*Проект*

Изображение Государственного Герба Республики Казахстан

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

УСЛУГИ АВТОТРАНСПОРТНЫЕ ПО ПЕРЕВОЗКАМ ТАКСИ

Общие требования

**СТ РК 2272**

*Настоящий проект стандарта*

*не подлежит применению до его утверждения*

**Комитет технического регулирования и метрологии**

**Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан**

**(Госстандарт)**

**Астана**

**Предисловие**

**1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН** Республиканским государственным предприятием на праве хозяйственного ведения «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан № \_\_ от « » \_\_\_\_ 20\_\_года

**3** В настоящем стандарте реализованы нормы Закона Республики Казахстан   
«О дорожном движении» от 17 апреля 2014 года № 194-V; Закона Республики Казахстан «Об автомобильном транспорте» от 04.07.2003 г. № 476-II; Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 018/2011 «О безопасности колесных транспортных средств», Постановления Правительства Республики Казахстан от 2 июля 2011 года № 767   
«Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом».

**4 ВВЕДЕН ВЗАМЕН** СТ РК 2272-2020 Услуги автотранспортные по перевозкам такси. Общие требования

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном каталоге «Документы по стандартизации», а текст изменений и поправок – в периодически издаваемых информационных каталогах «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном каталоге «Национальные стандарты»*

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

**Содержание**

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 Общие положения

5 Требования к автомобильному перевозчику

6 Требования к водителю автомобиля-такси

7 Требования к транспортному средству

8 Требования к технологическому процессу перевозки пассажиров такси

9 Скорость, своевременность и качество обслуживания

10 Требования безопасности

11 Требования доступности и безопасности услуг для лиц с инвалидностью

12 Иные требования

13 Требования к деятельности мобильного приложения заказа такси

Приложение А *(информационное)* Пример внешнего оформления легкового автомобиля-

такси, отличительные знаки и опознавательный фонарь автомобиля-такси

Приложение Б *(обязательное)* Требования к информационно-диспетчерской службе такси

Приложение В *(обязательное)* Требования к персоналу информационно- диспетчерской

службы такси

Приложение Г *(обязательное)* Требования к организации и осуществлению

диспетчерского управления перевозками пассажиров автомобилями-такси

Приложение Д *(информационное)* Порядок действия пассажиров при обнаружении

забытых и найденных вещей

Приложение Е *(обязательное)* Порядок оформления пассажирами претензий и

составления актов

Библиография

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

УСЛУГИ АВТОТРАНСПОРТНЫЕ ПО ПЕРЕВОЗКАМ ТАКСИ

Общие требования

**Дата введения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

## **1 Область применения**

Настоящий стандарт распространяется на услуги по перевозке пассажиров легковыми автомобилями-такси (далее – автомобили-такси) на территории Республики Казахстан и устанавливает общие требования к этим услугам.

## **2 Нормативные ссылки**

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные документы по стандартизации:

СТ РК 1040-2001 Услуги автотранспортные по пассажирским перевозкам. Общие технические условия.

СТ РК 1811-2018 Автомототранспортные средства. Обязательный технический осмотр. Методы контроля.

СТ РК ГОСТ Р 51709-2004 Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию по условиям безопасности движения. Методы проверки.

ГОСТ 18426-73 Таксометры автомобильные. Общие технические условия.

ГОСТ 23852-79 Покрытия лакокрасочные. Общие требования к выбору по декоративным свойствам.

ГОСТ 30335-95 Услуги населению. Термины и определения. Классификация.

ГОСТ 31286-2005 Транспорт дорожный. Основные термины и определения.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по каталогу «Документы по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим периодически издаваемом информационном каталоге, опубликованном в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применяются термины по ГОСТ 30335, ГОСТ 31286, [1], а также следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 Информационно-диспетчерская служба такси**: Служба, создаваемая перевозчиком или иным лицом, являющимся индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом Республики Казахстан, для обработки заказов клиентов и передачи их на исполнение перевозчику такси, в том числе с применением аппаратно-программного комплекса и (или) мобильного приложения заказа такси.

Примечание – Взято из [6].

**3.2 Мобильное приложение заказа такси:** программный продукт, используемый на абонентском устройстве сотовой связи и предоставляющий доступ к заказу такси и аренде транспортного средства с экипажем посредством услуг сотовой связи или Интернета.

Примечание – Взято из [6].

**3.3 Оператор информационно-диспетчерской службы такси:** Индивидуальный предприниматель или юридическое лицо Республики Казахстан, осуществляющее обработку заказов клиентов и передачи их на исполнение перевозчику такси, в том числе с применением аппаратно-программного комплекса и (или) мобильного приложения заказа такси. Оператор информационно-диспетчерской службы такси также может осуществлять перевозки.

Примечание – Взято из [6].

**3.4 Перевозка такси**: Услуга по перевозке пассажиров и багажа за плату или по найму.

Примечание – Взято из [6].

**4 Общие положения**

4.1 Перевозки пассажиров и багажа такси индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами (далее – перевозчик такси) осуществляются легковыми серийными автомобилями, оборудованными в соответствии с требованиями раздела 7, путем подачи уведомлений установленной формы в местный исполнительный орган, установленном в [2].

Осуществление деятельности без соблюдения требований уведомительного порядка, при организации перевозок пассажиров и багажа такси не допускается.

4.2 Для выполнения перевозки пассажиров автомобилями-такси автомобильный перевозчик имеет право иметь информационно-диспетчерскую службу такси или заключить договор по информационно-диспетчерскому обслуживанию.

4.3 Индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, осуществляющее передачу заказов на перевозку пассажиров водителям автомобилей-такси с использованием мобильного приложения заказа такси соответствует требованиям, предъявляемым настоящим стандартом к информационно-диспетчерской службе такси.

4.4. Перевозки пассажиров автомобилями-такси различаются по следующим категориям:

«Такси» - перевозки пассажиров автомобилями-такси с соблюдением законодательства Республики Казахстан;

«VIP-такси» - перевозки пассажиров автомобилями-такси с повышенным уровнем комфорта и с соблюдением законодательства Республики Казахстан.

**5 Требования к автомобильному перевозчику**

5.1 Для осуществления автомобильных перевозок пассажиров автомобилями-такси перевозчик такси:

– имеет право иметь информационно-диспетчерскую службу такси или заключить договор по информационно-диспетчерскому обслуживанию;

– имеет условия для хранения, технического обслуживания и проведения контроля технического состояния автомобилей-такси;

– имеет специалистов для выполнения функций, предусмотренных настоящим стандартом, либо договоры с уполномоченными организациями на выполнение этих функций;

– имеет автомобили-такси, отвечающие установленным требованиям;

– имеет водителей, за исключением случаев управления им автомобилем-такси в качестве водителя.

