



---

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**УСЛУГИ АВТОТРАНСПОРТНЫЕ ПО ПАССАЖИРСКИМ ПЕРЕВОЗКАМ ТАКСИ  
Общие требования**

**СТ РК 2272-2012**

*СТБ 1731.1-2007 Услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом.  
Часть 1. Требования к перевозке пассажиров автомобилями-такси, (NEQ)*

**Издание официальное**

**Комитет технического регулированию и метрологии  
Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан  
(Госстандарт)**

**Астана**



### 3 Термины и определения

В настоящем Стандарте применяются термины по ГОСТ 30335, ГОСТ 31286, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**Диспетчерская система:** Система, позволяющая непрерывно получать информацию в режиме реального времени о движении автотранспортных средств, осуществляющих регулярные перевозки пассажиров и багажа;

**Оператор диспетчерской службы:** Индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, обеспечивающие организацию и функционирование диспетчерской системы. Оператор диспетчерской службы также может осуществлять перевозки.

### 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 настоящего стандарта, путем подачи уведомлений установленной формы в уполномоченный орган в порядке, установленном Законом Республики Казахстан «Об административных процедурах».

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 должен заключить договор с оператором диспетчерской службы. Оператор диспетчерской службы должен быть включен в Реестр перевозчиков такси, который ведут местные исполнительные органы.

4.3 В случае, если автомобильный перевозчик передает заказы на перевозку пассажиров водителям автомобилей-такси с использованием средств электросвязи, он должен соответствовать требованиям, предъявляемым настоящим стандартом к диспетчеру 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 должен иметь:

– договор об организации перевозок пассажиров и багажа такси, заключаемый между перевозчиком и оператором диспетчерской службы;

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

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

– автомобили-такси, отвечающие установленным требованиям;

– водителей.

5.2 Автомобильный перевозчик 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 [5];
- 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 Автомобильный перевозчик должен иметь график работы автомобилей-такси на линии, согласованный с оператором диспетчерской службы.

5.4 При организации перевозок пассажиров и багажа такси перевозчик такси обязан:

1) обеспечить прохождение предрейсового технического осмотра автотранспортных средств и предрейсового (предсменного) медицинского осмотра в соответствии с требованиями [6] 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) обеспечить наличие диспетчерской службы или договора по диспетчерскому обслуживанию;

3) обеспечить своевременную замену такси в случае его неисправности.

5.5 Автомобильный перевозчик должен организовать проведение медицинского обследования водителей до выезда на линию, а при необходимости – в течение рабочей смены или по ее окончании.

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

5.6 В случае отсутствия у автомобильного перевозчика условий для выполнения требования 5.4 он должен заключить договоры на проведение медицинского обследования водителей и контроля технического состояния автомобиля-такси перед выездом на линию с организациями, имеющими такие полномочия.

5.7 У автомобильного перевозчика должна быть книга замечаний и предложений, информация о месте нахождения которой указывается в салоне автомобиля-такси.

5.8 Автомобильный перевозчик должен осуществлять анализ качества предоставления услуг (на основе анкетирования, опроса и т. д.), а также вести учет жалоб и предложений пассажиров.

При выявлении недостатков в перевозке пассажиров автомобилями-такси автомобильный перевозчик должен принимать меры по устранению причин,

порождающих их, а также планировать и реализовывать меры по повышению качества работы.

5.9 При выполнении перевозок пассажиров автомобилями-такси категории "VIP-такси" автомобильные перевозчики должны иметь договор с диспетчером такси.

5.10 Автомобильные перевозчики должны информировать оператора диспетчерской службы о тарифах на проезд.

## **6 Требования к водителю автомобиля-такси**

6.1 Водитель автомобиля-такси должен соответствовать требованиям [2].

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

6.3 Водитель автомобиля-такси должен проходить медицинское переосвидетельствование.

6.4 Водитель проходит медицинский осмотр не ранее, чем за тридцать минут до выхода в рейс (в смену) по предъявлению им путевого листа, а также документа, удостоверяющего личность.

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

6.6 Медицинский работник ставит штамп в соответствующих графах путевого листа при осуществлении водителями перевозок пассажиров и багажа в такси.

В штампе проставляется время прохождения осмотра и подпись медицинского работника [2].

