

Казакстан Республикасы
010000, Астана қ.
Туран даңғылы, 1
тел.: +7 (7172) 677 112
E-mail: fondkamkor@fondkamkor.kz



Республика Казахстан
010000, г.Астана
пр. Туран, 1
тел.: +7 (7172) 677 112
E-mail: fondkamkor@fondkamkor.kz

«ТУРИСТІК ҚАМҚОР»

исх. 44 от 08.06.2026

**Комитет гражданской авиации
Министерства транспорта
Республики Казахстан**

*О совершенствовании порядка реализации блоков мест и
организации авиаперевозок паломников*

Администратор Системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма КФ «Туристік Қамқор» (далее – Администратор Системы гарантирования), на основании Протокола совещания по вопросам организации хаджа и умры, состоявшегося 10 февраля 2026 года в г. Астана с участием представителей Комитета индустрии туризма, Комитета по делам религий, Духовного управления мусульман Казахстана и участников туристского рынка, сообщает следующее.

В ходе совещания были рассмотрены вопросы правового регулирования организации религиозных поездок, риски осуществления деятельности вне правового поля, а также меры по усилению контроля и межведомственного взаимодействия в сфере организации хаджа и умры.

По итогам обсуждения участниками было отмечено, что одним из факторов возникновения рисков для паломников является реализация туристских продуктов и организация перевозок лицами, не имеющими соответствующего статуса туроператора в сфере выездного туризма либо не являющимися участниками Системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма. В этой связи была поддержана необходимость усиления контроля при реализации блоков мест и фрахтовании воздушных судов для перевозки паломников, а также выработки единых подходов к взаимодействию авиаперевозчиков с организаторами религиозных поездок.

Участники рынка религиозного туризма также обращают внимание на необходимость совершенствования порядка распределения групповых блоков мест на авиарейсах, выполняемых по маршрутам между Республикой Казахстан и Королевством Саудовская Аравия для совершения умры.

Обращаем внимание, что в соответствии с законодательством Республики Казахстан формирование и реализация туристского продукта,

включая организацию чартерных перевозок и блоков мест в составе туристского продукта, относится к туроператорской деятельности и может осуществляться исключительно лицами, имеющими лицензию на туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма.

На практике нередки случаи, когда блоки мест предоставляются не туроператорам, формирующим и реализующим туристский продукт, а отдельным турагентствам либо посредникам. Подобная практика приводит к дроблению рынка, демпингу, затрудняет формирование организованных групп паломников, снижает эффективность загрузки рейсов и создает дополнительные риски для граждан Республики Казахстан.

При этом именно туроператоры обеспечивают полный комплекс услуг по организации поездки, включая визовую поддержку, бронирование размещения, транспортное обслуживание, сопровождение паломников, координацию программы пребывания и несут ответственность за качество и безопасность предоставляемых услуг. Кроме того, туроператоры в сфере выездного туризма являются участниками Системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма.

В этой связи считаем целесообразным рассмотреть возможность внедрения единых подходов при реализации блоков мест и фрахтовании воздушных судов для перевозки паломников, предусматривающих обязательную проверку заказчиков таких перевозок на предмет:

- наличия действующей лицензии на туроператорскую деятельность с приложением на выездной туризм;
- участия в Системе гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма;
- наличия финансовых механизмов обеспечения исполнения обязательств перед туристами в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

В целях минимизации рисков для граждан Республики Казахстан и предотвращения случаев неисполнения обязательств перед туристами также предлагаем рассмотреть возможность применения механизмов подтверждения финансовой устойчивости заказчиков блоков мест, включая внесение депозитов либо иных обеспечительных мер при бронировании или выкупе блоков мест на авиаперевозку.

При реализации блоков мест и заключении договоров фрахтования воздушных судов для организации религиозных поездок предлагаем рассматривать в качестве приоритетных контрагентов лицензированных туроператоров в сфере выездного туризма, формирующих туристский продукт и несущих предусмотренную законодательством ответственность перед туристами.

Следует отметить, что Королевство Саудовская Аравия в последние годы последовательно усиливает требования к организации паломничества, вопросам безопасности, цифровизации процессов, качеству обслуживания и ответственности участников рынка. В этих условиях особую актуальность

приобретает формирование организованной, прозрачной и ответственной системы подготовки и перевозки паломников.

Положительный опыт уже реализован при организации хаджа, где под координацией Духовного управления мусульман Казахстана работа осуществляется через аккредитованных туроператоров, несущих ответственность за организацию поездки и выполнение обязательств перед паломниками. Данный механизм подтвердил свою эффективность и способствует обеспечению порядка, прозрачности и высокого уровня ответственности участников рынка.

Учитывая социальную значимость религиозных поездок, а также ежегодный рост количества граждан Республики Казахстан, совершающих умру, формирование единых подходов к реализации блоков мест и организации перевозок позволит повысить уровень безопасности паломников, обеспечить соблюдение требований законодательства и создать дополнительные механизмы предупреждения случаев недобросовестной деятельности на рынке религиозного туризма.

В связи с этим представляется целесообразным рассмотреть возможность применения аналогичного подхода при организации перевозок для программ умры, предусматривающего приоритетное предоставление групповых блоков мест лицензированным туроператорам в сфере выездного туризма, являющимся участниками Системы гарантирования.

Реализация указанных мер позволит:

- повысить уровень защиты прав и законных интересов паломников;
- обеспечить более ответственную организацию поездок;
- повысить качество предоставляемых услуг;
- сократить случаи недобросовестной конкуренции и демпинга;
- повысить эффективность формирования и загрузки рейсов;
- минимизировать риски неисполнения обязательств перед туристами;
- обеспечить прозрачность и устойчивость рынка религиозного туризма;
- обеспечить соответствие современным требованиям, предъявляемым Королевством Саудовская Аравия к организации паломничества.

В этой связи просим Комитет гражданской авиации рассмотреть возможность выработки и доведения до авиаперевозчиков единых рекомендаций по вопросам реализации блоков мест и фрахтования воздушных судов для перевозки паломников, предусматривающих проверку наличия у заказчиков соответствующей лицензии на туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, участия в Системе гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма, а также применения механизмов финансового обеспечения исполнения обязательств перед туристами.

Кроме того, просим рассмотреть возможность формирования практики приоритетного взаимодействия авиаперевозчиков с лицензированными туроператорами при организации групповых перевозок паломников в Королевство Саудовская Аравия.

Указанный подход позволит исключить случаи приобретения блоков мест субъектами, не обладающими необходимыми разрешительными документами и не несущими предусмотренной законодательством ответственности перед паломниками.

Указанные меры направлены на обеспечение безопасности паломников, защиту прав граждан Республики Казахстан, повышение ответственности участников рынка, а также формирование прозрачного и устойчивого механизма организации религиозного туризма.

Со своей стороны Администратор Системы готов принять участие в дальнейшей проработке данного вопроса и предоставить необходимую информацию в рамках работы по обеспечению безопасности паломников и защите прав граждан Республики Казахстан.

Директор



А.Б. Есилев