігін бағалау.</li> </ul> <p><i>4-тармақ Б-750</i></p>				
12.	<p>Эксплуатант /қызмет көрсетушіде сапаны бақылау бағдарламасы шеңберінде жүргізілген аудит нәтижелерін қарау рәсімі болуы тиіс, ол түпкі себептерді анықтауды, анықталған бұзушылықтарды жою үшін түзету іс-қимылдарын әзірлеуді, жерүсті қызмет көрсетудің тиісті салаларында түзету іс-қимылдарын енгізуді және тиімділікті айқындау үшін түзету іс-қимылдарын бағалауды қамтамасыз етеді.</p> <p><i>34 тармақ Б-173</i></p>				
13.	<p>Жер үсті қызметінде және тәуекелдерді басқаруда туындайтын маңызды мәселелерді басшылыққа жеткізуді қамтамасыз ету рәсімі бар ма?</p> <p><i>5 тарау Б-173</i></p>				
14.	<p>Эксплуатанттың/қызмет көрсетушінің аудитті жоспарлау процесі және белгіленген мерзімде басқару жүйесінің талаптарына және нормативтік талаптарына сәйкес келетін кезеңділікпен аудитті жоспарлауды қамтамасыз ету мақсатында жерүсті қызмет көрсету бойынша аудит жүргізу үшін жеткілікті ресурстары болуы тиіс.</p> <p><i>51-тармақтың 2-тармақшасы Б-173</i></p>				
15.	<p>Егер Эксплуатант /Қызмет көрсетуші жердегі қызмет көрсету үшін үшінші тарап қызмет жеткізушілерін пайдаланса, Эксплуатант /Қызмет көрсетуші басқа қызмет жеткізушілерімен келісімі болуы керек. Шарт басқа қызмет көрсетушінің авиациялық қауіпсіздікке және/немесе ұшу қауіпсіздігіне әсер ететін талаптарды орындауын қамтамасыз ету үшін Эксплуатант /қызмет жеткізуші бақылайтын құжатталған талаптардың сақталуын анықтауы керек.</p> <p><i>8 тармақ Б-153</i></p>				
16.	<p>Эксплуатант /қызмет көрсетушінің жер үстінде жұмыс істеу қауіпсіздігінің тәуекелін бағалау және азайту бағдарламасы келесіні қамтиды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- әуе кемелерін пайдалану қауіпсіздігіне қатысты бар және ықтимал тәуекелдерді анықтау үшін қауіпті талдау;</li> <li>— тәуекелдерді басқару әрекеттерін анықтау үшін тәуекелді бағалау;</li> <li>- қажет болған жағдайда жерде жұмыс істеу кезіндегі тәуекелдерді азайту бойынша іс-шаралар әзірленеді және жүзеге асырылады.</li> </ul> <p><i>3,4 тараулар Б-173</i></p>				

17.	<p>Эксплуатанттың/ қызмет көрсетушінің жердегі қызмет көрсету персоналын қауіпсіздікке төнетін қатерлерді анықтайтын, қауіпсіздік олқылықтарын анықтайтын және қауіпсіздік мәселелері туралы ақпарат беретін есептерді ұсынуды ынталандыратын және жеңілдететін жердегі қызмет көрсету үшін ұшу қауіпсіздігі туралы есеп беру жүйесі бар; ол Әуе кемесінің жердегі зақымдалуына әкелетін оқиғалар туралы хабарлауды талап етеді; тәуекелдерді талдауды және есеп беру жүйесі арқылы анықталған кемшіліктерді, қауіптерді, инциденттерді жою бойынша жердегі қызмет көрсету басқармасының әрекеттерін қамтиды.</p> <p><i>14, 21 тармақтар Б-173</i></p>				
<b>4. Оқыту және біліктілік</b>					
18.	<p>Сыртқы қызмет көрсетушілердің қызметкерлерін қоса алғанда, жерүсті қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге тартылған қызметкерлер мыналарды қамтитын даярлықтан өтеді:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- жер үсті техникалық қызмет көрсету тапсырмаларын орындағанға дейін бастапқы оқыту;</li> <li>- қауіпті жүктерді қайта даярлаудан басқа немесе уәкілетті органның/ ұйымның талап етуі бойынша кемінде 36 айда бір рет қайта даярлау немесе қайта бағалау;</li> <li>- қандай да бір себептермен біліктілігін жоғалтқан қызметкерді еңбек міндеттерін орындауға тағайындалғанға дейін қайта даярлау.</li> </ul> <p><i>Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 24 ақпандағы № 189 бұйрығының 4-тармақтың 7-тармақшасы (бұдан әрі – Б-189)</i></p>				
19.	<p>Эксплуатант/қызмет көрсетуші арнайы жерде қызмет көрсету функцияларымен байланысты міндеттерді, рәсімдерді және жабдықты пайдалану үшін қажетті материалды қамтитын жерде қызмет көрсету персоналын оқыту бағдарламасын қамтамасыз етеді. Мұндай бағдарламалар мыналарды қамтуы керек:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- қолданыстағы нормативтік құқықтық актілермен танысу;</li> <li>- талаптарды, оның ішінде саясаттарды, процедураларды және жұмыс әдістерін тереңдетіп оқыту;</li> <li>- адам факторының принциптеріне үйрету;</li> <li>- орындалатын функционалдық мүмкіндіктеріне сәйкес авиациялық қауіпсіздік бойынша оқыту;</li> <li>- жұмыстағы қауіп-қатерге байланысты қауіпсіздік техникасы бойынша оқыту.</li> </ul> <p><i>7 тармақтың 4 тармақшасы Б- 189</i></p>				
20.	<p>Эксплуатант /қызмет көрсетуші жердегі қызмет көрсету персоналының (жолаушыларды өңдеу, багажды өңдеу, әуе</p>				

	кемесін тиеу, тиеуді бақылау) қауіпті жүктерге арналған соңғы оқудан кейін 24 ай ішінде бастапқы дайындықтан және қайта даярлаудан өтуін қамтамасыз етеді. <i>14.15 Б-371</i>				
21.	Эксплуатант / қызмет көрсетуші жолаушыларға қызмет көрсету және жүктемені бақылау функционалдық міндеттеріне кіретін жердегі қызмет көрсету қызметкерлерін бастапқы даярлау мен қайта даярлауды қамтамасыз етеді. <i>4-тармақтың 7-тармақшасы Б-189</i>				
<b>5. Жолаушыларға қызмет көрсету және багажды өңдеу</b>					
22.	Эксплуатант /қызмет көрсетуші билет және/немесе отырғызу талондары ресімделетін және жолаушының багажы тіркелетін әуежайда әуе кемесінің бортында тасымалдауға тыйым салынған қауіпті жүктер туралы ақпараттың жолаушыларға берілуін қамтамасыз етеді; әуе кемесіне отырғызу аймағында; багажды қабылдау аймағында, билеттерді және/немесе отырғызу талондарын беру пункттерінде; тексерілген багаж қабылданатын орындарда. <i>38 тармақ 371-Б</i>				
23.	Эксплуатант /қызмет көрсетуші билеттерді сатып алу және/немесе отырғызу талондарын беру пункттерінде әуе кемесінің бортында тасымалдауға тыйым салынған қауіпті жүктер туралы жолаушыларға ақпарат беру басқа тұлғаның қатысуынсыз аяқталуыне қамтамасыз етеді. Мұндай жүйе мыналарды қамтамасыз етуі керек: - жолаушы оған қажетті ақпарат берілгенін растауы керек; Жолаушыларға қажетті ақпарат беріледі: - билетті сатып алу кезінде немесе егер бұл мүмкін болмаса, отырғызу талонын бергенге дейін; - Отырғызу талоны берілгенде немесе егер отырғызу талоны берілмесе, әуе кемесіне отырғызар алдында. <i>12, 14-тармақ Б-371</i>				
24.	Эксплуатант /қызмет көрсетуші әуе кемесінің бортында немесе жолаушының багажында тасымалдауға рұқсат етілмеген қауіпті жүктер анықталған жағдайда уәкілетті органға/уәкілетті ұйымға хабарлама беруді қамтамасыз етеді. <i>45-тармақ Б-371</i>				
25.	Эксплуатантта /қызмет көрсетушіде әуе кемесінің салонында орын алатын әрбір жолаушыға тіркеу процесінде отырғызу талонының берілуін қамтамасыз ететін рәсім бар. Отырғызу талонындағы жолаушының толық аты-жөні жолаушының жеке басын куәландыратын құжаттағы толық аты-жөнімен және билетті брондау құжатында көрсетілген аты-жөнімен сәйкес келуі керек. <i>Әуе көлігінде жолаушыларды, багажды және жүктерді тасымалдау қағидаларын бекіту туралы Қазақстан</i>				