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 государственным органом, 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 автотранспортным средством телефоном, за исключением случаев, когда телефон оборудован техническим устройством, позволяющим вести переговоры без использования рук;

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 уполномоченным органом по стандартизации и опломбированным таксометром или контрольно-кассовым аппаратом, соответствующим ГОСТ 18426. Использование контрольно-кассовых аппаратов без регистрации в налоговых органах на автотранспортных средствах не допускается;

- системой GPS с видеорегистраторами;

- местами для сидения пассажиров в соответствии с требованиями пункта 7.3 настоящего стандарта.

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 диспетчерской службы 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 [3].

7.5 Такси внешне оформляется единым отличительным обозначением по боковым сторонам (поясом), состоящим из черных и желтых квадратов, расположенных в шахматном порядке, размером:

- высота - 30 сантиметров;
- длина - не менее 100 сантиметров.

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

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 ежедневно после окончания смены должна производиться наружная мойка кузова и влажная уборка салона с применением моющих и дезинфицирующих средств.

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 GPS - видеорегистратор.

7.12 Для проведения проверки выполнения требований по оформлению и оборудованию легковых такси, перевозчик обязан допускать в легковое такси должностных лиц 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 настоящего

стандарта, путем подачи уведомлений установленной формы в уполномоченный орган в порядке, установленном в Законе Республики Казахстан «Об административных процедурах».

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.

**Таблица 1- Минимальная потребность населенных пунктов в автомобилях-такси**

Число жителей населенных пунктов	Количество автотранспортных средств, осуществляющих перевозки пассажиров и багажа такси	
	на 1000 жителей населенного пункта	на 1 км <sup>2</sup> 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 диспетчерские службы такси.

8.4 Диспетчерская служба 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 диспетчерской службы.

Оказание услуг перевозчиком такси без наличия диспетчерской службы не допускается.

8.5 Диспетчерская служба организует заключение договора с перевозчиком такси, легковые автомобили которого оборудованы в соответствии с требованиями раздела 7 настоящего стандарта, а также на основании талона уведомления о начале деятельности по перевозке такси в порядке, установленном Законом Республики Казахстан «Об административных процедурах».

8.6 Предоставление услуги пассажиру, заказавшему такси, осуществляется диспетчерской службой в соответствии с Пунктом 8.8 настоящего стандарта.

8.7 Основными функциями диспетчерской службы 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 погодными-климатическими или другими условиями на дороге;

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

6) принятие мер по доставке пассажиров при ограничениях или запрещениях движения по маршруту, связанных с погодными-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.

8.8 Требования к оператору диспетчерской службы, к персоналу оператора диспетчерской службы и организации и осуществлению диспетчерского управления перевозками пассажирами автомобилями-такси приведены в Приложениях Б, В и Г.

8.9 Диспетчерские службы при оказании услуг связи для перевозчиков пассажиров такси обязаны:

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

2) не допускать нарушение и осуществлять 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 проследованное им расстояние согласно показаниям таксометра 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 завершённую поездку пассажирам выдаются по требованию пассажира.

8.12 Прием заказов на подачу такси организуется перевозчиком централизованно через диспетчерскую службу 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 диспетчера такси, с которым заключен договор.

8.18 До начала поездки водитель автомобиля-такси должен согласовать 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 законодательством Республики Казахстан об автомобильном транспорте.

Местные исполнительные органы областей (города республиканского значения, столицы) согласовывают с уполномоченным органом 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 инвалиды, 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.

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 Пассажиру автомобиля-такси после оплаты проезда должен быть выдан кассовый чек установленного образца.

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

8.36 Организация труда и отдыха водителя автомобиля-такси должна соответствовать требованиям [2].

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 [2].

## **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 Технического регламента «Требования к безопасности автотранспортных средств», 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 погодных-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 [2];

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 [2];

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

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

к) путь следования автотранспортного средства и параметры его движения (скорость, места остановок и т. п.) должны соответствовать условиям договора перевозки, установленным в технических документах с обязательным соблюдением правил дорожного движения;

л) 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 инвалидов; движение на горных маршрутах, международные перевозки и т. д.) следует выполнять с учетом дополнительных специальных требований, установленных в соответствующих нормативных документах.

10.4 При оказании услуг пассажирского автомобильного транспорта 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 [3];

- обеспечение безопасности перевозки пассажиров и багажа в соответствии с требованиями Концепции транспортной безопасности Республики Казахстан [4].