5.2 Перевозчик такси должен обеспечить водителя автомобиля-такси, а водитель автомобиля-такси при работе на линии должен иметь при себе следующие документы:

– свидетельство о регистрации транспортного средства;

– водительское удостоверение;

– свидетельство о прохождении обязательного технического осмотра;

– страховое свидетельство (страховой полис), подтверждающее заключение договора обязательного страхования гражданской ответственности владельца транспортного средства [3];

– страховое свидетельство (страховой полис), подтверждающее заключение договора обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика перед пассажирами, либо его копию, заверенную перевозчиком;

– удостоверение о прохождении водителем обучения безопасной работе с газобаллонными транспортными средствами и акты о прохождении освидетельствования баллонов и о переоборудовании транспортного средства для работы на газовом топливе (если транспортное средство, применяемое в качестве автомобиля-такси, переоборудовано для работы на газообразном топливе);

– путевой лист установленной формы;

– договор аренды, если автомобильный перевозчик не является собственником автомобиля-такси.

5.3 Перевозчик такси вправе иметь график работы автомобилей-такси на линии, согласованный с оператором информационно-диспетчерской службой такси.

5.4 При организации перевозок пассажиров и багажа перевозчик такси:

1) обеспечивает прохождение предрейсового технического осмотра автотранспортных средств и предрейсового (предсменного) медицинского осмотра в соответствии с требованиями [4], [5], медицинским работником, допущенным в соответствии с законодательством Республики Казахстан к данному виду деятельности, имеющим лицензию и соответствующий штамп, с указанием номера лицензии, фамилии, имени, отчества медицинского работника (далее - медицинский работник) водителей такси;

2) имеет право иметь информационно-диспетчерскую службу такси или заключить договор по информационно-диспетчерскому обслуживанию;

3) обеспечивает своевременную замену такси в случае его неисправности;

4) соблюдает требования [6].

5.5 Перевозчик такси организует проведение медицинского обследования водителей за 30 минут до выезда на линию и в течение 30 минут после окончания рабочей смены.

Водители, не прошедшие предрейсовый медицинский осмотр, и автомобили-такси, не прошедшие предрейсовый технический осмотр, к выезду на линию не допускаются.

5.6 При отсутствии у перевозчика такси условий для выполнения требования 5.4 он заключает договоры на проведение медицинского обследования водителей и контроля технического состояния автомобиля-такси перед выездом на линию с юридическими лицами, имеющими разрешения на данные виды деятельности.

5.7 Перевозчик такси осуществляет анализ качества предоставления услуг (на основе анкетирования, опроса и т.д.), а также ведет учет жалоб и предложений пассажиров.

При выявлении недостатков в перевозке пассажиров автомобилями-такси автомобильный перевозчик принимает меры по устранению причин, порождающих их, а также планирует и реализует меры по повышению качества работы.

5.8 При выполнении перевозок пассажиров автомобилями-такси категории «VIP-такси» автомобильные перевозчики имеют право иметь информационно-диспетчерскую службу такси или заключить договор по информационно-диспетчерскому обслуживанию.

5.9 Перевозчики такси вправе информировать оператора информационно-диспетчерской службы такси о тарифах на проезд.

**6 Требования к водителю автомобиля-такси**

6.1 Водитель автомобиля-такси должен соответствовать требованиям [7].

6.2 Допуск водителей к самостоятельной работе на автомобилях-такси производится только после прохождения стажировки в порядке, устанавливаемом перевозчиком.

6.3 Перевозчик такси обеспечивает прохождение водителями предрейсового и послерейсового медицинского освидетельствования медицинским работником и (или) медицинской организацией в очном формате, либо в онлайн формате посредством автоматизированных систем.

6.4 Водитель проходит предрейсовое и послерейсовое медицинское освидетельствование не ранее, чем за тридцать минут до выхода в рейс (в смену) и не позднее тридцать минут после завершения рейса или до начала работы и после работы на такси:

- в очном формате по предъявлению им путевого листа или бортового журнала, а также документа, удостоверяющего личность, в оригинале либо в форме электронного документа посредством сервиса цифровых документов;

- в онлайн формате при наличии путевого листа в электронном виде, посредством автоматизированных систем, после прохождения биометрической и (или) других способов идентификации.

6.4.1 При необходимости выполнения нескольких рейсов в течение дня предрейсовое и послерейсовое медицинское освидетельствование проводится однократно перед первым рейсом.

6.4.2 Проведение предрейсового и послерейсового медицинского освидетельствования водителей в очном формате включает:

1) опрос, осмотр и оценку внешнего вида, походки, позы обследуемого, адекватности поведения и эмоциональных реакций, связанности и четкости речи, мимики, сознания, кожных покровов и видимых слизистых, окраски склер, величины зрачков, особенностей дыхания;

2) выявление и рассмотрение предъявляемых жалоб, продолжительности межрейсового (межсменного) отдыха и сна;

3) измерение и оценку артериального давления, частоты и качественных характеристик пульса, измерение температуры тела, осмотр зева, пальпацию лимфатических узлов, живота, определение устойчивости в позе Ромберга, точности выполнения пальце-носовой и других координационных проб, при наличии жалоб или показаний. При наличии артериальной гипертонии в анамнезе заболевания водителя в индивидуальной карте предрейсового и послерейсового медицинского освидетельствования отмечаются допустимые параметры основных функциональных показателей водителя.

Проведение предрейсового и послерейсового медицинского освидетельствования водителей в онлайн формате посредством автоматизированных систем осуществляется в следующем порядке:

1) биометрическая и (или) другая идентификация водителя;

2) онлайн опрос на наличие жалоб;

3) тест на изменение реакции зрачка на световой раздражитель;

4) тест на алкогольное опьянение;

5) измерение температуры тела;

6) измерение артериального давления и пульса.

Автоматизированная система осуществляет фото и (или) видео фиксацию процесса медицинского освидетельствования, в целях исключения фальсификации результатов.

6.5 При отсутствии жалоб, объективных признаков заболеваний и нарушений функционального состояния организма осмотренный допускается к управлению автотранспортными средствами.

6.6 При очном формате медицинский работник ставит штамп в соответствующих графах путевого листа при осуществлении водителями перевозок пассажиров и багажа в такси. В штампе проставляются дата, время прохождения осмотра и подпись медицинского работника [7].

При онлайн формате автоматизированная система фиксирует результаты прохождения водителем медицинского освидетельствования и согласно ним принимает решение о допуске водителя к управлению транспортным средством. Результаты медицинского освидетельствования, в том числе фото и (или) видео фиксация сохраняются в реестре автоматизированной системы и не подлежат корректировке.