	<i>Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 540 бұйрығының 5-тармағы (бұдан әрі – Б-540)</i>			
26.	Эксплуатант /қызмет көрсетуші жолаушыны, отырғызу талонын және жеке басын куәландыратын құжатты салыстыру рәсімін ұсынады. <i>6 тармақтың 15 тармақшасы Б-189, Қазақстан Республикасының азаматтық авиациясында формальдылықты жеңілдету мақсатында рәсімдерді белгілеуді жеңілдетуге бағытталған іс-шаралар кешенін білдіретін халықаралық әуе тасымалындағы формальдықтар туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2015 жылғы 20 сәуірдегі № 243 (бұдан әрі -243) 45 тармақша</i>			
27.	Тіркеу кезінде немесе отырғызу қақпасында заттарды тіркелген багаж ретінде қабылдаған кезде эксплуатант/қызмет көрсетуші: - қауіпті жүктер туралы ақпарат көрсетіледі; - багаж баратын жеріне сәйкес багаж белгісімен таңбаланады; - ескі багаж жапсырмалары және/немесе стикерлер жойылса; - өңдеуге тиісті тегтер/стикерлер қойылады; - қауіпсіз тасымалдауға жарамсыз багаж қабылданбайды. <i>6-тармақтың 5,8-тармақшалары Б-189, 56-тармақ Б-540, 12-тармақ Б-371</i>			
28.	Эксплуатант / қызмет көрсетуші қол жүгінің (соның ішінде СВВГ) тасымалдаушы белгілеген өлшемге, салмаққа және мөлшерге сәйкес келуін қамтамасыз ету процедурасы бар. <i>59 тармақ Б-540</i>			
29.	Тіркелген багажды тиеу тәртібі бар: - әуе кемесінің багаж бөлімінде тасымалдауға болатын қауіпсіздік қызметкерлері жолаушыдан алынған заттар; - ауыр және артық багаж заттар; - стандартты емес заттар (мысалы, АVІН) - әуе кемесіне отырғызар алдында жолаушыдан алынған басқа заттар. <i>15,53-тармақтар Б- 540</i>			
30.	Қолданыстағы НҚА сәйкес жолаушылар тасымалдайтын қаруды қабылдау және өңдеу тәртібі бар, мыналарды қамтамасыз етеді: - уәкілетті білікті тұлға тіркеуге жататын қарудың тиелмегенін анықтаса; - оқ-дәрілер қауіпті жүктерді тасымалдау ережелеріне сәйкес тасымалданады; - қару-жарақ талаптарға сай оралған және таңбаланған; -әуе кемесінің командиріне қару тасымалдау туралы хабарлау (NOTOC) <i>15,53-тармақтар Б- 540, 2-тармақтың 7-тармақшасы Б-749</i>			

31.	Тіркелген багаждың салмағын анықтау үшін қолданылатын жабдықтың дәлдігін қамтамасыз ететін процедура бар. <i>59-тармақ Б-540</i>				
32.	Жүктің жеке және/немесе жалпы салмағы туралы ақпаратты және деректерді жүктемені бақылау қызметіне жіберу тәртібі бар, оның ішінде: - барлық тіркелген жолаушылар, соның ішінде штаттан тыс қызметкерлер (deadhead) және олардың багажы; - әуе кемесіне отырғызар алдында жолаушылардан алынған тіркелген заттар - әуе кемесінің салонында тасымалданатын нормаға кірмейтін заттар (мысалы, PETS, CBVG, EXST). <i>2-тармақтың 7-тармақшасы, 18,19,20,21-тармақтар Б-749, Қазақстан Республикасының азаматтық авиациясында ұшуды жүргізу қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2017 жылғы 28 шілдедегі № 509 бұйрығы (бұдан әрі – Б-509).</i>				
33.	Эксплуатанттың/қызмет көрсетушінің әуе кемесіне отырмаған, алайда тіркелген жолаушының әуе кемесіне тиелген багажын алып тастау тәртібін сақтайды. <i>19 б.6 Б-189</i>				
34.	Жолаушы өзіне-өзі қызмет көрсету тіркеуінен кейін тіркеуге келсе, барлық тиісті жол жүру құжаттарын тексеруді қамтамасыз ету тәртібі бар: - тіркеу кезінде жолаушы ұсынған қашықтан берілген отырғызу талоны мен багаж белгісі жарамды және ұсынылған жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген атқа сәйкес келді; - егер қажет болса, багаж белгісі іске қосылады; - транзиттік пункттерді қоса алғанда, межелі пунктке кіру үшін жол жүру құжатының жарамдылығы, егер қажет болса, тексеріледі. <i>6-тармақтың 15-тармақшасы Б-189, 11-тармақ Б-540</i>				
35.	Багажды өз бетінше тапсыру үшін өзін-өзі тіркеу тіректерінде қабылданған багаждың болуын қамтамасыз ету рәсімі бар ма: -тиісті рейспен келе жатқан жолаушыға тиесілі. -жолаушыдан багажда қауіпті жүктер жоқ екендігі туралы растау болды. <i>6-тармақтың 15-тармақшасы Б-189, 72-тармақ Б-540</i>				
36.	Эксплуатант /қызмет көрсетушіде әуе кемесіне отырғызу, түсіру және әуе кемесінің бортындағы жолаушылар кезінде				

	<p>жанармай құю тәртібі бар, онда мыналар үшін жауапты тұлғаны тағайындау кезделген:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- әуе кемесінің бортындағы ұшу экипажымен немесе басқа білікті персоналмен байланысты қамтамасыз ету;</li> <li>- қауіпті жағдайлар туындаған кезде әуе кемесінің бортында ұшу экипажын немесе басқа білікті персоналды хабардар ету;</li> <li>- әуе кемесінің бортындағы ұшу экипажына немесе басқа білікті персоналға және әуе кемесінің жердегі басқа тиісті персоналына жанармай құюдың басталуы және аяқталуы туралы хабарлау.</li> </ul> <p><i>207-тармақтың 5-тармақшасы, 370-тармақ, 371-тармақтың 9-тармақшасы Б-509</i></p>				
37.	<p>Эксплуатант /қызмет көрсетуші батареямен жұмыс істейтін мобильді ұтқырлық құралдарын қабылдаған кезде, келесі талаптарды қанағаттандыру үшін мобильді ұтқырлықты қабылдау және өңдеу процедурасы бар:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- аккумулятордың рұқсат етілген түрі екеніне көз жеткізіңіз;</li> <li>- батарея терминалдары қорғалған және электр тізбектері оқшауланған;</li> <li>- тиеу басқа жүктердің қозғалуы мен зақымдалуын болдырмайтындай етіп жүзеге асырылады;</li> <li>- егер бар болса, батареялар батарея түріне қолданылатын техникалық сипаттамаларға сәйкес шығарылады, қорғалады және тасымалданады;</li> <li>- командирге ұтқырлық құралдарының және/немесе батареялардың (NOTOC) орналасқан жері туралы хабарланады.</li> <li>- қауіпті жүктерді тасымалдау және тиеу талаптарын орындауға;</li> <li>- жүктеуді бақылау процесінде есепке алынады.</li> </ul> <p><i>12,14 тармақтар Б-371</i></p>				
38.	<p>Эксплуатанттың/қызмет көрсетушінің арнайы санаттағы жолаушыларға қызмет көрсету рәсімдері, оның ішінде оларды ұшуға жіберу немесе жібермеу рәсімдері бар. Бұл рәсімдер қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкес болуы және кем дегенде мыналарды қамтамасыз етуі тиіс:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- жүкті (әйел) жолаушылар;</li> <li>- зембілдегі жолаушылар;</li> <li>- егер қабылданса, нәрестелер мен балалар, соның ішінде кәмелетке толмағандар (UMNR).</li> </ul> <p><i>15-тармақ Б-540</i></p>				
39.	<p>Мүмкіндігі шектеулі немесе қозғалу мүмкіндігі шектеулі жолаушыларды қабылдау және оларға қызмет көрсету тәртібі бар.</p> <p><i>27-тармақ Б-189, 15-тармақ Б-540, ӘКП Заңының 65-1, 2 қосымшаның Б-189</i></p>				