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

## **11 Требования доступности и безопасности услуг для инвалидов**

Для перевозки пассажиров-инвалидов автомобилями такси используются автотранспортные средства категории М<sub>1</sub>, специально переоборудованные для перевозки инвалидов, в т.ч. в инвалидных колясках, в соответствии с установленным в Республике Казахстан порядком.

## **12 Иные требования**

12.1 При выявлении неисправностей, не позволяющих продолжить обслуживание пассажира, водитель автомобиля-такси должен произвести с ним расчет по показаниям таксометра и обеспечить доставку пассажира к месту назначения посредством вызова другого автомобиля-такси.

Пассажир должен в установленном порядке оплатить проезд водителю автомобиля-такси, доставившему его в место назначения.

12.2 В случае поступления от пассажиров обоснованных жалоб, связанных с нарушениями перевозчиком или оператором диспетчерской службы условий перевозки автомобилями-такси, и ненадлежащего на них реагирования, а также в случае неоднократного нарушения перевозчиком или оператором диспетчерской службы 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 Автомобильный перевозчик освобождается от ответственности за вред, причиненный пассажиру, ущерб, нанесенный багажу (ручной клади), если причиной возникновения вреда, нанесения ущерба явились вина пассажира или обстоятельства, последствия которых автомобильный перевозчик, несмотря на все принятые меры, не мог предвидеть и предотвратить и устранение которых от него 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 диспетчерской службы.

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

12.7 Порядок действия пассажиров при обнаружении забытых и найденных вещей приведён в Приложении Д.

12.8 Порядок оформления претензий и составления актов при пассажирских перевозках приведён в Приложении Е.

## Приложение А

(Информационное)

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

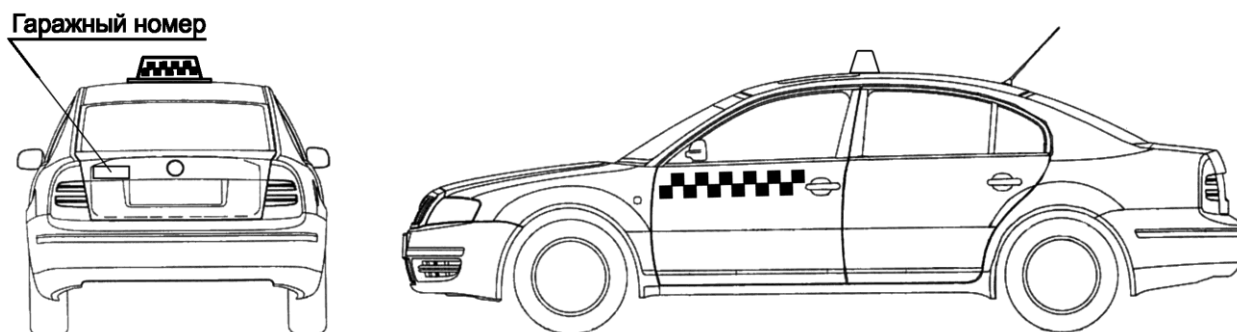


Рисунок А.1 – Внешнее оформление автомобиля-такси

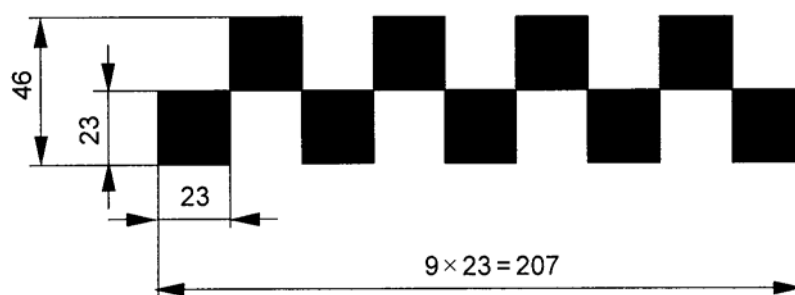


Рисунок А.2 – Отличительный знак автомобиля-такси, наносимый на опознавательный фонарь

