



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ЗАО «АВИАСТАР – СП»
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ «УЛЬЯНОВСК - ВОСТОЧНЫЙ»
ОБОСОБЛЕННОЕ СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ

УТВЕРЖДАЮ
Директор обособленного
структурного подразделения
«Международный аэропорт
«Ульяновск - Восточный»

В.А. Гортиков

17.05 2016г.

ТЕХНОЛОГИЯ

№ T 565/22 - 01 - 2016

обслуживания маломобильных пассажиров

Зам. директора по коммерции и финансам

подпись

О.Н. Шалькин

дата

Внесены изменения:

№ Дата Подпись

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Данная технология направлена на улучшение качества обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту «Ульяновск-Восточный», требующих специального обслуживания при перевозке.

2. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ Пассажигов

- 2.1. При заключении договора воздушной перевозки пассажира пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности обязан сообщить перевозчику или агенту перевозчика, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.
- 2.2. При чартерных воздушных перевозках, осуществляемых на основании договора фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при заключении договора о реализации туристского продукта обязан сообщить туроператору или турагенту об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.
- 2.3. Инвалидность и наличие ограничений жизнедеятельности не могут быть основаниями для требования туроператором или турагентом и перевозчиком либо агентом перевозчика, осуществляющим бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, от пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности документов, подтверждающих состояние здоровья таких пассажиров в связи с их инвалидностью или ограничениями жизнедеятельности.
- 2.4. Не допускается отказ в воздушной перевозке пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по причине отсутствия технических средств и оборудования.
- 2.5. Воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на носилках осуществляется с предварительного уведомления перевозчика или агента перевозчика, осуществляющего бронирование, продажу и оформление перевозочных



документов, либо туроператора или турагента о потребности в перевозке на носилках в сроки, установленные перевозчиком.

2.6. В аэропорту пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оператором аэропорта, имеющим сертификат на осуществление аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров, предоставляются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта (в том числе в местах посадки в транспортное средство и высадки из него), регистрации на рейс и оформлении багажа для воздушной перевозки, прохождении предполетного и послеполетного досмотров, пограничного и таможенного контроля в аэропорту, посадке на воздушное судно и высадке из него, получении багажа по прибытии воздушного судна;
- предоставление специальных средств для передвижения (в том числе кресла-коляски), позволяющих осуществлять перемещение пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по территории аэропорта;
- дублирование предоставляемой в аэропорту и необходимой для ознакомления пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности звуковой и зрительной информации;
- обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- предоставление во временное пользование кресла-коляски не способному передвигаться самостоятельно пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;
- иные услуги, установленные федеральными авиационными правилами.



- 2.7. Автоматизированная информационная система оформления воздушных перевозок должна функционировать таким образом, чтобы информация об ограничениях жизнедеятельности и о потребности в помощи пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности была в ней зарегистрирована, указана в билете и передана перевозчику.
- 2.8. Правила указания в билете информации об ограничениях жизнедеятельности пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности устанавливаются уполномоченным органом в области гражданской авиации по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере труда и социальной защиты населения.
- 2.9. Воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно, ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет осуществляется в сопровождении пассажира, оказывающего им помощь в полете.
- 2.10. За утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок), принадлежащих пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозчик несет ответственность в размере стоимости этих средств.
- 2.11. Сроки и периодичность подготовки авиационного персонала гражданской авиации для обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования, устанавливаются уполномоченным органом в области гражданской авиации.
- 2.12. Периодичность обязательной аттестации авиационного персонала гражданской авиации, прошедшего подготовку для обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования, устанавливается федеральными авиационными правилами.
- 2.13. Программы подготовки авиационного персонала гражданской авиации для обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования, утверждаются уполномоченным органом, на который законодательством



Российской Федерации возложены организация и проведение обязательных сертификации и аттестации в гражданской авиации, совместно с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере труда и социальной защиты населения, при участии общественных объединений инвалидов.

