



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«КОМИАВИАТРАНС»**

Система менеджмента качества

СТАНДАРТ

**Обслуживания пассажиров
с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис)
Филиал АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Печора»**

СТО СМК 30.4-001-2016

- 5-003-01

Печора
2016

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН Филиалом АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Печора»
службой производственно-диспетчерской и организации перевозок

2. ВНЕСЕН организациями – разработчиками стандарта: посадочной площадкой Печора

3. ПРИНЯТ СОП, САБ
(начальники заинтересованных служб)

4. ВВЕДЕН взамен СТО СМК 30.4-001-2015

5. СОГЛАСОВАН _____ « ____ » _____ 2016г

6. Разработка, согласование, утверждение, издание, обновление и отмена настоящего стандарта производится организациями – разработчиками:

Филиал АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Печора» 2016 год _____

СОДЕРЖАНИЕ

| № п/п | Тема | Номер страницы |
|-------|--|----------------|
| 1 | Назначение и область применения | 5 |
| 2 | Нормативные ссылки | 5 |
| 3 | Термины и определения | 6 |
| 4 | Основные направления политики Филиал АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Печора» по обеспечению транспортной доступности для маломобильных пассажиров | 7 |
| 5 | Объем потребной помощи | 8 |
| 6 | Процедура подачи заказа на обеспечение специального обслуживания | 9 |
| 7 | Место встречи и передачи | 10 |
| 8 | Время обслуживания пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению | 10 |
| 9 | Прибытие с подачей заказа аэропорту Печора не позднее 36 часов до вылета | 11 |
| 10 | Прибытие без подачи заказа в СОП (заявка не подана или подана позднее 36 часов до вылета) | 11 |
| 11 | Обучение сотрудников служб САБ и СОП | 12 |
| 12 | Менеджмент качества | 12 |
| 13 | Приложение | 13 |
| 14 | Лист регистрации изменений | 15 |

1. Назначение и область применения

Настоящий стандарт разработан в соответствии с основными положениями Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ, который гарантирует инвалидам право на получение транспортных услуг, в том числе доступности объектов пассажирской инфраструктуры и предоставления в доступной форме необходимой информации, Воздушного кодекса РФ от 19.03.1997г №60-ФЗ, Федеральных авиационных правил № 82 от 28 июня 2007 года «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», приказа Министерства транспорта РФ от 15.02.2016г №24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»

Основной целью Стандарта является:

- создание предпосылок для достижения качества обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с международными стандартами;
- удовлетворения потребностей пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в пассажирских авиаперевозках;
- обеспечение доступности авиаперевозок для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- повышение качества обслуживания авиаперевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Стандарт обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (Persons with Reduced Mobility (PRM) (далее - Стандарт PRM - сервиса) учитывает особенности PRM–сервиса в соответствии с международной практикой и рекомендациями, устанавливающий необходимые основы оказания услуг в аэропорту Печора и предназначен для использования авиационным персоналом по организации и обслуживания авиаперевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы требования и рекомендации следующих документов:

- Федеральный закон от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон от 24.07.1998 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- Воздушный Кодекс РФ от 19.03.97 №60-ФЗ.
- Федеральные авиационные правила №82 от 28 июня 2007 года «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

Приказ Министерства транспорта РФ от 15.02.2016г №24 «Об утверждении из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах».

3. Термины и определения

Авиационный персонал - лица, имеющие профессиональную подготовку, осуществляющие деятельность по обеспечению безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности, по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок и полетов воздушных судов, выполнению авиационных работ, организации использования воздушного пространства, организации и обслуживанию воздушного движения и включены в перечни специалистов авиационного персонала.

Аэропорт- комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование.

Багаж - личное имущество пассажира, перевозимое на воздушном судне в соответствии с договором на перевозку (билетом), но не являющееся грузом.

Воздушная перевозка пассажиров, багажа и грузов (перевозка) - транспортировка пассажиров, багажа и груза, выполняемая авиационными предприятиями (эксплуатантами) на воздушных судах по воздушным линиям за установленную плату.

Воздушное судно (ВС) – летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности

земли или воды.

Время обслуживания - продолжительность фактического взаимодействия исполнителя услуги с потребителем.

Минимальное стыковочное время (МСТ) - время, необходимое для успешной посадки пассажиров и перегрузки багажа с одного рейса на другой в аэропорте (пункте) трансферта.

Обслуживание пассажиров - деятельность, связанная с выполнением технологических операций по выполнению пассажирской перевозки.