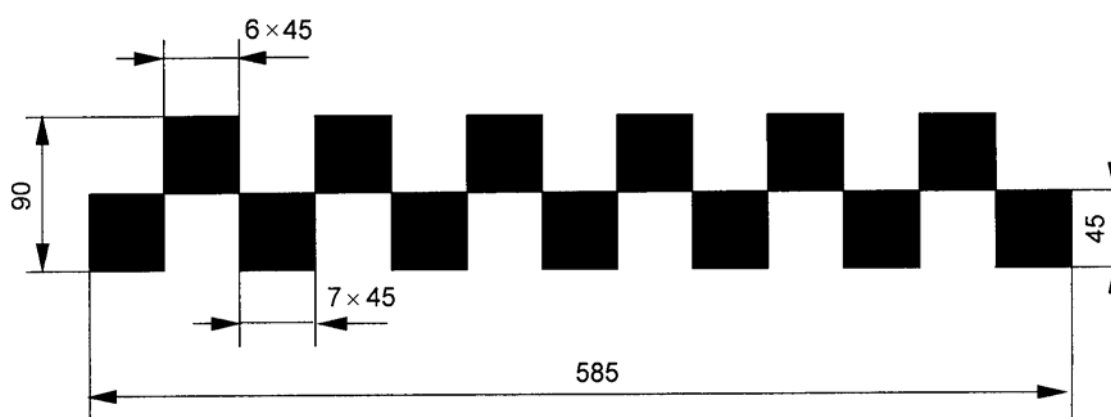
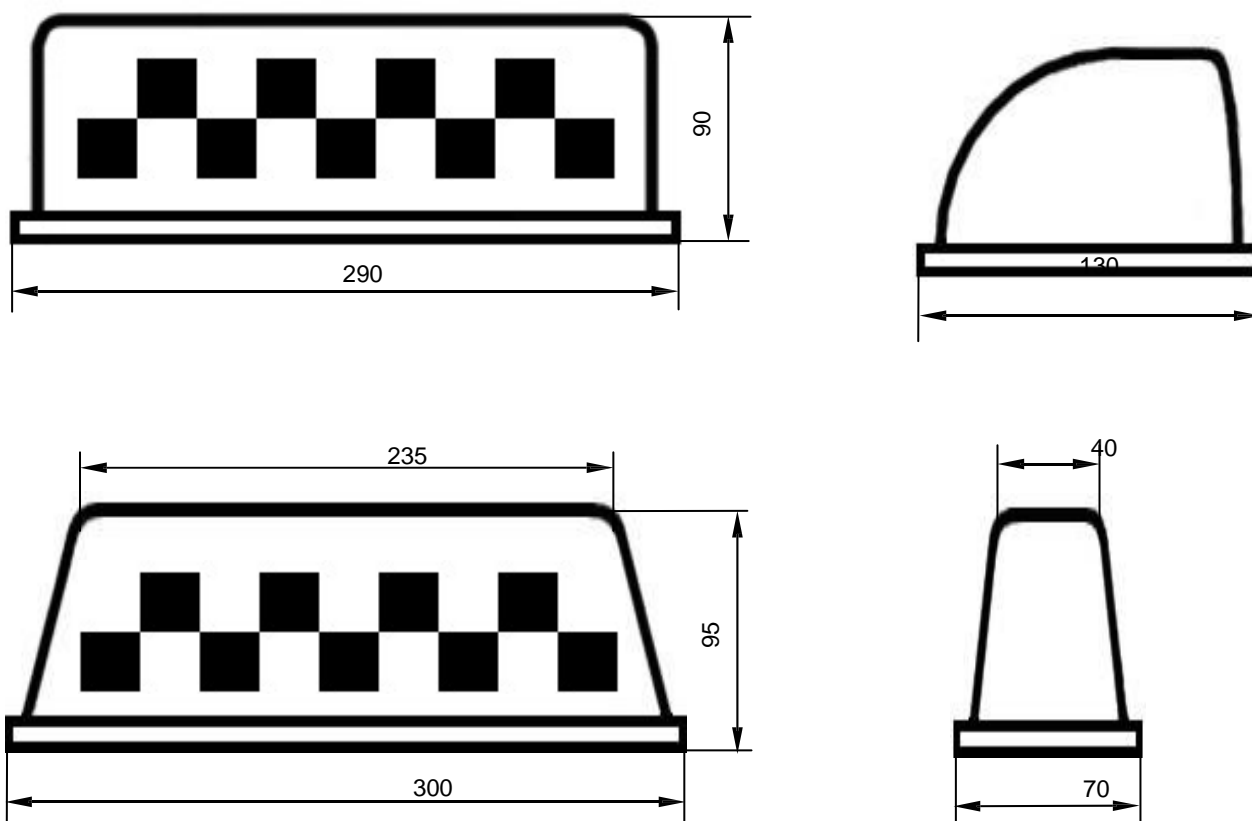