Информация о допуске водителя к управлению транспортным средством по итогам онлайн осмотра передается автоматизированной системой в соответствующий электронный путевой лист.

6.7 Водителю запрещается:

1) управлять автотранспортным средством в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического или иного), под воздействием лекарственных препаратов, ухудшающих реакцию и внимание, а также в болезненном или утомленном состоянии, ставящем под угрозу безопасность дорожного движения;

2) распитие спиртных напитков и курение в кабине или салоне автотранспортного средства;

3) употреблять алкогольные напитки, наркотические и психотропные средства после отстранения его от управления автотранспортным средством до проведения освидетельствования на состояние опьянения;

4) эксплуатировать неисправное или не прошедшее в сроки, установленные уполномоченным органом в области автомобильного транспорта, обязательный осмотр автотранспортное средство;

5) эксплуатировать автотранспортное средство, владелец которого в установленных законодательством случаях не заключил договор обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств и/или договор обязательного страхования ответственности перевозчика перед пассажирами;

6) эксплуатировать автотранспортное средство, незарегистрированное в установленном порядке и в случаях отсутствия государственных регистрационных номерных знаков или их несоответствия регистрационным документам;

7) эксплуатировать автотранспортное средство степень загрязнения которых снижает обзорность с места водителя и пассажиров, обзорность через наружные зеркала заднего вида, эффективность действия внешних световых приборов, а также препятствует четкой идентификации государственного номерного знака и цвета (цветов) автотранспортного средства, занесенных в свидетельство о регистрации автотранспортного средства;

8) передавать управление автотранспортным средством лицам, не указанным в путевом (маршрутном) листе;

9) пересекать организованные (в том числе и пешие) колонны и занимать место в них;

10) пользоваться при управлении транспортным средством телефоном либо радиостанцией, за исключением случаев применения наушников или громкой связи;

11) управлять автотранспортным средством с неисправной тормозной системой или рулевым управлением, неисправным сцепным устройством (в составе автопоезда), а также в темное время суток на дорогах без искусственного освещения или в условиях недостаточной видимости - с негорящими (отсутствующими) фарами и (или) задними габаритными огнями, во время дождя или снегопада - с неисправным стеклоочистителем со стороны водителя.

6.8 Водитель автомобиля-такси при обслуживании пассажиров должен быть в обращении с ними вежливым и изъясняться нормативной лексикой на государственном и русском языках.

**7 Требования к транспортному средству**

7.1 В качестве автомобилей-такси для выполнения перевозок пассажиров должны применяться серийные транспортные средства категории М1, оборудованные:

- системой управления автомобилем с левосторонним расположением органов управления;

- исправным, поверенным в установленном порядке аккредитованными метрологическими службами и опломбированным таксометром или контрольно-кассовым аппаратом, соответствующим ГОСТ 18426 (кроме автомобилей-такси, оказывающих услуги через мобильное приложение). Использование контрольно-кассовых аппаратов без регистрации в налоговых органах на автотранспортных средствах не допускается. В случае применения электронных средств оплаты проезда иметь в салоне автомобиля-такси вывешенную информацию об установленных условиях оплаты;

- системой геопозиционирования с видеорегистраторами;

- местами для сидения пассажиров в соответствии с требованиями 7.3.

Запрещается использование автомобиля-такси со специальным управлением, в том числе полностью ручным.

Запрещается использование автомобиля-такси со сроками эксплуатации свыше 15 лет и пробег свыше 500 тыс. км.

7.2 В салоне такси в поле зрения пассажиров устанавливается визитная карточка водителя с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества, а также информационное табло с указанием:

- официального наименования перевозчика, его адреса и номера телефона;

- стоимости проезда до 1 км, а также стоимости проезда за последующее расстояние поездки при наличии таксометра.

7.3 Для осуществления пассажирских перевозок используются легковые автомобили серийного производства, имеющие не менее четырех боковых дверей.

7.4 Автомобиль-такси должен соответствовать требованиям технической документации изготовителя транспортного средства, иметь регистрационный знак в соответствии с требованиями [8].

7.5 Такси внешне оформляется единым отличительным обозначением по боковым сторонам (поясом), состоящим из черных и желтых квадратов, расположенных в шахматном порядке, высотой не менее 10 и не более 14 сантиметров.

Изображение и основные размеры отличительного обозначения, а также опознавательного фонаря автомобиля-такси приведены в приложении А.

В целях наружного опознавания при пользовании городской транспортной инфраструктурой (стоянка такси, выделенная полоса движения и др.), а также для упорядочения деятельности по территориальной принадлежности, автомобиль такси должен иметь корпоративный дизайн, который указывается при уведомлении о начале деятельности.

7.6 Такси должно быть оборудовано опознавательным знаком, расположенным на крыше и хорошо различимым с расстояния до 500 м. Опознавательный знак должен иметь надпись «Т» (такси) и / или характерный шашечный пояс и подсвечиваться в темное время суток.

7.7 Отличительные знаки должны наноситься краской по трафарету или способом декалькомании.

Потеки и расплывы краски при нанесении изображения символики отличительного знака не допускаются.

7.8 По показателям внешнего вида отличительный знак должен соответствовать III классу ГОСТ 23852.

7.9 Салон автомобиля-такси не должен повреждать или загрязнять одежду или багаж (ручную кладь) пассажира.

Для обеспечения санитарно-гигиенических условий перевозки пассажиров в процессе эксплуатации автомобиля-такси необходимо соблюдать требования [9].

7.10 Автомобиль-такси к перевозке должен подаваться с чистым кузовом и салоном. Перевозчик обеспечивает ежедневную уборку кузова и салона автомобиля.

7.11 При осуществлении перевозки пассажиров автомобилями-такси категории «VIP-такси» автомобильными перевозчиками должны применяться автомобили-такси, дополнительно имеющие:

- габаритные размеры - длину более 4,6 м и ширину более 1,7 м;

- систему регулирования температуры воздуха в салоне автомобиля-такси (климат-контроль);

- антиблокировочную систему тормозов (АБС);

- защитную обшивку багажного отделения;

- подголовники на каждом пассажирском месте;

- подушки безопасности.

- систему геопозиционирования - видеорегистратор.

7.12 Для проведения проверки выполнения требований по оформлению и оборудованию легковых такси, водитель автомобиля-такси обязан допускать в легковое такси работников структурных подразделений органов исполнительной власти, уполномоченных на осуществление такой проверки.

7.13 При наличии гаражных номеров они наносятся на левой стороне крышки багажника.

Высота цифр гаражного номера должна быть 60 мм.