Пассажир - физическое лицо, за исключением члена экипажа, которое перевозится или должно перевозиться в воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

Особые потребности обладающих правом на обслуживание пассажиров классифицированы посредством стандартизованного кода сервисных услуг Международной ассоциации воздушного транспорта IATA следующим образом:

- **PRM** – это человек, способность которого передвигаться при использовании средств транспорта ограничена вследствие физического (сенсорного или моторного, хронического или временного) недостатка, умственного недостатка или ограничения, иного ограничения или возрастных изменений, и состояние которого требует надлежащей поддержки и адаптации оказываемых пассажирам услуг к специфическим потребностям данного лица;

- **MEDA** - пассажир, которому может потребоваться прохождение медицинского освидетельствования;

- **WCHR** - пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета или от него и который в состоянии сам подняться/спуститься по трапу;

- **WCHS** - пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета, который не в состоянии сам подняться/спуститься по трапу, но способен сам дойти до своего места в самолете;

- **WCHC** - пассажир полностью неподвижен, требует инвалидного кресла при движении до самолета или от него, не может подняться/спуститься по трапу и не в состоянии дойти до своего места в самолете;

- **DEAF** - глухой пассажир;

- **STCR** - пассажир на носилках, (сопровождение обязательно);

- **BLND** - слепой пассажир. Если такому пассажиру необходимо сопровождение собаки-поводыря, то такая собака перевозится бесплатно при наличии подтверждающего свидетельства. Собака-поводырь должна находиться в наморднике и быть привязана у ног пассажира.

- **DEAF/ BLIND** - глухие и слепые пассажиры, которые передвигаются только с посторонней помощью и которые путешествуют со сопровождающими лицами.
- **MASS** - все другие пассажиры, которым необходима специальная помощь.

4. Основные направления политики Филиал АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Печора» по обеспечению транспортной доступности для маломобильных пассажиров

Филиал АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Печора» участвует в реализации программы по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению.

Задачей работы, проводимой компанией, является формирование условий для обеспечения равного доступа пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению, наравне с другими пассажирами, к услугам воздушного транспорта.

Основными направлениями работы является:

- разработка технологий, инструкций и руководящих ориентиров, предусматривающих доступность объектов и услуг;
- подготовка персонала, связанного с обслуживанием пассажиров;
- обеспечение доступности объектов, зданий – приобретение и установка приспособлений для обеспечения доступности объектов наземной инфраструктуры;
- развитие информационных и навигационных систем;
- оказание ситуационной помощи.

Филиал АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Печора» полагает целесообразным проводить работу совместно с представителями общественных организаций инвалидов в целях обеспечения комплексности подхода, а именно, охвата всех видов инвалидности по преимущественному ограничению жизнедеятельности.

5. Объем потребной помощи

5.1. Авиационный персонал гарантирует пассажирам с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению оказание следующих услуг:

- обеспечение точной и своевременной информации о движении воздушных судов и предоставляемых услуг;
- возможность обращения к сотрудникам здравпункта в оговоренных пунктах встречи и передачи, подачи сообщения о прибытии и просьбы о помощи;
- перемещение пассажиров от оговоренных пунктов встречи и передачи;

- прохождение предполетного обслуживания пассажиров, оформления багажа в пункте досмотра;
- передвижение пассажиров до воздушного судна и помощь в прохождении процедуры досмотра;
- доставку с помощью кресла-каталки или иных вспомогательных средств на борт воздушного судна и обратно в здание аэровокзала, при необходимости до кресла в воздушном судне;
- размещение ручной клади в воздушном судне на предназначенное место и выемки по прибытию;
- доставку от воздушного судна до места выдачи багажа и получение багажа;
- перемещение от места выдачи багажа до оговоренного места встречи;
- при транзитных (трансферных) перелетах перемещение внутри здания аэровокзала для обеспечения дальнейшего следования по маршруту;

5.2. Авиационный персонал обеспечивают предоставление всех необходимых средств передвижения, включая кресло-каталку для доставки на борт воздушного судна.

5.3. Работники СОП оперативно передают сообщение о наличии пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению в аэропорт назначения (ф.и.о., номер рейса, маршрут и номер места в самолете).

6. Процедура подачи заказа на обеспечение специальной помощи

6.1. Для своевременного обеспечения обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению необходима подача в службу организации перевозок предварительного заказа с указанием потребностей.

6.2. Минимальный срок в 48 часов до указанного в средствах массовой информации времени вылета по расписанию для подачи заказа о потребностях в обслуживании. Такой заказ подается нуждающимся в помощи пассажиром только выполняющей рейс авиакомпании или агенту по продаже авиаперевозок при бронировании авиабилета.

6.3. Заказ о необходимой помощи пассажиру с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению от авиакомпании или агента по продаже авиаперевозок должна поступить не позднее чем за 36 часов до вылета диспетчеру службы организации перевозок.