40.	<p>Келесі мәселелерді шешудің тәртібі бар:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рейс жөнелтілгенге дейін жүкпалы ауру белгілері бар жолаушылар.</li> <li>-жүкпалы аурудың өршуі үшін жергілікті немесе аймақтық жоғары қауіп деңгейі.</li> <li>-жарақаттары немесе аурулары бар жолаушылар.</li> </ul> <p><i>15-тармақтың 5-тармақшасы Б-540</i></p>				
41.	<p>Эксплуатант/қызмет қызмет көрсетуде жүктемені басқару жүйесі бар, ол мыналарды қамтиды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- әуе кемесінің рұқсат етілген мәндері шегінде тиеуді және орталықтандыруды бақылау;</li> <li>- рейске арналған жүктеу жөніндегі нұсқаулыққа сәйкес әуе кемесін тиеу;</li> <li>- қауіпті жүктер туралы ақпаратты және әрбір рейске қолданылатын басқа арнайы жүктер туралы ақпаратты беру;</li> <li>- ұшақтың нақты жүктемесіне сәйкес келетін және соңғы жүктің қорытындысында ұсынылған соңғы минуттық өзгерістерді (LMC) қоса алғанда ақпарат.</li> </ul> <p><i>6-тармақтың 17-тармақшасы Б-189</i></p>				
42.	<p>Деструктивті мінез-құлық көрсететін және/немесе жолаушыларға қызмет көрсетуге кедергі келтіретін жолаушыларға қызмет көрсету және басқару процедурасы бар. Бұл рәсім НҚА талаптарына сәйкес келуі және әуе кемесінің, борттағы адамдардың және олардың мүлкінің қауіпсіздігін қамтамасыз ететін шараларды көздеуі тиіс. Саясат пен процедуралар кем дегенде мыналарды қамтамасыз етуі керек:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- жолаушылардың деструктивті мінез-құлық жағдайларын анықтау;</li> <li>- алкогольдік немесе деструктивті мінез-құлыққа ықпал ететін басқа заттар болсын, мас болу белгілері бар жолаушыларды анықтау;</li> <li>- қолданыстағы заңнамаға сәйкес жолаушыларды отырғыздан бас тартуға болатын шарттар;</li> <li>- жолаушылардың деструктивті мінез-құлық жағдайлары бойынша есептерді ұсыну.</li> </ul> <p><i>Заңның 78, 78-1 бабтары</i></p>				
43.	<p>Эксплуатант/қызмет көрсетушіде әуе кемесінің кабинасының есіктерін ашу және жабу процедуралары бар, олар мыналарды қамтиды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- әуе кемесінің салонына кіру есіктерін ашу және жабу жауапкершілігі;</li> <li>- есіктер қашан ашылып, жабылуы керек;</li> <li>-әуе кемесінің есіктерін пайдалану кезінде қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін ұшу экипажы, кабина экипажы және жердегі персонал арасындағы байланыс және/немесе үйлестіру әдістері.</li> </ul> <p><i>Б-750 2-тарау, 31-тармақ 2-тарау</i></p>				

44.	Әуе кемесінің кабинасына есіктерді ашу және жабу рәсімі пайдаланушы жолаушыларды отырғызуға арналған арнайы көліктің (трап, автотрап) немесе телескопиялық траптың болуын қамтамасыз етеді. <i>Б-750 2-тарпау, 31-бет</i>				
45.	Ілеспе және ілеспейтін багаждың багаж белгісі көмегімен жеке сәйкестендіруді және оны тексеруді қамтамасыз ету үшін рәсім бар. <i>6-тармақтың 12-тармақшасы Б-189</i>				
<b>6. Жүктерді өңдеу</b>					
46.	Қоймада жүк көліктерін түсіру және жүктерді қабылдау тәртібі бар, ол мыналарды қамтуы керек: - тауарларды сәйкестендіру; - жүктің бүлінуіне және бұрмалануына тексеру; - жүк құжаттамасын тексеру; - орау құралдарының болуын тексеру (ULD); - торлардың, арқандардың, белдіктердің, қорғаныс материалдарының, бекіткіштердің болуын, олардың зақымдалғанын және жүкті өңдеуге кедергі келтірмейтінін тексеру; - жүкке қойылатын арнайы талаптарды тексеру (оның ішінде Тасымалдаушының нұсқаулары). <i>101, 104, 107-тармақтар Б-243</i>				
47.	Транзиттік жүктерді қабылдау және жылжыту / транзиттік жүктерді тасымалдау және/немесе оларды тиісті қоймаға беру тәртібі бар. <i>134, 135-тармақтар Б-243</i>				
48.	Мыналарды қоса алғанда, тасымалдауға дайындығын тексеруді орындау рәсімі бар: - партияның салмағын, өлшемін және нөмірін тексеру (оператордың және штаттың талаптарына сәйкес). - e-AWB сәйкессіздіктері. - габаритті және ауыр жүктер. - жүк дұрыс оралған, таңбаланған және белгіленген. - жүктің зақымдануы немесе ағуы анықталды. - қауіпті жүктер және басқа да арнайы жүктер. <i>101, 105-тармақтар Б-540</i>				
49.	LIR сәйкес жер үсті жабдықтары мен нақты жүктемені беру арқылы багажды және жүкті үйіп орналастыру және бекіту процедурасы бар. <i>60-тармақ Б-505</i>				
50.	Жүкті және/немесе поштаны өңдеудегі кез келген бұзушылықтар, авариялар, инциденттер және жарияланбаған қауіпті жүктер туралы хабарлау рәсімі бар. <i>45-тармақ Б-371</i>				



51.	Өзіне жүктелген операциялық функцияларды орындау үшін жұмыс істеуін талап ететін міндеттері және/немесе жауапкершілігі бар барлық қызметкерлердің арнайы тренингінен өтуін қамтамасыз ететін оқыту бағдарламасы бар. <i>38-тармақ Б-327, 4-тармақтың 7-тармақшасы Б-189</i>				
-----	--	--	--	--	--

Приложения 1

<p align="center"><b>Проверочный лист</b></p> <p align="center"><b>Выборочных проверок эксплуатанта аэродромов (аэропортов) и/или поставщика услуг по организации обслуживания пассажиров, обработки багажа, груза и почты</b></p> <p align="center"><i>(Составлен на основании Закона об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации с учетом стандартов ИКАО и ИАТА)</i></p> <p align="center"><b>ДЕПАРТАМЕНТ УПРОЩЕНИЯ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ,</b></p> <p align="center"><b>ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И ГРУЗОВ АО «Авиационная администрация Казахстана»</b></p>					
<p><i>Наименование проверяемого эксплуатанта аэропорта / воздушного судна и/или поставщика услуг:</i></p>					
<p><i>№ Основание (приказа, дата и др.):</i></p>					
<p><i>Сроки проведения проверки:</i></p>					
№	Перечень требований	не имеет ся/ выполняет или имеет ся/ не выполняет ся	не имеет ся/ не выполняется	не при мен имо	при меч ани я
<b>1. Организационная структура</b>					
1.	<p>Ответственное структурное подразделение по наземному обслуживанию, в частности по обслуживанию пассажиров и обработке багажа и груза (организационная структура, штатное расписание, достаточность для выполнения возложенных функций).</p> <p><i>п2. Типового положения о службе организации авиaperевозок, утвержденного Приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 марта 2015 года № 328 (Далее П-328).</i></p>				
2.	<p>Разработано ли эксплуатантом/ поставщиком услуг положение, где отражены полномочия и ответственность за управление и надзор за функциями и деятельностью в рамках операций по наземному обслуживанию (обслуживание пассажиров, обработки багажа и грузов).</p> <p><i>п.1,2,3,4 П- 328, п.32 Об утверждении Правил осуществления наземного обслуживания в аэропортах, утвержденных</i></p>				

	<i>приказом Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 2 октября 2019 года № 750 (Далее П-750).</i>				
3.	<p>Определен ли эксплуатантом/поставщиком услуг ответственный руководитель по наземному обслуживанию, который отвечает за управление безопасностью полетов и рисками, связанными с наземным обслуживанием (обслуживание пассажиров, обработки багажа и грузов)?</p> <p><i>п.17 Об утверждении сертификационных требований к эксплуатантам гражданских воздушных судов утвержденного Приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 153 (Далее П-153)</i></p>				
<b>2. Система документации Эксплуатанта/ поставщика услуг</b>					
4.	<p>Имеется ли система, позволяющая эффективно передавать надлежащую информацию по безопасности полетов и производственной деятельности в пределах структурного подразделения наземного обслуживания и в подразделениях, вовлеченных в процессы по наземному обслуживанию. Система обеспечивает осведомление о СУБП, передачу критически важной информации по безопасности полетов и, если применимо, внешним поставщикам услуг предоставляется информация, относящаяся к наземному обслуживанию пассажиров.</p> <p><i>пп.5 п.10 Об утверждении Типовых инструкций по управлению безопасностью полетов эксплуатантов гражданских воздушных судов, в аэропортах, при обслуживании воздушного движения, при техническом обслуживании воздушных судов, авиационных учебных центров гражданской авиации, деятельность которых связана с выполнением полетов воздушных судов в ходе предоставления услуг утвержденного приказом Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 28 марта 2011 года № 173 (Далее П-173)</i></p>				
5.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг обеспечивает наличие необходимых условий, рабочего пространства, оборудования и вспомогательных услуг, а также рабочей среды для удовлетворения требований безопасности наземного обслуживания.</p> <p><i>п. 10 Об утверждении перечня товаров, работ, услуг аэродромного и наземного обслуживания, входящих в состав аэропортовой деятельности, утвержденных приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 октября 2018 года № 749 (Далее П-749), 4.9 ICAO Doc 10121</i></p>				