**8 Требования к технологическому процессу перевозки пассажиров такси**

8.1 Перевозки пассажиров и багажа такси индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами (далее – перевозчик такси) осуществляются легковыми автомобилями, оборудованными в соответствии с требованиями раздела 7, путем подачи уведомлений установленной формы в местный исполнительный орган в порядке, установленном в [2].

8.2 Рекомендуемое минимальное количество автотранспортных средств, осуществляющих перевозки пассажиров и багажа такси, с учетом количества жителей и площади населенных пунктов приведено в таблице 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Число жителей населенных пунктов** | **Количество автотранспортных средств, осуществляющих перевозки пассажиров и багажа такси** | |
| **на 1000 жителей населенного пункта** | **на 1 км2 площади населенного пункта** |
| свыше 1 млн. | 1,35 | 4,6 |
| от 501 тыс. до 1 млн. | 1,25 | 4,3 |
| от 251 тыс. до 500 тыс. | 1,15 | 3,2 |
| от 101 тыс. до 250 тыс. | 1,00 | 1,8 |
| менее 100 тыс. | 0,40 | 1,5 |

8.3 Для оказания перевозчиками услуг такси используются информационно-диспетчерские службы такси.

8.4 Информационно-диспетчерская служба такси представляет собой управление движением, непрерывный контроль за соблюдением заказов на подачу такси для обеспечения подачи такси ко времени, указанному в заказе, а также координацию технологического процесса информационно-диспетчерской службы такси.

Оказание услуг перевозчиком такси без наличия информационно-диспетчерской службы такси не допускается.

8.5 Информационно-диспетчерская служба такси организует заключение договора с перевозчиком такси, легковые автомобили которого оборудованы в соответствии с требованиями раздела 7, а также на основании талона уведомления о начале деятельности по перевозке такси в порядке, установленном в [2].

8.6 Предоставление услуги пассажиру, заказавшему такси, осуществляется информационно-диспетчерской службой такси в соответствии с 8.8.

8.7 Основными функциями информационно-диспетчерской службы такси являются:

1) прием заказов на услуги такси физических и юридических лиц по доступным средствам связи и распределение заказов между водителями такси;

2) сообщение пассажиру, заказавшему такси, номера направляемого автомобиля стоимости заказа и время подачи;

3) отслеживание за отправлением и своевременным прибытием такси по заказам;

4) информирование пассажиров об осложнениях проезда по маршруту, в том числе ограничениях или запрещениях движения, связанных с погодно-климатическими или другими условиями на дороге;

5) инструктирование водителей об особенностях движения на маршруте, в том числе связанных с погодно-климатическими или другими условиями, имеющимися на дороге;

6) принятие мер по доставке пассажиров при ограничениях или запрещениях движения по маршруту, связанных с погодно-климатическими или другими условиями, имеющимися на дороге;

7) оформление путевой документации и ведение диспетчерского журнала.

8) осуществление контроля водителей на предмет прохождения предрейсового (предсменного) медицинского осмотра и технического осмотра автомобиля-такси;

9) осуществление контроля за соблюдением установленного режима труда и отдыха водителями такси;

10) фиксация по информации водителя и оказание содействия в возврате пассажиру забытой вещи в автомобиле-такси.

8.8 Требования к информационно-диспетчерской службе такси, к персоналу информационно-диспетчерской службы такси и организации и осуществлению диспетчерского управления перевозками пассажиров автомобилями-такси приведены в приложениях Б, В и Г.

8.9 Информационно-диспетчерские службы такси при оказании услуг связи для перевозчиков такси:

1) не допускают выхода на линию водителей без прохождения предрейсового (предсменного) медицинского осмотра и технического осмотра автомобиля-такси;

2) не допускают нарушение и осуществляют контроль за соблюдением установленного режима труда и отдыха водителями такси.

8.10 Посадка в такси и выход из него осуществляются после полной остановки автотранспортного средства. При остановке на проезжей части, посадка и выход осуществляется с правой стороны автомобиля.

8.11 Оплата проезда в такси производится пассажиром за преследованное им расстояние согласно показаниям таксометра или электронного устройства при его применении в соответствии с действующим тарифом или на основании устного договора об организации поездки с применением контрольно- кассового аппарата после окончания поездки и выгрузки багажа. Квитанции и справки об оплате за завершенную поездку пассажирам выдаются по требованию пассажира.

8.12 Прием заказов на подачу такси организуется перевозчиком централизованно через информационно-диспетчерскую службу такси по доступным средствам связи.

Стоимость заказа на подачу такси оплачивается пассажиром по окончании поездки в соответствии с установленным по договору об организации перевозок пассажиров и багажа такси тарифом.

8.13 Пассажиру, заказавшему такси, сообщается номер направляемого автомобиля, ориентировочная стоимость заказа, тариф за перевозку и время подачи.

8.14 Срочные заказы подлежат выполнению в течение установленного промежутка времени с момента принятия.

8.15 При предварительном заказе водитель обеспечивает подачу такси ко времени, указанному в заказе.

8.16 Водитель автомобиля-такси должен начинать работу на линии только при наличии отметки в путевом листе о прохождении медицинского обследования и контроля технического состояния автомобиля-такси согласно 5.5.

8.17 Заказы на перевозку пассажиров автомобилем-такси водитель может получать непосредственно от потенциальных пассажиров во время стоянки или движения к населенному пункту или от информационно-диспетчерской службы такси, с которой заключен договор.

8.18 До начала поездки водитель автомобиля-такси согласовывает маршрут движения с пассажиром.

8.19 Перевозка пассажиров, багажа и ручной клади должна осуществляться без превышения норм пассажироместимости и грузоподъемности, установленных изготовителем транспортного средства, используемого в качестве автомобиля-такси.

8.20 Для эффективной работы такси и создания удобств в их использовании пассажирами на всех пассажирообразующих пунктах (аэропорт, вокзалы, крупные торговые и культурные центры), а также проспектах, улицах, кварталах, переулках местные исполнительные органы областей (города республиканского значения, столицы) обеспечивают организацию и оборудование стоянок такси в соответствии с [1].

Местные исполнительные органы областей (города республиканского значения, столицы) согласовывают с уполномоченным органом в области безопасности дорожного движения план и схему по организации и оборудованию стоянок такси.

8.21 Стоянки такси должны быть отделены от стоянок других автомобилей специальными ограничительными линиями дорожной разметки или ограждениями и обозначены указателями голубого цвета с опознавательным знаком «Т» («Такси») и изображением шашечного пояса, установленными местными исполнительными органами по согласованию с органами дорожной полиции.

8.22 Стоянки такси должны быть освещены в темное время суток.

8.23 Стоянка посторонних автомобилей на стоянку такси не допускается.

8.24 Посадка в такси и высадка из него пассажиров производится на специально оборудованных стоянках такси на участках дорожной сети, где правилами дорожного движения разрешена остановка автомобилей.