6.4. Подача заказа об оказании специального обслуживания может быть осуществлена самим пассажиром с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению посредством заполнения и отправки указанного заказа, размещённого на вебсайте АО «Комиавиатранс»: www.komiaviatrans.ru, в разделе «Пассажирам». Форма «Заказа» представлена

в Приложении 1 к настоящему Стандарту.

6.5. Если авиакомпания или агент по продаже авиаперевозок или сам пассажир с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению не подали «Заказ специальной помощи», то встреча пассажиров производится у входа в аэровокзал для дальнейшего обслуживания.

7. Место встречи и передачи

7.1. Место встречи пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению находится при входе в аэровокзал.

7.2. В обоснованных исключительных случаях возможна встреча пассажира на автомобильной стоянке аэропорта по адресу: г. Печора ул. Свободы, 44 или в районе пандуса аэровокзала.

7.3. Место передачи работниками СОП пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению встречающим их лицам находится у выхода пассажиров в город.

7.4. В обоснованных исключительных случаях возможно сопровождение пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению до автомобильной стоянки по адресу: г. Печора, ул. Свободы, 44.

7.5. Информация о местах встречи и передачи дополнительно можно получить по телефону «Справка» в здании аэровокзала или по тел. (82142) 7-16-56.

8. Время обслуживания пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению

Для предоставления PRM-сервиса пассажирам с ограниченными возможностями и способностями к передвижению предусматриваются временные промежутки.

8.1. Вылет с подачей заказа в службу организации перевозок не позднее 36 часов до вылета:

- После прибытия в аэровокзал, с момента обращения пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению к работнику СОП вступают в действие следующие правила:

- 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 5 минут.

- 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 10 минут.

- 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 15 минут.

8.2. Вылет без подачи заказа в СОП (если заказ не подан или подан позднее 36 часов до вылета)

- После прибытия в аэровокзал, с момента обращения пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению к работнику СОП вступают в действие следующие правила:

- 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 10 минут.

- 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 15 минут.

- 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 20 минут.

9. Прибытие с подачей заказа не позднее 36 часов до вылета

9.1. После прибытия в Печору и - с момента установки воздушного судна с пассажиром (ми) с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению на борту на место стоянки вступают в действие следующие правила:

9.2. 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 5 минут.

9.3. 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП 10 минут.

9.4. 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 15 минут.

10. Прибытие без подачи заказа в СОП Печоры (заказ не подан или подан позднее 36 часов до вылета)

10.1. После прибытия в Печору и с момента установки воздушного судна с пассажиром(ми) с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению на борту на место стоянки вступают в действие следующие правила:

10.2. 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 15 минут.

10.3. 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 20 минут.

10.4. 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником СОП дольше 25 минут.

11. Обучение сотрудников, находящихся в непосредственном контакте с пассажирами.

11.1. АО «Комиавиатранс» обязан проводить обучающие мероприятия для работников служб организации перевозок, авиационной безопасности, находящихся в непосредственном контакте с пассажирами, чтобы обеспечить правильное отношение к потребностям лиц с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению.

12. Менеджмент качества

12.1. Контроль за соблюдением настоящего Стандарта проводится в рамках менеджмента качества обслуживания пассажиров.

12.2. Рекламации и жалобы могут быть поданы в администрацию Филиала АО «Комиавиатранс» «Аэропорта Печора» по почте, факсимильной связью или по электронной почте.

12.3. Срок ответа на жалобу составляет 1 (один) месяц.

ЗАКАЗ СПЕЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Отправьте заполненный заказ в Филиала АО «Комиавиатранс» «Аэропорта Печора»

на e-mail: 8-8214274321@mail.ru, supervisorSCW@komiaviatrans.ru или по факсу: (82142) 7-43-21

**Сведения о пассажире с ограниченными возможностями или
с ограниченными способностями к передвижению**

| | |
|----------|--|
| Фамилия | |
| Имя | |
| Отчество | |

Укажите свой контактный мобильный телефон:

и адрес электронной почты:

Маршрут следования

Пункт вылета _____

Пункт прибытия _____

Номер рейса (с буквенным кодом перевозчика) _____

Дата выполнения рейса _____ 20__ г

Просим указать стандартизованный код сервисных услуг:

- **MEDA** - пассажир, которому может потребоваться прохождение медицинского освидетельствования
- **WCHR** - пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета или от него и который в состоянии сам подняться/спуститься по трапу
- **WCHS** - пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета, который не в состоянии сам подняться/спуститься по трапу, но способен сам дойти до своего места в самолете
- **WCHC** - пассажир полностью неподвижен, требует инвалидного кресла при движении до самолета или от него, не может подняться/спуститься по трапу и не в состоянии дойти до своего места в самолете
- **DEAF** - глухой пассажир
- **STCR** - пассажир на носилках, (сопровождение обязательно)

- **BLND** - слепой пассажир. Если такому пассажиру необходимо сопровождение собаки-поводыря, то такая собака перевозится бесплатно при наличии подтверждающего свидетельства. Собака-поводырь должна находиться в наморднике и быть привязана у ног пассажира
- **DEAF/ BLIND** - глухие и слепые пассажиры, которые передвигаются только с посторонней помощью и которые путешествуют со сопровождающими лицами
- **MASS** - все другие пассажиры, которым необходима специальная помощь.