6.	Имеется ли система по ведению и контролю документации и/или данных, используемых непосредственно при выполнении наземного обслуживания. <i>п.13, пп.10 п.32, пп. 4 п.33 П-153</i>				
7.	Имеется ли Руководство по наземному обслуживанию, либо документ в виде отдельных частей, содержащих правила наземного обслуживания, процессы, процедуры и другую информацию, необходимую персоналу в части обслуживания пассажиров, обработки багажа и грузов для выполнения своих обязанностей. <i>п.6, п.7 П-153, п.31 П-750, пп.2 п.2 П-750</i>				
8.	Наличие текущего издания Руководства по наземному обслуживанию в доступном для использования формате в каждом аэропорту, где проводятся операции по наземному обслуживанию (обслуживание пассажиров, обработки багажа и грузов). <i>пп.2 п.2 П-750</i>				
9.	Если Эксплуатант/ поставщик услуг перевозит/обрабатывает опасные грузы в качестве груза, Эксплуатант/ поставщик услуг должен обеспечить наличие действующего издания Правил перевозки опасных грузов, Технических инструкций ИКАО по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Технических инструкций) и в каждом пункте, где осуществляется наземное обслуживание, связанное с погрузкой опасных грузов в качестве груза. <i>п.12 Правил перевозки опасных грузов по воздуху на гражданских воздушных судах, утвержденных Приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 21 июня 2017 года № 371 (Далее П-371)</i>				
10.	Эксплуатант/ поставщик услуг должен обеспечить наличие информации по запрещенным предметам к перевозке в ручной клади и багаже для персонала по наземному обслуживанию при выполнении своих обязанностей. <i>п.41 П-371</i>				
<b>3. Программа контроля качества</b>					
11.	Эксплуатант/ поставщик услуг имеет программу контроля и обеспечения качества, которая предусматривает проведение периодических аудитов и оценки системы управления и				

	<p>процедур в рамках наземного обслуживания в целях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдения применимых правил и стандартов;</li> <li>- выполнения заявленных производственных задач;</li> <li>- выявления областей, требующих улучшения;</li> <li>- выявления опасностей, связанных с производительной деятельностью;</li> <li>- оценки эффективности контроля рисков безопасности (СУБП).</li> </ul> <p><i>п.4 П-750, п.5 ст. 65 Закон об ИВП</i></p>				
12.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг должен иметь процедуру рассмотрения результатов аудитов, проведенных в рамках программы контроля качества, которая обеспечивает выявление первопричины, разработку корректирующих действий для устранения обнаруженных нарушений, внедрение корректирующих действий в соответствующих областях наземного обслуживания и оценку корректирующих действий для определения эффективности.</p> <p><i>п.34 П-173</i></p>				
13.	<p>Имеется ли процедура для обеспечения донесения до руководства существенных вопросов, возникающих в наземном обслуживании и управления рисками.</p> <p><i>Глава 5 П-173</i></p>				
14.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг должен иметь процесс планирования аудита и достаточные ресурсы для проведения аудита по наземному обслуживанию в целях обеспечения планирования аудитов с периодичностью, соответствующей нормативным требованиям и требованиям системы управления и проведения аудитов в установленный срок.</p> <p><i>пп. 2, п.51 П-173</i></p>				
15.	<p>Если Эксплуатант/ поставщик услуг пользуется услугами третьих поставщиков услуг для выполнения наземного обслуживания, Эксплуатант/ поставщик услуг должен иметь договор с другими поставщиками услуг. Договор должен определять соблюдение задокументированных требований, которые контролируются Эксплуатантом/ поставщиком услуг для обеспечения выполнения другим поставщиком услуг требований, влияющих на авиационную безопасность и/или безопасность полетов.</p> <p><i>п.8 П-153</i></p>				

16.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг имеет программу оценки и минимизации рисков безопасности полетов при наземном обслуживании, которая предусматривает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ опасностей для определения существующих и потенциальных рисков для безопасности эксплуатации воздушных судов;</li> <li>- оценку рисков для определения действий по управлению рисками;</li> <li>- при необходимости разрабатываются и реализуются действия по минимизации рисков в наземном обслуживании.</li> </ul> <p><i>Глава 3,4 П-173</i></p>				
17.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг имеет систему представления отчетов по безопасности полетов для наземного обслуживания, которая поощряет и облегчает персоналу наземного обслуживания подачу отчетов, которые выявляют угрозы безопасности, выявляют пробелы в безопасности и доносят информацию о проблемах безопасности; требует сообщать о событиях, которые приводят к повреждениям воздушного судна на земле; включает анализ рисков и действия руководства наземного обслуживания по устранению выявленных через систему отчетности недостатков, опасностей, инцидентов.</p> <p><i>п.14,21 П-173</i></p>				
<b>4. Обучение и квалификация</b>					
18.	<p>Работники, задействованные в обеспечении наземного обслуживания, включая работников внешних поставщиков услуг проходят подготовку, которая включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- первоначальное обучение до выполнения задач по наземному обслуживанию;</li> <li>- повторное обучение или повторную оценку не реже одного раза каждые 36-месяцев за исключением повторного обучения по опасным грузам, или в соответствии с требованиями уполномоченного органа/организации;</li> <li>- повторную подготовку работника, который по какой-либо причине становится неквалифицированным, до переназначения для выполнения должностных обязанностей.</li> </ul> <p><i>п.7 п.4 Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан, утвержденных приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 189 (Далее П-189)</i></p>				
19.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг обеспечивает программу обучения для персонала по наземному обслуживанию, содержащую необходимый материал для выполнения обязанностей, процедур и эксплуатации оборудования, связанных с конкретными функциями по наземному</p>				

Дата: 12.12.2023 15:15. Копия электронного документа. Версия СЭД: Документolog 7.21.1. Положительный результат проверки ЭЦП

	<p>обслуживанию. Такие программы должны включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомление с действующими нормативно-правовыми актами;</li> <li>- углубленное обучение по требованиям, включая политику, процедуры и методы работы;</li> <li>- обучение принципам человеческого фактора;</li> <li>- обучение по авиационной безопасности согласно выполняемому функционалу;</li> <li>- обучение по технике безопасности связанное с угрозами на производстве.</li> </ul> <p><i>пп. 7 п. 4 П-189</i></p>				
20.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг обеспечивает прохождение персоналом наземного обслуживания (обслуживание пассажиров, обработка багажа, загрузка воздушного судна, контроль загрузки) подготовки по опасным грузам, включающей первоначальную подготовку и повторную подготовку в течение 24 месяцев после крайней подготовки по опасным грузам.</p> <p><i>п. 14, 15 П-371</i></p>				
21.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг обеспечивает первоначальную подготовку и переподготовку работников наземного обслуживания в чьи функциональные обязанности входит обслуживание пассажиров и контроль загрузки.</p> <p><i>пп. 7 п 4. П-189</i></p>				
<b>5. Обслуживание пассажиров и обработка багажа</b>					
22.	<p>Эксплуатант/поставщик услуг обеспечивает предоставление пассажирам информации об опасных грузах, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна в аэропорту, где выдаются билеты и/или посадочные талоны и сдается багаж пассажира; в зоне посадки на борт воздушного судна; в зоне выдачи багажа, в местах выдачи билетов и/или посадочных талонов; в местах принятия зарегистрированного багажа.</p> <p><i>п. 38 П-371, 1.1.6 глава 1 часть 8 «Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» DOC 9284-AN/905 Международной организации гражданской авиации (далее – Технические инструкции)</i></p>				
23.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг обеспечивает предоставление пассажирам информации об опасных грузах, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна, в местах покупки билетов и/или выдачи посадочных талонов может быть</p>				