8.25 На оборудованных стоянках такси пассажиры осуществляют посадку в такси в очередном порядке. Правом внеочередной посадки в такси пользуются лица с инвалидностью, пенсионеры, беременные женщины, пассажиры с детьми дошкольного возраста.

8.26 Посадка в такси и выход из него осуществляются после полной остановки автотранспортного средства. При остановке на проезжей части, посадка и выход осуществляется с правой стороны автомобиля.

8.27 В случае, когда пассажир покидает такси, не расторгая договора перевозки, водитель требует денежный залог на весь оговоренный период простоя такси в ожидании пассажира.

Договор перевозки считается прекращенным, если пассажир не вернется к ожидающему его автомобилю-такси в течение оговоренного времени.

8.28 В багажном отделении такси разрешается перевозка багажа общим весом не более, чем это предусмотрено технической документацией на автомобиль, и только при закрытой крышке багажного отделения.

8.29 Погрузка и выгрузка багажа осуществляются водителем такси.

8.30 В салоне такси разрешается перевозить различные предметы и вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не портят и не загрязняют такси и его оборудование, не мешают водителю управлять автомобилем и не ограничивают обзор зеркалом заднего вида.

Запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров, а также перевозка наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров.

8.31 В такси разрешается перевозить мелких животных и птиц в корзинах, клетках или сумках со сплошным дном.

Перевозка мелких животных и птиц в такси разрешена только при согласии на такую перевозку водителя и других пассажиров.

8.32 При посадке пассажира в автомобиль-такси водитель должен оказать содействие в укладке багажа, а по окончании поездки – в извлечении багажа из автомобиля-такси.

8.33 До начала движения водитель автомобиля-такси должен проконтролировать закрытие багажника и дверей транспортного средства.

8.34 Квитанции и справки об оплате за завершенную поездку пассажирам выдаются по требованию пассажира.

8.35 При выполнении перевозок пассажиров автомобилями-такси должна быть обеспечена безопасность перевозки в соответствии с требованиями раздела 10.

8.36 Организация труда и отдыха водителя автомобиля-такси должна соответствовать требованиям [7].

8.37 При выполнении перевозки пассажиров путевой лист должен заполняться в порядке, установленном Министерством финансов Республики Казахстан и уполномоченным органом в области автомобильного транспорта Республики Казахстан.

**9 Скорость, своевременность и качество обслуживания**

9.1 Скорость, своевременность и качество обслуживания услуг при пассажирских перевозках такси устанавливается требованиями [7].

**10 Требования безопасности**

10.1 При оказании услуги исполнитель обеспечивает соблюдение требований безопасности для жизни и здоровья граждан и окружающей среды.

10.2 Перевозка пассажиров должна осуществляться при соблюдении следующих условий:

а) автотранспортные средства: должны быть зарегистрированы в Государственном уполномоченном органе в области обеспечения безопасности дорожного движения, соответствовать требованиям [10], СТ РК ГОСТ Р 51709, правил и руководств по их технической эксплуатации; не должны иметь неисправностей, при которых запрещается их эксплуатация; должны иметь документальное подтверждение своевременного прохождения обязательного технического осмотра по СТ РК 1811;

б) назначение и вид исполнения автотранспортных средств должны соответствовать виду перевозок с учетом дорожных и погодно-климатических условий;

в) количество перевозимых пассажиров не должно превышать норм вместимости, предусмотренных технической характеристикой автотранспортного средства или правилами осуществления конкретных видов перевозки;

г) в процессе эксплуатации автотранспортных средств необходимо обеспечивать работоспособность систем, поддерживающих необходимую температуру, состав воздуха и уровень шума в кабине водителя и пассажирском салоне;

д) в исключительных случаях, связанных с явлениями стихийного характера, изменениями дорожно-климатических условий, авариями на тепловых, газовых, электрических и других коммуникациях, при которых движение сопряжено с реальной угрозой жизни и здоровью пассажиров, исполнитель услуги обязан прекратить движение автотранспортного средства. Возобновление движения может быть произведено только после восстановления безопасных для движения условий;

е) в процессе перевозки пассажирам должна предоставляться необходимая и своевременная звуковая и визуальная информация по вопросам, связанным с оказанием услуг по перевозке. Звуковая информация может предоставляться с применением звукоусиливающих информационных устройств, в том числе автоматических.

Визуальную информацию наносят на доступных для пассажира указателях, схемах и информационных табличках. Требования к информационному обеспечению автотранспортных средств при перевозках общего пользования - по [7];

ж) водители, осуществляющие перевозки пассажиров, должны иметь водительское удостоверение на право управления автотранспортным средством соответствующей категории, документ о прохождении в установленные сроки медицинского освидетельствования, путевой лист с отметками о прохождении предрейсового медицинского осмотра, предрейсового осмотра автотранспортного средства, а также другие документы [7];

и) квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики водителей должны соответствовать установленным требованиям для данного вида перевозок пассажиров;

к) технологический процесс выполняют с обязательным соблюдением режимов труда и отдыха водителей, установленных в действующих нормативных документах;

л) путь следования автотранспортного средства и параметры его движения (скорость, места остановок и т. п.) должны осуществляться с обязательным соблюдением правил дорожного движения;

м) посадка и высадка пассажиров на/из автотранспортного средства осуществляется только при неподвижном состоянии автотранспортного средства с его правой стороны.

Начало движения автотранспортного средства должно осуществляться только при закрытых дверях.

10.3 Технологические процессы конкретных видов перевозок (перевозки лиц с инвалидностью; движение на горных маршрутах, международные перевозки и т. д.) следует выполнять с учетом дополнительных специальных требований, установленных в соответствующих нормативных технических документах.

10.4 При оказании услуг по перевозкам автомобилями-такси исполнитель должен обеспечивать следующие требования охраны окружающей среды:

- соблюдение установленных экологических норм и нормативов (водопотребление и водоотведение, предельно допустимые концентрации загрязняющих веществ в сбрасываемых производственных и хозяйственно-бытовых водах; выбросы загрязняющих веществ в атмосферу, в том числе от автотранспортных средств; шумовое воздействие и пр.);

- проведение организационно-хозяйственных, технических и иных мероприятий для обеспечения условий и требований по предупреждению ухудшения характеристик окружающей среды (проведение ремонтно-обслуживающих воздействий, включая мойку, в неположенных местах; разжигание костров для подогрева двигателей; выпуск газа из баллонов газобаллонных автомобилей в атмосферу; движение автотранспортных средств по травяному и другому растительному покрову; загрязнение проезжей части и прилегающих к ней территорий бытовым и производственным мусором; движение по неустановленным маршрутам в природоохранных зонах; несанкционированная утилизация отходов от автотранспортной деятельности и пр.) и ликвидации их последствий;

- обучение персонала по вопросам охраны окружающей среды и распределение ответственности персонала за действия, приводящие к загрязнению окружающей среды;

- обеспечение бесперебойной работы и поддержание в исправном состоянии установок, приборов и устройств, используемых при осуществлении мероприятий по охране окружающей среды.