- 2.14. Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах установлен Приказом Министерством транспорта РФ от 15 февраля 2016г. № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»

3. ПРОЦЕДУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ

- 3.1. Порядок обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в обособленном структурном подразделении «Международный аэропорт «Ульяновск – Восточный»:
- При прибытии пассажира особой категории к зданию аэровокзала, пассажир по пандусу поднимается к входной двери аэровокзала и нажимает кнопку вызова.
 - Сигнал с кнопки вызова поступает диспетчеру СОП, диспетчер СОП назначает сотрудника, ответственного за обслуживание маломобильного пассажира.
 - Сотрудник СОП, назначенный диспетчером, встречает пассажира особой категории на входе в аэровокзал, сопровождает (транспортирует) пассажира и его багаж до медпункта, если пассажир нуждается в медицинских услугах, или до стойки регистрации, если пассажир не нуждается в услугах и желает проходить регистрацию на рейс в установленном порядке.



- Досмотр пассажиров, инвалидной коляски и их багажа, а также досмотр сопровождающих их лиц, включая сотрудников СОП, осуществляемый на входе в аэровокзал, производится вне очереди.
 - Обслуживание вылетающих пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется в медицинском кабинете на первом этаже аэровокзала.
 - Агент СОП регистрирует пассажира и проверяет наличие соответствующих кодов для предоставления необходимого обслуживания в аэропорту прилета. При необходимости корректирует код специального обслуживания в соответствии с потребностями пассажиров.
 - Пассажирские места у эвакуационных выходов пассажирам из числа инвалидов и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности не предоставляются;
 - Для установки носилок предоставляется ряд пассажирских кресел при оплате их использования в порядке, установленном Федеральными авиационными правилами.
 - Багаж проходит досмотр на общих основаниях.
 - Пассажир особой категории находится в медицинском пункте до момента посадки в воздушное судно.
 - Доставка пассажиров особой категории осуществляется спецтранспортом в присутствии медицинского работника, сотрудника СОП, сотрудника САБ (на международных рейсах сотрудника ППК) и осуществляется в первую очередь до посадки всех пассажиров.
- 3.2. Обслуживание прилетающих пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:
- При получении информации от авиакомпании о наличии больного пассажира, перевозимого на носилках, инвалидных колясках, диспетчеру СОП необходимо заблаговременно поставить здравпункт аэропорта в известность о наличии на борту носилочного больного или инвалида в коляске и выделить подготовленных сотрудников для обслуживания



маломобильных пассажиров.

- Высадка пассажиров из воздушного судна производится в последнюю очередь, сразу после выхода всех пассажиров, при этом сотрудник СОП оказывает помощь пассажирам по пересадке из воздушного судна в инвалидное кресло, предоставляемое аэропортом.
- Сотрудник СОП транспортирует пассажиров для прохождения пограничного контроля (при осуществлении международной воздушной перевозки). После прохождения пограничного контроля сотрудник СОП обслуживающей организации сопровождает пассажиров в зал прилета.
- Сотрудник СОП помогает пассажирам получить багаж. Если пассажир сдал инвалидную коляску в качестве зарегистрированного багажа, сотрудник СОП получает багаж пассажира, распаковывает коляску, приводит ее в рабочее положение, пересаживает пассажира в его инвалидную коляску и сопровождает пассажира и его багаж к месту прохождения таможенного контроля (при осуществлении международной воздушной перевозки).
- При утере багажа пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также повреждения багажа или утраты части его содержимого, сотрудник СОП доставляет пассажира к стойке розыска багажа, где пассажиром оформляются документы на неполученный (поврежденный или с утратой части содержимого) багаж и пассажирская таможенная декларация (при осуществлении международной воздушной перевозки) в установленном порядке.
- После получения багажа сотрудник СОП сопровождает пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности до автотранспорта на привокзальной площади и осуществляет помощь в посадке в автотранспорт и погрузке его багажа.



4. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ТЕХНОЛОГИИ.

Перевозчик – авиакомпания, которая имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов, на основании договора воздушной перевозки.

СОП – служба организации перевозок.

САБ – служба авиационной безопасности

ППК – пункт пограничного контроля

ВС – воздушное судно

5. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

- Воздушный кодекс РФ (принят Гос. Думой 19.02.97 г. в ред. ФЗ от 23.07.08 г. № 160-ФЗ);
- ФАП №82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» утв. приказом Минтранса РФ №82 от 28.06.2007 г.;
- ФАП №150 «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты» (Приказ Минтранса РФ от 23.06.2003 № 150).
- Приказ МТ РФ от 25 февраля 2016г. «Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»

Начальник СОП

Л.В.Головина