	<p>завершена без участия другого лица. Такая система должна обеспечивать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пассажир должен подтвердить, что ему была представлена необходимая информация;</li> </ul> <p>Необходимая информация предоставляется пассажирам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в момент покупки билета или, если это нецелесообразно, до выдачи посадочного талона;</li> <li>- при выдаче посадочного талона или, если посадочный талон не выдается, до посадки на борт воздушного судна.</li> </ul> <p><i>п.12, 14 П-371</i></p>				
24.	<p>Эксплуатант/поставщик услуг обеспечивает представление уведомления в уполномоченный орган/ уполномоченную организацию в случае обнаружения опасных грузов, не разрешенных к перевозке на борту воздушного судна, или в багаже пассажира.</p> <p><i>п.45.П-371</i></p>				
25.	<p>У эксплуатанта/поставщика услуг имеется процедура, обеспечивающая выдачу посадочного талона в процессе регистрации для каждого пассажира, занимающего посадочное место в салоне ВС. ФИО пассажира на посадочном талоне должны совпадать с ФИО на документе, удостоверяющем личность пассажира, и именем, указанным в бронировании авиабилета.</p> <p><i>п.5 Правил перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте, утвержденных Приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 540 (далее П-540)</i></p>				
26.	<p>Эксплуатант/поставщик услуг обеспечивает процедуру сверки пассажира, посадочного талона и документа, удостоверяющего личность.</p> <p><i>пп.15 п.6. П-189, п.45 Программы упрощения формальностей при международных воздушных перевозках, представляющей собой совокупность мер, призванных содействовать установлению процедур в целях упрощения формальностей в гражданской авиации Республики Казахстан, утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 апреля 2015 года № 243 (далее -243)</i></p>				



27.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг при приеме предметов в качестве зарегистрированного багажа во время регистрации или на выходе на посадку обеспечивает следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выставляется информация об опасных грузах;</li> <li>-багаж маркируется багажной биркой в соответствии с пунктом назначения;</li> <li>- старые багажные бирки и/или наклейки удаляются;</li> <li>-наклеиваются соответствующие бирки/наклейки для обработки;</li> <li>-багаж, не пригодный для безопасной перевозки не принимается.</li> </ul> <p><i>пп 5, 8. п.6 П-189, п.56 П-540, п. 12 П-371</i></p>				
28.	<p>Эксплуатант/поставщик услуг имеет процедуру для обеспечения соответствия ручной клади (в том числе СВВГ) установленным перевозчиком размеру, весу и количеству.</p> <p><i>п. 59 П-540</i></p>				
29.	<p>Имеется процедура, обеспечивающая загрузку в качестве зарегистрированного багажа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предметы, изъятые у пассажира персоналом службы безопасности, которые могут быть перевезены в багажном отделении воздушного судна</li> <li>- тяжелый и сверхнормативный багаж/предметы</li> <li>- нестандартные предметы (напр. АВИН)</li> <li>- другие предметы, изъятые у пассажира до посадки в самолет.</li> </ul> <p><i>п. 15, 53 П-540</i></p>				
30.	<p>Имеется процедура для приема и обработки оружия, перевозимого пассажирами в соответствии с действующим НПА, обеспечивающая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уполномоченное квалифицированное лицо определяет, что оружие, подлежащее регистрации не заряжено;</li> <li>- боеприпасы перевозятся в соответствии с правилами перевозки опасных грузов;</li> <li>- оружие упаковывается и маркируется в соответствии с требованиями;</li> <li>- уведомить КВС о транспортировке оружия (NOTOC).</li> </ul> <p><i>п. 15, 53 П-540, пп.7 п.2 П-749</i></p>				
31.	<p>Имеется процедура для обеспечения точности оборудования, используемого для определения веса зарегистрированного багажа.</p> <p><i>п.59 П-540</i></p>				

32.	<p>Имеется процедура передачи информации и данных в службу контроля загрузки об отдельном и/или общем весе загрузки включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- всех зарегистрированных пассажиров, включая внештатных сотрудников (deadhead), и их багажа</li> <li>- зарегистрированные предметы, изъятые у пассажиров перед посадкой на борт ВС</li> <li>- предметов, не входящих в норму перевозимых в салоне ВС (например РЕТС, СВВГ, EXST).</li> </ul> <p><i>пп.7 п.2, пп.1 п.18,19,20,21 П-749, пп.2 п.137 Об утверждении Правил производства полетов в гражданской авиации Республики Казахстан, утвержденных Приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 509 (далее П-509)</i></p>			
33.	<p>Эксплуатант/ поставщик услуг соблюдает порядок обслуживания вылетающих пассажиров в части снятия багажа, загруженного на воздушное судно, зарегистрированного пассажира, который не сел на борт воздушного судна.</p> <p><i>пп.19 п.6 П-189</i></p>			
34.	<p>Имеется процедура, которая обеспечивает, сверку со всеми соответствующими проездными документами, если пассажир прибывает на регистрацию, после посещения регистрации самообслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дистанционно выданный посадочный талон и багажная бирка, предъявленные пассажиром при регистрации, были действительны и соответствовали имени, указанному в предъявленном документе, удостоверяющем личность;</li> <li>- активируется багажная бирка, если это применимо;</li> <li>- действительность проездного документа для въезда в пункт назначения, включая транзитные пункты, если применимо, проверяется.</li> </ul> <p><i>пп.15 п.6. П-189, п.11. П-540</i></p>			
35.	<p>Имеется ли процедура для обеспечения того, чтобы багаж, принятый на стойках саморегистрации для самостоятельной сдачи багажа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принадлежал пассажиру, путешествующему соответствующим рейсом;</li> <li>- имел подтверждение от пассажира, что в багаже нет опасных грузов.</li> </ul> <p><i>пп.15 п.6. П-189, п.72 П-540</i></p>			
36.	<p>У эксплуатанта/ поставщика услуг имеется процедура для заправки ВС во время посадки, высадки пассажиров и</p>			

	<p>пассажирами на борту ВС, предусматривающая назначение ответственного лица за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ведение коммуникации с летным экипажем или другим квалифицированным персоналом на борту воздушного судна;</li> <li>- уведомление летного экипажа или другого квалифицированного персонала на борту воздушного судна при возникновении опасных условий;</li> <li>- уведомление летного экипажа или другого квалифицированного персонала на борту воздушного судна и другого соответствующего персонала, занимающегося наземным обслуживанием воздушного судна, о начале и завершении заправки топливом.</li> </ul> <p><i>Пп. 5 п. 207, 370, пп. 9 п 371. П-509</i></p>				
37.	<p>Если эксплуатант/ поставщик услуг принимает к перевозке мобильные средства передвижения, работающие от аккумуляторов, имеется процедура приема и обработки мобильных средств передвижения для выполнения таких требований:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- убедиться, что аккумулятор относится к разрешенному типу;</li> <li>- клеммы аккумулятора защищены, а электрические цепи изолированы;</li> <li>- погрузка осуществляется таким образом, чтобы предотвратить перемещение и повреждение другим грузом;</li> <li>- батареи снимаются, защищаются и транспортируются в соответствии с техническими условиями, применимыми к типу батарей если применимо;</li> <li>- командир воздушного судна информируется о местонахождении средств мобильности и/или батарей (NOTOC).</li> <li>- соответствуют требованиям по перевозке и загрузке опасных грузов;</li> <li>- учтены в процессе контроля загрузки.</li> </ul> <p><i>п. 12.14 П-371</i></p>				
38.	<p>Эксплуатантом/поставщиком услуг предусмотрены процедуры по обслуживанию пассажиров особой категории, включая процедуры для их допущения или недопущения к полету. Данные процедуры должны соответствовать применимым требованиям НПА и как минимум предусматривать обслуживание:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- беременные пассажиры;</li> <li>- пассажиров на носилках;</li> <li>- младенцы и дети, включая несопровождаемых детей (UMNR), если они приняты.</li> </ul> <p><i>П. 15 П-540</i></p>				
39.	<p>Имеется процедура по приему и обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями или ограниченной подвижностью.</p>				