Какое оборудование Вам необходимо в аэровокзале?

Кресло-каталка _____

Носилки _____

С пассажиром следует сопровождающий?

Да _____ Нет _____ Вас сопровождает медицинский работник _____

| | |
|---------------------------------|--|
| Ф.И.О., телефон сопровождающего | |
| Дополнительные пожелания | |
| ФИО лица, подавшего заявку | |
| Телефон лица, подавшего заявку | |

Спасибо за предварительное извещение службы организации перевозок о Ваших потребностях, как пассажира с ограниченными возможностями и с ограниченными способностями к передвижению. За 24 часа до вылета на Ваш адрес будет отправлено подтверждение о принятии заказа.

Лист регистрации изменений

| № по порядку или регистрационный номер изменения | Исходящий номер и дата | Дата изменения | Подпись, фамилия лица, вносившего изменения |
|--|------------------------|----------------|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Памятка пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала СП АО «Комиа-виатранс» «Аэропорт Печора»

Уважаемые

посетители аэропорта Печора.

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в здание аэровокзала инвалидам и другим маломобильным гражданам, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала.

В аэровокзале имеется следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам маломобильным гражданам:

- 1) автостоянка для парковки машин.
- 2) кресло-каталка для перемещения по территории.
- 3) камера-хранения для кресла-коляски (бесплатно).

Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников аэропорта. Для вызова сотрудника воспользуйтесь устройством вызова (кнопкой вызова персонала), расположенным при входе в аэровокзал с лева на входной двери.

Или обратитесь по телефону:

(82142) - 7-16-56;

В аэропорту Вам будут предоставлены следующие услуги:

- обеспечение точной и своевременной информации о движении воздушных судов и предоставляемых услуг;
- встреча работником Аэропорта в оговоренном месте встречи;
- сопровождение и помощь в регистрации, оформлении багажа, в пункте досмотра;
- сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля и процедур досмотра;
- сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна при необходимости с помощью кресла-коляски или иных вспомогательных средств
- посадка на борт воздушного судна в приоритетном порядке;
- доставка и размещение ручной клади в воздушном судне;
- встреча, высадка из воздушного судна при необходимости с использованием кресла-

коляски, после выхода пассажиров, оказание помощи в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;

- сопровождение и помощь от воздушного судна до места выдачи багажа и получении багажа, помощь в прохождении необходимых паспортных и таможенных процедур;

- при утере багажа пассажира, а также повреждения багажа или утраты части его содержимого, сотрудник аэропорта оформляет документы на повреждение багажа;

- сопровождение и помощь от места выдачи багажа до оговоренного места;

- персональная встреча пассажиров авиационным персоналом в аэропорту прибытия;

- при транзитных (трансферных) перелетах перемещение внутри здания аэровокзала для обеспечения дальнейшего следования по маршруту:

предоставление во временное пользование кресла-каляски для перемещения пассажиров по территории аэропорта, а также в случае задержки рейса.

- сопровождение и помощь в перемещении пассажиров до медпункта, если пассажир нуждается в медицинских услугах, в санитарно-гигиенические помещения при необходимости;
- оказание помощи в выгуле собак-проводников.
- предоставление автостоянки для транспортных средств, камеры хранения для кресла-каляски.

Для получения необходимых услуг Вы можете подать предварительную заявку на сайте АО «Комиавиатранс»

Либо отправить по факсу: (82142) 7-21-21

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений аэропорта, получаемых услугах, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обратиться к ответственному сотруднику или по тел. 7-16-56

Согласовано:

Заместитель генерального директора по НОП



И.Н. Алехин

Начальник инспекции по обеспечению БП



С.А. Суровцов

Заместитель ГД по персоналу



Н.И. Евстифейкина

Начальник ГЮС



В.А. Ложкин

Рассылка:

Дело, директорам «Аэропорт Воркута», «Аэропорт Ухта», «Аэропорт Усинск», «Аэропорт Усть-Цильма», «Аэропорт Печора», СП «Аэропорт Сыктывкар», Алехину И.Н.