



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

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

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

В.А. Гортиков

29.08. 2016г.

ТЕХНОЛОГИЯ

№ T 565/22 - 02 - 2016

обслуживания маломобильных пассажиров

Зам. директора по коммерции и финансам

подпись

О.Н. Шалькин

да з

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 ПАССАЖИРОВ

- 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»:

- На привокзальной площади обозначены две стоянки для пассажиров из числа инвалидов.
- По прибытию пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности к зданию аэровокзала, пассажир по пандусу поднимается к входной двери аэровокзала и нажимает кнопку вызова. Кнопка вызова находится на стене верхней площадки пандуса на высоте 100 см. и обозначена тактильными знаками.
- Сигнал с кнопки вызова поступает диспетчеру ПЦН, диспетчер ПЦН сообщает диспетчеру СОП о прибытии пассажира из числа МГН.
- Диспетчер СОП назначает агента, ответственного за обслуживание маломобильного пассажира.
- Агент СОП, назначенный диспетчером, встречает пассажира особой категории на входе в аэровокзал, интересуется, какая помощь требуется



пассажиру и сопровождает пассажира и его багаж в комнату для пассажиров из числа МГН.

- Досмотр пассажиров, инвалидной коляски и их багажа, а также досмотр сопровождающих их лиц, включая сотрудников СОП, осуществляемый на входе в аэровокзал, производится вне очереди.
- Ответственный агент СОП докладывает диспетчеру о необходимости грузчика для оформления багажа и доставки пассажира - колясочника на борт воздушного судна. Диспетчер назначает ответственного грузчика.
- Комната для обслуживания пассажиров из числа МГН находится на первом этаже аэровокзала, рядом располагается медицинский кабинет и специально оборудованная туалетная комната.
- При одновременном обслуживании трех и более маломобильных пассажиров, пассажиры могут размещаются в медицинском кабинете и комнате матери и ребенка на первом этаже аэровокзала.
- Если пассажир с ограничениями по зрению или слуху и нуждается в помощи, агент сопровождает пассажира до стойки регистрации, регистрирует пассажира, оформляет багаж и сопровождает пассажира до воздушного судна.
- Агент регистрирует пассажира и проверяет наличие соответствующих кодов для предоставления необходимого обслуживания в аэропорту прилета. При необходимости корректирует код специального обслуживания в соответствии с потребностями пассажира.
- Ответственный грузчик доставляет багаж маломобильного пассажира на регистрацию и досмотр (на международных рейсах на таможенное оформление, регистрацию и досмотр). Багаж проходит таможенное оформление, регистрацию и досмотр на общих основаниях.
- Пассажир особой категории находится в комнате для МГН до момента посадки в воздушное судно.
- Доставка пассажиров особой категории на борт осуществляется спецтранспортом в присутствии сотрудника СОП, сотрудника САБ (на



международных рейсах сотрудника ППК) и при необходимости медицинского работника.

- Посадка на воздушное судно маломобильных пассажиров осуществляется в первую очередь до посадки всех пассажиров с использованием подъемника лестничного универсального гусеничного «Барс – УГП - 130»
- 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.

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 и других лиц с ограничениями жизнедеятельности диспетчеру СОП сообщает в здравпункт аэропорта о наличии на борту носилочного больного или инвалида в коляске и назначает подготовленных сотрудников (агента и необходимое количество грузчиков)
- Высадка маломобильного пассажира из воздушного судна производится в последнюю очередь, сразу после выхода всех пассажиров, при этом сотрудники СОП оказывают помощь пассажиру-колясочнику по пересадке из воздушного судна в инвалидное кресло, предоставляемое аэропортом.
- В зависимости от типа воздушного судна для высадки инвалида колясочника из ВС используется подъемник лестничный универсальный гусеничный «Барс – УГП - 130»
- При обслуживании международного рейса, назначенные грузчики СОП транспортирует пассажира в международный сектор для прохождения пограничного контроля.



- При обслуживании международного рейса, назначенные грузчики СОП транспортирует пассажира в международный сектор для прохождения пограничного контроля.
- Агент СОП помогает пройти без очереди паспортный контроль и 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.
- Грузчики транспортируют маломобильного пассажира и его багаж на таможенный контроль и далее до выхода из аэропорта и посадки в автомобиль на привокзальной площади.
- На внутренних рейсах 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.
- 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 в установленном порядке.

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. ФЗ от 19.03.97г.
- Федеральный Закон «О социальной защите инвалидов в РФ» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ.
- Федеральный Закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 года N 419-ФЗ.
- «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, груза и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». ФАП № 82 от 28.06.2007г.
- Приказ МТ РФ от 15 февраля 2016 г. N 25 "О внесении изменений в нормативные правовые акты МТ РФ в части предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на ВС".
- Приказ МТ РФ от 15 февраля 2016 г. № 24 "Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на ВС".

Начальник СОП



Л.В.Головина