Рисунок А.3 – Отличительный знак автомобиля-такси, наносимый на двери



**Рисунок А.4 – Оознавательный фонарь автомобиля-такси Приложение Б**  
(Обязательное)

### Требования к оператору диспетчерской службы

Б.1 Оператор диспетчерской службы должен 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 Оператор диспетчерской службы должен назначить лицо, ответственное за организацию диспетчерского управления автомобилями-такси.

Б.3 Оператор диспетчерской службы должен заключить с оператором электросвязи договор на использование телефонного номера для приема и передачи заказов на перевозку пассажиров.

Б.4 Оператор диспетчерской службы должен обеспечить устойчивую связь с водителями автомобилей-такси, позволяющую как принимать, так и передавать необходимую для работы информацию.

Б.5 Оператор диспетчерской службы должен обеспечить контроль фактического наличия автомобилей-такси, принятых на обслуживание, на линии по часам суток.

Б.6 Оператор диспетчерской службы должен вести учет и в течение 6 мес 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 оператора диспетчерской службы должна быть книга замечаний и предложений.

### **Приложение В**

*(Обязательное)*

#### **Требования к персоналу оператора диспетчерской службы**

В.1. Персонал, осуществляющий прием заказов и передачу их водителям автомобилей-такси (далее - диспетчер), должен:

- иметь среднее или высшее образование;

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

В.3. Лицо, ответственное за организацию диспетчерского управления автомобилями-такси, должно:

- иметь высшее или среднее специальное образование;

### **Приложение Г**

*(Обязательное)*

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

Г.1 Организация и осуществление диспетчерского управления автомобилями-такси выполняется на основании договора, заключенного между автомобильным перевозчиком и оператором диспетчерской службы, к которому должна быть приложена копия свидетельства о государственной регистрации субъекта хозяйствования.

Г.2 Автомобильный перевозчик должен предоставить оператору диспетчерской службы, с которым заключен договор, следующие документы:

– список водителей;

– список автомобилей-такси с указанием регистрационных знаков;

– график выезда автомобилей-такси на линию;

– 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.

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 такси оператору диспетчерской службы.

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 диспетчерской службы.

Д.5 Найденные и не востребовавшие вещи по истечении установленного перевозчиком предельного срока их хранения подлежат реализации в порядке, предусмотренном Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом [2].

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, фрахтовщиков, фрахтователей 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 невостробованного багажа.

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 При выявлении иных обстоятельств, не предусмотренных договором фрахтования, оформляются акты общей формы.

Е.8 Претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров и багажа или предоставлением транспортных средств для перевозки пассажиров и багажа, предъявляются перевозчикам или фрахтовщикам по месту их нахождения.

Е.9 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 по заказу по инициативе фрахтовщика;

в) билет - в случае задержки отправления или опоздания прибытия транспортного средства, выполняющего регулярные перевозки пассажиров и багажа в междугородном

сообщении; г) договор фрахтования или заказ-наряд на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа - в случае непредставления транспортногосредства для осуществления перевозки пассажиров и багажа по заказу.

#### Библиография

[1] СТ РК 1.9-2007 Государственная система технического регулирования Республики Казахстан. Порядок применения международных, региональных и национальных стандартов иностранных государств, других нормативных документов по стандартизации в республике Казахстан.

[2] Постановление Правительства Республики Казахстан от 2 июля 2011 года № 767 Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом .

[3] Постановление Правительства Республики Казахстан от 25 ноября 1997 г. № 1650 Об утверждении Правил дорожного движения Республики Казахстан

[4] Концепция транспортной безопасности Республики Казахстан, 2012 г.

[5] Закон Республики Казахстан от 1 июля 2003 года № 446-III Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств.

[6] Постановление Правительства Республики Казахстан от 25 января 2012 года № 166 Об утверждении перечня вредных производственных факторов, профессий, при которых проводятся обязательные медицинские осмотры, Правил проведения обязательных медицинских осмотров