	<i>п. 27. П-189, п.15 П-540, 65–1 Закона ИВП, Приложение-2 П-189</i>				
40.	<p>Имеется процедура для решения следующих вопросов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- до отправления рейса пассажиры, у которых проявляются симптомы инфекционного заболевания.</li> <li>- местные или региональные повышенные уровни угрозы вспышки инфекционного заболевания.</li> <li>- пассажиров с травмами или заболеваниями.</li> </ul> <p><i>пп.5, п.15, П-540</i></p>				
41.	<p>Эксплуатант/поставщик услуг имеет систему контроля загрузки, которая предусматривает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль загрузки и центровку в пределах допустимых значений ВС;</li> <li>- загрузку воздушного судна в соответствии с инструкциями по загрузке для рейса;</li> <li>- передачу информации об опасных грузах и информации о другой специальной загрузке, применимой к каждому рейсу;</li> <li>- информацию, включая изменения, внесенные в последнюю минуту (ЛМС), которая соответствует фактической загрузке воздушного судна и представлена в окончательной версии сводно-загрузочной ведомости.</li> </ul> <p><i>пп.17 п.6 П-189</i></p>				
42.	<p>Имеется процедура для обслуживания и управления пассажирами, которые проявляют деструктивное поведение и/или создают препятствия в обслуживании пассажиров. Данная процедура должна соответствовать требованиям НПА и предусматривать меры, обеспечивающие безопасность воздушного судна, лиц на борту и их имущества. Как минимум, политика и процедуры должны предусматривать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление случаев деструктивного поведения пассажиров;</li> <li>- выявление пассажиров с признаками опьянения, будь то алкоголь или другие вещества, которые могут способствовать деструктивному поведению;</li> <li>- условия, при которых пассажирам может быть отказано в посадке в соответствии с действующим законодательством;</li> <li>- представление сообщений о случаях деструктивного поведения пассажиров.</li> </ul> <p><i>Ст.78,78-1 Закон об ИВП</i></p>				
43.	<p>Эксплуатант/поставщик услуг имеет процедуры по открытию и закрытию дверей кабины воздушного судна, предусматривающие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ответственность за открытие и закрытие дверей доступа в салон воздушного судна;</li> <li>- когда двери должны открываться и закрываться;</li> <li>- методы связи и/или координации между летным экипажем, бортпроводниками и наземным персоналом для обеспечения</li> </ul>				

	безопасности во время выполнения операций с дверями воздушного судна. <i>Глава 2, п.31 П-750</i>				
44.	Процедура открытия и закрытия дверей в кабину воздушного судна эксплуатанта обеспечивает наличие спецтранспорта (трап, автотрап) или телескопический трап для посадки пассажиров. <i>Глава 2 п.31, П-750</i>				
45.	Имеется процедура для обеспечения индивидуальной идентификации с помощью багажной бирки сопровождаемого и несопровождаемого багажа. <i>пп.12, п.6 П-189</i>				
<b>6. Обработка груза</b>					
46.	Имеется процедура для разгрузки грузовиков и приема грузов на складе, которая должна включать следующее: - идентификация грузов; - проверка груза на предмет повреждений и фальсификации; - проверка документации на груз; - проверка наличия средств пакетирования (ULD); - проверка наличия сеток, канатов, ремней, защитных материалов, креплений, не повреждены ли они и не препятствуют ли они не препятствуют обращению с грузом; - проверка наличия специальных требований к грузу (включая инструкции Перевозчика). <i>П.101,104,107 П-540</i>				
47.	Имеется процедура приема и перемещения транзитных/трансферных грузов в пути и/или передачи их на соответствующее хранение. <i>134,135 П- 243</i>				
48.	Имеется процедура для выполнения проверок готовности к перевозке груза, включая следующее: - проверка веса, размеров и номера партии (в соответствии с требованиями оператора и страны назначения/транзита). - несоответствия е-AWB. - негабаритные и тяжеловесные грузы. - груз надлежащим образом упакован, промаркирован и маркирован. - обнаруженные повреждения или утечки груза. - опасные грузы и другие специальные грузы. <i>п. 101,105 П-540</i>				
49.	Имеется процедура размещения и крепления багажа и груза навалом с помощью подходящего наземного оборудования и передачи фактической загрузки в соответствии с LIR. <i>П. 60 П-505</i>				

50.	Имеется процедура для сообщения о любых нарушениях в обработке груза и/или почты, авариях, инцидентах и незадекларированных опасных грузах. <i>п.45.П-371</i>				
51.	Имеется программа обучения, которая гарантирует, что весь персонал с обязанностями и/или ответственностью, которые требуют управления спецтранспортом, проходят специальное обучение. <i>п. 38 П-327, пп. 7 п. 4 П-189</i>				

Appendix 1

<p align="center"><b>Checklist</b>  <b>of selective inspections of airport operator and/or ground handling service provider organizing passenger service, baggage, cargo and mail handling.</b>  <i>(As per the Law on the Use of Airspace of the Republic of Kazakhstan and Aviation Activities, considering ICAO and IATA standards)</i></p>					
<p align="center"><b>DEPARTMENT OF FACILITATION, PASSENGER AND CARGO SERVICES OF AVIATION ADMINISTRATION OF KAZAKHSTAN</b></p>					
<p><i>Aircraft/airport operator and/or ground handling service provide:</i></p>					
<p><i>№ Basis (order, date, etc.):</i></p>					
<p><i>Period of inspection:</i></p>					
№	List of requirements	not documented/implemented or documented/not implemented	not documented/not implemented	not applicable	Comments
<b>Management structure</b>					
1.	Responsible structural unit for ground handling, in particular for passenger service and baggage and cargo handling (organizational structure, staffing, sufficiency to perform the assigned functions). <i>paragraph 2 of the Model Provision on Air Transportation Organization Service approved by Order of the Acting Minister of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan dated March 26, 2015 No. 328 (hereinafter referred to as O-328)</i>				
2.	Has the operator/service provider developed a regulation that reflects authority and responsibility for the management and oversight of functions and activities within ground handling operations (passenger handling, baggage and cargo handling). <i>O - 328 paragraph 1,2,3,4; paragraph 32 On approval of the Rules of ground handling at airports, approved by the Order of the Minister of Industry and Infrastructure Development of the Republic of Kazakhstan dated October 2, 2019 № 750 (Hereinafter O-750)</i>				

Дата: 12.12.2023 15:15. Копия электронного документа. Версия СЭД: Документ/067.2.1.1. Положительный результат проверки ЭЦП

3.	<p>Whether the operator/service provider has identified a responsible ground handling manager who is responsible for managing flight safety and risks associated with ground handling (passenger handling, baggage and cargo handling).</p> <p><i>paragraph 17 On Approval of Certification Requirements for Civil Aircraft Operators approved by Order of the Acting Minister of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan No. 153 dated February 24, 2015 (hereinafter referred to as O-153)</i></p>				
<b>2. Operator/service provider documentation system</b>					
4.	<p>There is a system in place that allows the effective communication of relevant safety and operational information throughout the ground handling division and in all other divisions involved in ground handling operations are carried out. Such system shall provide: awareness of the SMS, communication of critical safety information and, if applicable, information relating to ground handling of passengers to external service providers.</p> <p><i>sub paragraph 5 of paragraph 10 On Approval of Standard Instructions on Flight Safety Management for Civil Aircraft Operators, Airports, Air Traffic Services, Aircraft Maintenance, Civil Aviation Training Centers, whose activities are related to aircraft flight operations while providing services approved by Order No. 173 of the Minister of Transport and Communications of the Republic of Kazakhstan dated March 28, 2011 (hereinafter referred to as O-173)</i></p>				
5.	<p>The operator/service provider ensures that the necessary facilities, workspace, equipment and support services as well as the working environment are provided to meet the safety requirements of ground handling.</p> <p><i>Paragraph 10 On approval of the list of goods, works, services of airfield and ground handling included in airport activities, approved by Order of the Minister for Investment and Development of the Republic of Kazakhstan No. 749 dated October 30, 2018 (hereinafter referred to as O-749)</i></p>				
6.	<p>There is a document management and control system in place for documentation and/or data used in the ground handling process.</p> <p><i>sp. 10 of p. 13, sp. 4 of p. 33 O-153</i></p>				Дата
7.	<p>Is there a Ground Handling Manual, or a partial document, containing ground handling policies, processes, procedures and other information necessary for personnel in the areas of passenger handling, baggage handling and cargo handling to perform their duties.</p> <p><i>p.6, p.7 O-153, p.31 O-750, sp.2 of p.2 O-750</i></p>				
8.	<p>There is a current Ground Handling Manual edition in place available in accessible format at each airport where ground handling operations (passenger, baggage, and cargo handling) are conducted.</p> <p><i>sp.2, p.2 O-750</i></p>				