10.5 Исполнитель услуги должен обеспечивать документальное подтверждение соответствия деятельности, связанной с оказанием услуг, установленным экологическим требованиям (наличие экологического паспорта; наличие разрешения на предельно допустимые выбросы загрязняющих веществ в атмосферу, сбросы загрязненной воды; ведение государственной отчетности по экологии и пр.).

10.6 Безопасность пассажирских перевозок автомобильным транспортом реализуется по двум направлениям:

- обеспечение безопасности дорожного движения автомобилей-такси регламентируется соблюдением водителем Правил дорожного движения Республики Казахстан [8];

- обеспечение безопасности перевозки пассажиров и багажа.

10.7 С целью предупреждения террористических актов, водителем должна проводится тщательная проверка автотранспортного средства на наличие посторонних предметов.

**11 Требования доступности и безопасности услуг для лиц с инвалидностью**

Для перевозки пассажиров - лиц с инвалидностью автомобилями такси используются автотранспортные средства категории М1, специально переоборудованные для перевозки лиц с инвалидностью, в т.ч. в инвалидных колясках, в соответствии с установленным в Республике Казахстан порядком.

Перевозчики такси при наличии десяти и более такси имеет на каждые десять такси не менее одного такси, приспособленного для перевозки лиц с инвалидностью, использующих специальные средства передвижения.

**12 Иные требования**

12.1 При выявлении неисправностей, не позволяющих продолжить обслуживание пассажира, водитель автомобиля-такси производит с ним расчет и доставляет пассажира к месту назначения посредством вызова другого автомобиля-такси.

Пассажир в установленном порядке оплачивает проезд водителю автомобиля такси, доставившему его в место назначения.

12.2 В случае поступления от пассажиров обоснованных жалоб, связанных с нарушениями водителями автомобилей-такси или информационно-диспетчерской службой такси условий перевозки автомобилями-такси, и ненадлежащего на них реагирования, а также в случае неоднократного нарушения водителями автомобилей-такси или информационно-диспетчерской службой такси условий заключенных договоров по организации технологического процесса перевозок пассажиров они несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством и условиями заключенных договоров.

12.3 В случае поступления от пассажиров обоснованных жалоб, связанных с достоверностью передаваемой диспетчером такси информации, и ненадлежащего на них реагирования, а также за неоднократное нарушение диспетчером такси условий заключенных договоров он несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством и условиями заключенных договоров.

12.4 Водитель автомобиля-такси или информационно-диспетчерская служба такси освобождаются от ответственности за вред, причиненный пассажиру, ущерб, нанесенный багажу (ручной клади), если причиной возникновения вреда, нанесения ущерба явились вина пассажира или обстоятельства, последствия которых водитель автомобиля-такси или информационно-диспетчерская служба такси, несмотря на все принятые меры, не могли предвидеть и предотвратить и устранение которых от них не зависело, а также за вред, возникший вследствие дефекта багажа, содержащего скоропортящиеся или запрещенные к перевозке вещества, средства или предметы.

12.5 Диспетчер такси несет ответственность за достоверность информации, предоставляемой оператору информационно-диспетчерской службы такси.

12.5 Водитель автомобиля-такси несет ответственность за достоверность информации, передаваемой диспетчеру такси.

12.6 Порядок действия пассажиров при обнаружении забытых и найденных вещей приведён в приложении Д.

12.7 Порядок оформления претензий и составления актов при пассажирских перевозках приведён в приложении Е.

**13 Требования к деятельности мобильного приложения заказа такси**

13.1 Мобильное приложение заказа такси должно содержать информацию о информационно-диспетчерской службе такси, договор по информационно-диспетчерскому обслуживанию с перевозчиками такси, тарифах, способах оплаты, политику конфиденциальности, службе поддержки.

13.2 Мобильное приложение заказа такси должно иметь простой, понятный и удобный интерфейс.

13.3 Информационно-диспетчерская служба такси, создаваемая иным лицом, не являющимся перевозчиком такси, заключает договор по информационно-диспетчерскому обслуживанию с перевозчиками такси, включенными в реестр индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, подавших уведомление о начале деятельности в качестве перевозчика такси, в том числе осуществляющими перевозки такси по договору аренды автотранспортного средства с экипажем, заключенному посредством мобильного приложения заказа такси, и оказывает свои услуги при условии выполнения перевозчиком такси при осуществлении перевозок такси требований [1].

Договор аренды автотранспортного средства с экипажем, заключенный посредством мобильного приложения заказа такси подтверждается на бумажном носителе.

Договор аренды автотранспортного средства с экипажем, заключенный посредством мобильного приложения заказа такси подтверждается на бумажном носителе.

13.4 Водитель автомобиля-такси, осуществляющий деятельность с помощью мобильного приложения в черте города и междугородном сообщении должен соответствовать требованиям 6.7-6.8, [6], [7].

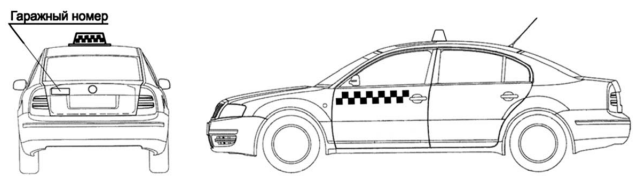
13.5 Автотранспортное средство для перевозки пассажиров и багажа с помощью мобильного приложения должно соответствовать требованиям 7.1, 7.3-7.4, 7.9-7.12.

13.6 Порядок оплаты и возврата денежных средств осуществляется согласно [11].