9.	If the Operator/Service Provider carries/handles dangerous goods as cargo, the Operator/Service Provider should ensure that there is a current edition of the Dangerous Goods Regulations, ICAO Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air (Technical Instructions) and at each point where ground handling related to the loading of dangerous goods as cargo is carried out. <i>p.12 of Order No. 371 of the Minister of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan dated 21 June 2017 On Approval of the Rules of Carriage of Dangerous Goods by Air on Civil Aircraft (O-371)</i>				
10.	The operator/service provider shall ensure that information on prohibited items in hand luggage and baggage is available to ground handling personnel in the performance of their duties. <i>p.41 O-371</i>				
<b>3. Quality control program</b>					
11.	Operator/service provider has a quality control and quality assurance program that includes regular audits and evaluation of the management system and procedures within the ground handling service to ensure: - compliance with applicable regulations and standards; - meet set performance objectives; - identification improvement areas; - identification of hazards related to operations; - assessing the effectiveness of safety risk management (SMS). <i>p.4 O-750</i>				
12.	Operator/service provider shall have a procedure for reviewing the carried out audits' results of as part of a quality control programme to ensure the root cause is identified, corrective actions are developed to eliminate the detected non-compliances, corrective actions are implemented in the relevant areas of ground handling and corrective actions are evaluated to determine effectiveness. <i>p.34 O-173</i>				
13.	There is a procedure in place to ensure that critical issues in ground handling and risk management are communicated to senior management. <i>Chapter 5 O-173</i>				
14.	Operator/service provider shall have an audit planning process and sufficient resources to carry out ground handling audits to ensure audits are scheduled periodically to comply with regulatory and management system requirements and that audits are carried out as per the schedule. <i>p.34 O-173</i>				
15.	When Operator/service provider uses third party service providers for ground handling services, the Operator/service provider should have a contract with the other service providers. The contract should specify compliance with documented requirements which are monitored by the				

	Operator/service providers to ensure that the other service provider meets requirements affecting aviation safety and/or flight safety. <i>p.8 O-153</i>				
16.	The operator/service provider has a ground handling safety risk assessment and mitigation programme which includes - hazard analysis to identify existing and potential risks to the safety of aircraft operations; - risk assessment to determine risk management actions; - if necessary, actions to mitigate risks in ground handling are developed and implemented. <i>Chapter 3,4 O-173</i>				
17.	Operator/service provider has a safety reporting system for ground handling that encourages and facilitates ground handling personnel to submit reports of safety hazards, safety concerns and communicate safety issues; requires reporting of occurrences related to aircraft damage on the ground; includes risk analysis and actions by ground handling management to address deficiencies, hazards, incidents identified through the reporting system. <i>p.14,21 O-173</i>				
<b>4. Training and qualification</b>					
18.	Employees involved in the provision of ground handling services, including employees of external service providers, receive training which includes: - initial training prior to the performance of ground handling tasks; - refresh training or reassessment at least once every 36 months, except for dangerous goods refresh training, or as required by the regulatory authority; - refresh training for an employee who becomes unqualified for any reason, prior to reassignment to perform the duties of the assignment. <i>subparagraph 7 of paragraph 4 On Approval of the Rules for Organization of Passenger Services at Airports of the Republic of Kazakhstan, approved by Order of the Acting Minister for Investment and Development of the Republic of Kazakhstan dated 24 February 2015 No. 189 (hereinafter referred to as P-189)</i>				
19.	The operator/service provider shall arrange a training programme for ground handling personnel containing the necessary material for the duties, procedures and operation of equipment associated with specific ground handling functions. Such programmes shall include: - familiarization with applicable regulations. - in-depth training on requirements, including policies, procedures, and practices. - training in human factors principles. - training in aviation safety according to the function to be performed. - Safety training related to operational hazards. <i>O-189, paragraph 4, subparagraph 7</i>				

20.	The operator/service provider ensures that ground handling personnel (passenger handling, baggage handling, aircraft loading, loading control) undergo dangerous goods training including initial training and refresh training within 24 months of last training in dangerous goods. <i>p.14,15 O-371</i>				
21.	The operator/service provider arranges initial and refresh training for ground handling staff whose functional responsibilities include passenger handling and load control. <i>paragraph 4, subparagraph 7 of O-189</i>				проверки ЭЦП
<b>5. Passenger service and baggage handling</b>					
22.	The operator/service provider shall ensure that passengers are provided with information about dangerous goods prohibited for carriage on board of the aircraft at the airport where tickets and/or boarding passes are issued and the passenger's baggage is handed over; in the boarding area; in the baggage claim area, ticket and/or boarding pass issuing areas; in the checked baggage acceptance area. <i>p.38 O-371</i>				Положительный результат
23.	The operator/service provider shall ensure that information about dangerous goods prohibited on board the aircraft is made available to passengers at the point where tickets are purchased and/or boarding passes are issued and may be completed without the involvement of another person. Such system shall ensure that: - The passenger should confirm that the required information has been provided to him/her; Necessary information is provided to passengers: - At the time of ticket purchase or, if this is not reasonable, prior to the issuance of the boarding pass; - When the boarding pass is issued or, if no boarding pass is issued, prior to boarding the aircraft. <i>p.12,14 O-371</i>				СЭД: Документолог 7.21.1.
24.	The operator shall ensure that a notification is submitted to the competent authority/authorized organization if dangerous goods not authorized for carriage on board the aircraft or in the passenger's baggage are found. <i>p.45.O-371</i>				Дата: 12.12.2023 15:15. Копия электронного документа. Версия СЭД: Документолог 7.21.1.
25.	The operator has a procedure in operation to ensure that a boarding pass is issued at check-in for each passenger occupying a seat in the aircraft cabin. The passenger's name on the boarding pass should match the name on the passenger's identity document and the name on the ticket reservation. <i>p. 5 of Order No. 540 of the Minister of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan dated 30 April 2015 On Approval of the Rules of Carriage of Passengers, Baggage and Cargo by Air Transport (hereinafter O-540)</i>				

26.	The operator/service provider ensures that the passenger, boarding pass and identity document are matched. <i>S-p 15, p. 6 of Order No. 189 of the Acting Minister for Investment and Development of the Republic of Kazakhstan dated 24 February 2015 On Approval of the Rules of Organization of Passenger Services at Airports of the Republic of Kazakhstan (hereinafter O-189), On Approval of the Programme for Facilitation of Formalities in International Air Transport, which is a set of measures designed to facilitate the establishment of procedures for the facilitation of civil aviation in the Republic of Kazakhstan, p. 45 Decree of the Government of the Republic of Kazakhstan No. 243 of 20 April 2015, Government Decree No. 243 of 20 April 2015 (hereinafter –D-243)</i>				
27.	The operator/service provider, when accepting items as checked baggage during check-in or at boarding gate, ensures the following - information on dangerous goods is displayed; - the baggage is labelled with a baggage tag according to the destination; - old luggage tags and/or stickers are removed; - appropriate tags/stickers are applied for processing; - luggage not suitable for safe transport will not be accepted. <i>subparagraph 5, 8. of paragraph 6 of O-189, paragraph 56 of O-540, paragraph 12 of O-371</i>				
28.	The operator/service provider has a procedure to ensure that carry-on baggage (including CBBG) conforms to the size, weight and quantity specified by the carrier. <i>paragraph 59 of O-540</i>				
29.	A procedure to ensure that items are loaded as checked baggage: - items taken from the passenger by security personnel that can be transported in the baggage compartment of the aircraft - heavy and excess baggage/items - non-standard items (e.g. АВИН) - other items taken from the passenger before boarding the aircraft. <i>paragraph 15,53 of O-540</i>				
30.	A procedure for the acceptance and handling of weapons carried by passengers in accordance with the regulations in force, ensuring that - an authorized qualified person determines that the weapon to be registered is empty; - ammunition is transported in accordance with the Dangerous Goods Regulations; - the weapons are packed and marked as required; - notify the Captain of the weapon being transported (NOTOC) <i>paragraph 15,53 of O-540, paragraph 2 subparagraph 7 of O-749</i>				
31.	A procedure to ensure the accuracy of the equipment used to determine the weight of checked baggage. <i>Paragraph 59 of O-540</i>				

Дата: 12.12.2023 15:15. Копия электронного документа. Версия СЭД: Документолог 7.21.1. Положительный результат проверки ЭЦП