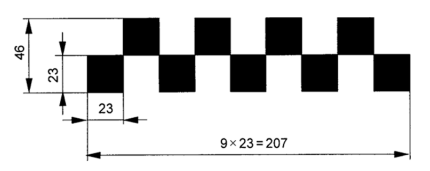
**Приложение А**

*(информационное)*

**Пример внешнего оформления легкового автомобиля-такси, отличительные знаки и опознавательный фонарь автомобиля-такси**

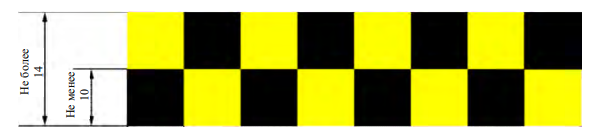


**Рисунок А.1 − Внешнее оформление автомобиля-такси**

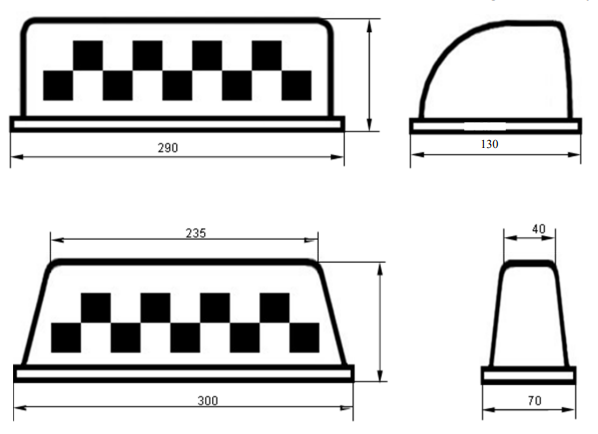


**Рисунок А.2 – Отличительный знак автомобиля-такси, наносимый на**

**опознавательный фонарь**



**Рисунок А.3 – Отличительное обозначение автомобиля-такси, наносимое на двери**



**Рисунок А.4 – Опознавательный фонарь автомобиля-такси**

**Приложение Б**

*(обязательное)*

**Требования к информационно-диспетчерской службе такси**

Б.1 Информационно-диспетчерская служба такси должна иметь:

– помещение с необходимым оборудованием и средствами связи, соответствующими действующему законодательству;

– специальное разрешение (лицензию) на деятельность в области связи (в случае использования радиочастотного спектра и технических средств с радиоизлучением вне диапазонов, разрешенных для свободного пользования);

– персонал, осуществляющий прием заказов и передачу их водителям автомобилей-такси.

Б.2 Информационно-диспетчерская служба такси должна назначить лицо, ответственное за организацию диспетчерского управления автомобилями-такси.

Б.3 Информационно-диспетчерская служба такси должна заключить с оператором электросвязи договор на использование телефонного номера для приема и передачи заказов на перевозку пассажиров.

Б.4 Информационно-диспетчерская служба такси должна обеспечить устойчивую связь с водителями автомобилей-такси, позволяющую как принимать, так и передавать необходимую для работы информацию.

Б.5 Информационно-диспетчерская служба такси должна обеспечить контроль фактического наличия автомобилей-такси, принятых на обслуживание, на линии по часам суток.

Б.6 Информационно-диспетчерская служба такси должна вести учет и в течение 6 месяцев хранить информацию о полученных и выполненных заказах на перевозку пассажиров автомобилями-такси (дата и время принятия заказа, место и время подачи автомобиля-такси, дата и время передачи заказа водителю автомобиля-такси).

Б.7 У информационно-диспетчерской службы такси должна быть книга жалоб и предложений.

**Приложение В**

*(обязательное)*

**Требования к персоналу информационно-диспетчерской службы такси**

В.1. Персонал, осуществляющий прием заказов и передачу их водителям автомобилей-такси (далее - диспетчер), должен иметь не ниже среднего уровня образования.

В.2. Лицом, ответственным за организацию диспетчерского управления автомобилями-такси, может быть руководитель или назначенный им работник информационно-диспетчерской службы такси.

В.3. Лицо, ответственное за организацию диспетчерского управления автомобилями-такси, должно иметь не ниже технического и профессионального уровня образования.

**Приложение Г**

*(обязательное)*

**Требования к организации и осуществлению диспетчерского управления перевозками пассажиров автомобилями-такси**

Г.1 Организация и осуществление диспетчерского управления автомобилями-такси может выполняться как в составе собственно перевозчика, так и на основании договора, заключенного между автомобильным перевозчиком и информационно-диспетчерской службой такси.

Г.2 Автомобильный перевозчик должен предоставить информационно-диспетчерской службе такси, с которой заключен договор, следующие документы:

– список водителей;

– список автомобилей-такси с указанием регистрационных знаков;

– копии свидетельств о регистрации транспортного средства (технических паспортов).

Диспетчер такси должен завести на каждый автомобиль-такси индивидуальную карту, которая должна содержать следующую информацию:

– данные водителя (фамилия, имя, отчество);

– данные автомобиля-такси (марка автомобиля, регистрационный знак, тип кузова).

Г.3 Диспетчер такси должен передавать заказы водителям автомобилей-такси, работающим на линии в соответствии с графиками выезда автомобилей-такси на линию, по которым имеется информация от автомобильного перевозчика о том, что водитель прошел медицинское обследование, а автомобиль-такси – контроль технического состояния перед выездом на линию.

Поступающие заказы в обязательном порядке должны регистрироваться в специальном журнале приема заказов, где также фиксируются отказы с указанием конкретных причин. При благоприятных метеорологических условиях и обеспечения условий безопасности дорожного движения подача автомобиля-такси должна осуществляться в оговоренный срок.

Г.4 Водитель автомобиля-такси должен сообщать диспетчеру такси следующую информацию:

– время начала работы на линии;

– время окончания работы на линии;

– местонахождение автомобиля-такси на линии;

– возникшие технические неисправности и другие ситуации, не позволяющие продолжать работу на линии.

Г.5 Для управления движением автомобилей-такси диспетчер такси должен иметь:

– план населенного пункта;

– информацию о местонахождении каждого обслуживаемого автомобиля-такси.

Г.6 Контроль за местонахождением автомобилей-такси на линии осуществляется на основании информации, поступающей от водителей после каждой поездки с пассажирами.

Г.7 В случае поступления информации диспетчер такси должен сообщать водителям автомобилей - такси или автомобильным перевозчикам о сбоях в работе пассажирского транспорта, работающего в регулярном сообщении, о состоянии уличного движения, прогнозе погоды.

Г.8 Диспетчер такси, приняв заказ, должен сообщить потенциальному пассажиру о времени прибытия, марке и регистрационном знаке автомобиля-такси.

Г.9 При отсутствии свободных автомобилей-такси на линии диспетчер такси должен сообщить потенциальному пассажиру о том, что его заказ не может быть выполнен в заявленный срок, сообщив при этом о времени, к которому может быть подан автомобиль-такси.

Г.10 Диспетчер такси должен передать полученный от потенциального пассажира заказ водителю автомобиля-такси в течение не более 5 мин.

Г.11 Водитель автомобиля-такси, прибыв в соответствии с заказом на место назначения, должен ожидать пассажира в течение 10 мин со времени, которое оговорено с потенциальным пассажиром.

После истечения срока ожидания водитель автомобиля-такси должен сообщить диспетчеру такси о том, что потенциальный пассажир не прибыл в установленное место в назначенное время.

Г.12 Отчет о количестве выполненных заказов всеми обслуживаемыми автомобильными перевозчиками должен ежемесячно предоставляться диспетчером информационно-диспетчерской службой такси.