32.	<p>A procedure in place to transmit information and data to the load control service about individual and/or total loading weights including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- all registered passengers, including non-staff members (deadheads), and their baggage</li> <li>- registered items taken from passengers before boarding the aircraft</li> <li>- items not included in the normal baggage allowance (e.g. PETC, CBBG, EXST).</li> </ul> <p><i>S-p.7 p.2, s-p 1. P. 18,19,20,21 of O-749, s-p 2 p.137 On approval of the Rules of flight operations in civil aviation of the Republic of Kazakhstan, approved by the Order of the Acting Minister of Investment and Development of the Republic of Kazakhstan dated July 28, 2017 № 509 (hereinafter referred to as O-509)</i></p>				
33.	<p>The operator/service provider has a procedure to remove luggage loaded on the aircraft of a registered passenger who has not boarded the aircraft.</p> <p><i>S-p.19 p.6 O-189</i></p>				
34.	<p>There is a procedure in place to ensure that all relevant travel documents are reconciled when a passenger arrives at check-in, after attending self-service check-in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-the boarding pass and baggage tag presented by the passenger at check-in are valid and correspond to the name on the identity document presented;</li> <li>- the baggage tag is activated, if applicable;</li> <li>- the validity of the travel document for entry to the destination, including transit points, if applicable, is verified.</li> </ul> <p><i>S-p.15 p.6 of O-189, Paragraph 11 of O-540</i></p>				
35.	<p>Is there a procedure to ensure that luggage accepted at self-check-in counters for self-declaration of baggage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- belong to the passenger travelling on the relevant flight</li> <li>-has a confirmation from the passenger that the baggage does not contain dangerous goods</li> </ul> <p><i>subparagraph 15 of paragraph 6 of O-189, paragraph 72 of O-540</i></p>				
36.	<p>The operator has a procedure for refueling aircraft during embarkation, disembarkation of passengers and passengers on board the aircraft, providing for the designation of a person responsible for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- communicating with the flight crew or other qualified personnel on board the aircraft;</li> <li>- notify the flight crew or other qualified personnel on board the aircraft when hazardous conditions exist;</li> <li>- notify flight crew or other qualified personnel on board the aircraft and other appropriate ground handling personnel of the beginning and completion of refueling.</li> </ul> <p><i>subparagraph 5 of paragraph 207, 370 of O-509, subparagraph 9 of O-371</i></p>				

Дата: 12.12.2023 15:15. Копия электронного документа. Версия СЭД: Documentlog 7.21.1. Положительный результат проверки ЭЦП

37.	<p>If the operator accepts battery-powered mobile conveyances for carriage, there should be a procedure for accepting and handling mobile conveyances to meet such requirements:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ensure that the battery is of an approved type;</li> <li>- the battery clamps are protected and the electrical circuits are isolated;</li> <li>- loading is carried out in such a way as to prevent movement and damage by other loads;</li> <li>- the batteries are removed, protected and transported in accordance with the specifications applicable to the type of battery if applicable;</li> <li>- the aircraft pilot in command is informed of the location of the mobility equipment and/or batteries (NOTOC).</li> <li>- comply with the requirements for the transport and loading of dangerous goods;</li> <li>- are accounted for in the loading control process.</li> </ul> <p><i>paragraph 12, 14 of O-371</i></p>				
38.	<p>The operator has procedures for servicing special category passengers, including procedures for their admission or exclusion from flight. These procedures should comply with the applicable requirements of the NAP and, as a minimum, provide for the service of:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pregnant passengers.</li> <li>- passengers on a stretcher.</li> <li>- infants and children, including unaccompanied minors (UMNR), if admitted.</li> </ul> <p><i>paragraph 15 of O-540</i></p>				
39.	<p>There is a procedure for accepting and servicing passengers with disabilities or reduced mobility.</p> <p><i>O-189, art.7,65-1 Airspace Use Law, PAB 1.1.9 GOSM</i></p>				
40.	<p>A procedure to deal with the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- passengers with symptoms of an infectious disease before departure.</li> <li>- local or regionally elevated threat levels for an outbreak of infectious disease.</li> <li>- passengers with injuries or illnesses.</li> </ul> <p><i>Subparagraph 5 paragraph 15 of O-540</i></p>				
41.	<p>The operator has a loading control system which includes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- loading control and balancing within the aircraft's limits;</li> <li>- loading the aircraft in accordance with the loading instructions for the flight;</li> <li>- transmission of information on dangerous goods and other special loading information applicable to each flight;</li> <li>- information, including last minute changes (LMC), which corresponds to the actual loading of the aircraft and is presented in the final version of the load sheet.</li> </ul> <p><i>Subparagraph 17 paragraph 6 of O-189</i></p>				
42.	<p>A procedure is in place for the handling and management of passengers who exhibit disruptive behavior and/or obstruct passenger service. The procedure must comply with the requirements of the Regulatory Acts</p>				

	and include measures to ensure the safety of the aircraft, persons on board and their property. At a minimum, the policy and procedures shall provide for: - Identifying instances of disruptive passenger behavior; - identification of passengers with signs of intoxication, be it alcohol or other substances that may contribute to disruptive behavior; - conditions under which passengers may be denied boarding in accordance with applicable laws; - reporting incidents of disruptive passenger behavior. <i>Article 78,78-1 On Use of Air Space</i>				
43.	The operator/service provider has procedures for opening and closing aircraft cabin doors that provide: - responsibility for opening and closing aircraft cabin access doors; - when the doors are to be opened and closed; - methods of communication and/or coordination between flight crew, flight attendants and ground personnel to ensure safety during aircraft door operations. <i>Chapter 2, paragraph 31 of O-750</i>				
44.	The procedure for opening and closing the doors to the operator's aircraft cabin ensures the availability of special transportation (gangway, auto gangway) or telescopic ladder for passenger boarding. <i>Chapter 2, paragraph 31 of O-750</i>				
45.	A procedure is in place to ensure individual identification by baggage tag of accompanied and unaccompanied baggage. <i>Subparagraph 12 paragraph 6 of O-189</i>				
<b>6. Cargo handling</b>					
46.	There is a procedure for unloading trucks and receiving cargo in the warehouse, which should include the following: - identification of consignments; - inspection of cargo for damage and tampering; - inspection of cargo documentation; - verification of the presence of bagging equipment (ULD); - checking for nets, ropes, straps, securing material, fasteners, whether they are damaged and not interfering with the handling of the cargo - checking for special cargo requirements (including Carrier's instructions). <i>Paragraph 101,104,107 of O-540</i>				
47.	There is a procedure to receive and move cargo in transit/transfer in transit and/or to transfer it for appropriate storage. <i>Paragraph 134,135,107 of O-243</i>				
48.	A procedure to carry out transport readiness checks, including the following: - verification of weight, size and shipment number (as required by the operator and state requirements. - e-AWB non-compliances.				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- oversized and heavy loads.</li> <li>- ULD built by the shipper (SBU).</li> <li>- Cargo properly packed, labelled and marked.</li> <li>- Detected damage or leakage of cargo.</li> <li>- Dangerous goods and other special cargoes.</li> </ul> <p><i>Paragraph 101,105 of O-540</i></p>				
49.	<p>A procedure to verify reservation information, which includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comparative checks;</li> <li>- an escalation procedure in case of discrepancies.</li> </ul> <p><i>Paragraph 60 of O-505</i></p>				проверки ЭЦП
50.	<p>There is a procedure for reporting any irregularities in cargo and/or mail handling, accidents, incidents and undeclared dangerous goods.</p> <p><i>Paragraph 45 of O-371</i></p>				положительный результат
51.	<p>A training programme to ensure that all personnel with duties and/or responsibilities that require GSE to operate in order to perform their assigned operational functions receive specific GSE training.</p> <p><i>Paragraph 38 of O-327, subparagraph 7 Paragraph 4 of O-189</i></p>				

**Согласовано**





29.11.2023 11:14 Малаев Нуржан Сарсенбаевич  
29.11.2023 12:28 Бакиров Б. ((и.о Абдугалимов Ж.))  
29.11.2023 12:30 Еспотанов Дархан

**Подписано**

29.11.2023 17:54 Радуга Каталлин





Тип документа	Приказ по ОД
Номер и дата документа	№ 09/1170 от 29.11.2023 г.
Организация/отправитель	ОМИРЗАК А.
Получатель (-и)	МАЛАЕВ Н. (ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА)
Электронные цифровые подписи документа	 Согласовано: Малаев Нуржан Сарсенбаевич без ЭЦП Время подписи: 29.11.2023 11:14
	 Согласовано: Бакиров Б. ((и.о Абдугалимов Ж.)) без ЭЦП Время подписи: 29.11.2023 12:28
	 Согласовано: Еспотанов Дархан без ЭЦП Время подписи: 29.11.2023 12:30
	 Акционерное общество "Авиационная администрация Казахстана" Подписано: РАДУ ГЕОРДЖЕ-КАТАЛИН MIRmQYJ...axsjw4IRa Время подписи: 29.11.2023 17:54



Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», удостоверенный посредством электронной цифровой подписи лица, имеющего полномочия на его подписание, равнозначен подписанному документу на бумажном носителе.