Г.13 В случае поступления информации диспетчеру такси о нарушении, допущенном водителем автомобиля-такси, диспетчер такси должен сообщить об этом автомобильному перевозчику для принятия соответствующих мер воздействия к водителю.

**Приложение Д**

*(информационное)*

**Порядок действия пассажиров при обнаружении забытых и найденных вещей**

Д.1 Лица, обнаружившие забытые вещи в транспортном средстве обязаны сообщить об этом водителю.

Д.2 Водитель, получивший сообщение об обнаружении забытых вещей, организует проверку отсутствия в указанных вещах предметов, угрожающих жизни и здоровью пассажиров.

Д.3 В случае, если, проверка не установит наличия в забытых вещах предметов, угрожающих жизни и здоровью пассажиров, водитель составляет акт общей формы с подробным описанием внешнего вида найденных вещей и обстоятельств их обнаружения.

Копия акта выдается лицу, обнаружившему забытые вещи.

Д.4 Забытые и обнаруженные в транспортном средстве вещи водитель передает вместе с актом под расписку на хранение диспетчеру оператора информационно-диспетчерской службы такси.

Д.5 Найденные и невостребованные вещи по истечении установленного перевозчиком предельного срока их хранения подлежат реализации в порядке, предусмотренном Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом [7].

Д.6 Лицо, потребовавшее выдачи найденных вещей, должно доказать свое право на них, указав письменно точные признаки вещей.

**Приложение Е**

*(обязательное)*

**Порядок оформления пассажирами претензий и составления актов**

Е.1 Обстоятельства, являющиеся основанием для возникновения ответственности перевозчиков и пассажиров при перевозках пассажиров и багажа или предоставлении транспортных средств для перевозок пассажиров и багажа, удостоверяются коммерческими актами и актами общей формы.

Е.2 Коммерческий акт составляется при выявлении следующих обстоятельств:

а) несоответствие наименования и количества мест багажа данным, указанным в багажной квитанции;

б) повреждение (порча) багажа;

в) отсутствие багажа, указанного в багажной квитанции;

г) обнаружение невостребованного багажа.

Е.3 Коммерческий акт составляется перевозчиком в день обнаружения обстоятельств, подлежащих оформлению актом. Если коммерческий акт невозможно составить в указанный срок, он должен быть составлен в течение следующих суток.

Е.4 Коммерческий акт составляется в 2 экземплярах и заполняется без помарок и каких-либо исправлений.

Е.5 Коммерческий акт должен содержать следующую информацию:

а) описание состояния багажа и тех обстоятельств, при которых обнаружена его несохранность;

б) данные о том, правильно ли был погружен, размещен и закреплен багаж;

в) описание нарушения требований к погрузке, размещению или креплению багажа.

Е.6 Коммерческий акт подписывает перевозчик, а также пассажир, если он участвует в проверке багажа. По требованию пассажира перевозчик обязан выдать коммерческий акт в течение 3 дней. В случае отказа перевозчика от составления коммерческого акта или при оформлении коммерческого акта с нарушением установленных требований пассажир подает перевозчику заявление о таких нарушениях в письменной форме. Перевозчик обязан дать пассажиру мотивированный ответ на заявление в течение 3 дней. В случае подтверждения обоснованности заявления плата с пассажира за хранение багажа в течение времени, затраченного на составление коммерческого акта, не взимается.

Е.7 Претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров и багажа или предоставлением транспортных средств для перевозки пассажиров и багажа, предъявляются перевозчикам.

Е.8 К претензии прилагаются следующие документы, подтверждающие право заявителя на предъявление претензии, или их копии, заверенные в установленном порядке:

а) коммерческий акт – в случае порчи, недостачи или повреждения принятого к перевозке багажа;

б) акт общей формы – в случае просрочки доставки багажа либо прекращения перевозки пассажиров и багажа;

в) заказ-наряд на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа - в случае непредставления транспортного средства для осуществления перевозки пассажиров и багажа по заказу.

**Библиография**

[1] Закон Республики Казахстан от 4 июля 2003 года № 476 «Об автомобильном транспорте».

[2] Закон Республики Казахстан от 16 мая 2014 года № 202-М «О разрешениях и уведомлениях».

[3] Закон Республики Казахстан от 1 июля 2003 года № 446-II «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств».

[4] Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 15 октября   
2020 года № ҚР ДСМ-131/2020 «Об утверждении целевых групп лиц, подлежащих обязательным медицинским осмотрам, а также правил и периодичности их проведения, объема лабораторных и функциональных исследований, медицинских противопоказаний, перечня вредных и (или) опасных производственных факторов, профессий и работ, при выполнении которых проводятся предварительные обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические обязательные медицинские осмотры и правил оказания государственной услуги «Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров».

[5] Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 15 октября 2020 года № ҚР ДСМ-131/2020 «Об утверждении целевых групп лиц, подлежащих обязательным медицинским осмотрам, а также правил и периодичности их проведения, объема лабораторных и функциональных исследований, медицинских противопоказаний, перечня вредных и (или) опасных производственных факторов, профессий и работ, при выполнении которых проводятся предварительные обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические обязательные медицинские осмотры и правил оказания государственной услуги «Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров»».

[6] Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан   
от 31 декабря 2015 года № 1288 «Об утверждении Правил организации труда и отдыха водителей, а также применения тахографов».

[7] Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан   
от 26 марта 2015 года № 349 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом».

[8] Приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 30 июня 2023 года   
№ 534 «Об утверждении Правил дорожного движения, Основных положений по допуску транспортных средств к эксплуатации, перечня оперативных и специальных служб, транспорт которых подлежит оборудованию специальными световыми и звуковыми сигналами и окраске по специальным цветографическим схемам».

[9] Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 11 января 2021 года № ҚР ДСМ-5 «Об утверждении Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к транспортным средствам для перевозки пассажиров и грузов».

[10] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 018/2011 «О безопасности колесных транспортных средств».

[11] Закон Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI ЗРК «О платежах и платежных системах».

**МКС 03.220.20**

**Ключевые слова:** автомобильный перевозчик, автомобиль-такси, услуга, пассажир, перевозка, диспетчер, информационно-диспетчерская служба такси, надписи информационные.

**МКС 03.220.20**

**Ключевые слова:** автомобильный перевозчик, автомобиль-такси, услуга, пассажир, перевозка, диспетчер, информационно-диспетчерская служба такси, надписи информационные.

**Разработчик:**

**РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и метрологии»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заместитель**  **Генерального директора** | **И. Хамитов** |
| **Руководитель**  **Департамента разработки стандартов** | **А. Сопбеков** |
| **Ведущий специалист** | **Ж. Туяков** |