



Акционерное общество «Комиавиатранс»

Система менеджмента качества

Стандарт

**Обслуживания пассажиров
из числа инвалидов и других лиц с ограничениями
жизнедеятельности (PRM-сервис)
СП АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Сыктывкар»**

СТ-А1-084-02

УТВЕРЖДЕНО
приказом генерального директора
АО «Комиавиатранс»

№ 26 от 25.01.2019

г. Сыктывкар

2019

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 2

Предисловие

Документ Системы менеджмента качества АО «Комиавиатранс».

Разработан службой организации перевозок СП АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Сыктывкар». В стандарте изложены основные направления политики СП АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Сыктывкар» по обеспечению транспортной доступности пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Издание второе

Номер документа	СТ-А1-084-02
Наименование документа	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)
Вид документа	Стандарт
Подразделение	Аэропорт Сыктывкар
Разработчик	Мальцева Н.С. – начальник СОП
Ответственный за разработку	Мальцева Н.С. – начальник СОП
Телефон	8-8212-280-350
e-mail	maltseva.ns@komiaviatrans.ru

 КОМИАВИТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 4

Перечень рассылки

№ экземпляра	Наименование	Статус и формат
1	СОП аэропорта Сыктывкар	О, ПК, ЭК
2	Отдел управления качеством	ЭК
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		

Примечание: О – оригинал; ПК – печатная копия; ЭК – электронная копия

	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 5

Содержание

1. Цель и область применения	6
2. Нормативные ссылки	7
3. Термины, определения, сокращения и обозначения	8
4. Основные положения	11
5. Ответственность	12
6. Объем потребной мощности	13
7. Процедура подачи заказа на обеспечение специальной помощи	15
8. Место встречи и передачи	16
9. Время обслуживания пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	17
10. Обслуживание пассажиров во внештатных ситуациях	19
11. Обучение сотрудников аэропорта	20
12. Менеджмент качества	20
13. Информация для пассажиров о правилах авиационной безопасности и проведения процедур предполетного досмотра	20
Приложения	23

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 6

1. Цель и область применения

1.1. Настоящий стандарт разработан в соответствии с основными положениями Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995г. № 181-ФЗ, который гарантирует инвалидам право на получение транспортных услуг, в том числе доступность объектов пассажирской инфраструктуры и предоставление 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».

1.2. 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;
- удовлетворение 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.

1.3. 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 Сыктывкар, и предназначен для использования авиационным персоналом по организации и обслуживанию авиаперевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 7

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы требования и рекомендации следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- Воздушный Кодекс РФ от 19.03.97 № 60-ФЗ.
- Федеральные авиационные правила № 82 от 28.06.2007 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

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

 КОМПАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 2	Дата введения 04.04.2023	Стр. 8

3. Термины, определения, сокращения и обозначения.

3.1. В настоящем документе применены следующие термины с соответствующими определениями:

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.

Амбулифт – автомобиль специального назначения, предназначенный для транспортировки и посадки на борт воздушного судна/высадки с борта воздушного судна пассажиров на кресле-коляске.

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.

Аэровокзал – здание для обслуживания пассажиров воздушного транспорта в аэропортах.

Агент по обслуживанию или сервису пассажиров – лицо, предприятие или организация, уполномоченное аэропортом и перевозчиком на проведение работ по сервису или обслуживанию пассажиров на территории аэропорта.

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 исполнения услуги – установленный норматив времени на исполнение услуги.

Время обслуживания – продолжительность фактического взаимодействия исполнителя услуги с потребителем.

	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 9

Маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, пожилые люди, беременные женщины, люди с детскими колясками, с малолетними детьми, тележками, багажом).

Минимальное стыковочное время (МСТ) – время, необходимое для успешной пересадки пассажиров и перегрузки багажа с одного рейса на другой в аэропорте (пункте) трансфера.

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

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

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

Пассажиры с инвалидностью (ПсИ) – пассажир, чье физическое или психическое состояние требует дополнительной помощи во время авиаперевозки, предоставление специального оборудования, помещения и наличие специально обученного персонала для оказания помощи, сопровождения, или посадки/снятия с/на борт ВС.

Пассажир транзитный – пассажир, который согласно авиабилету и багажной квитанции продолжает полет из аэропорта транзита тем же рейсом, которым он прибыл.

Пассажир трансферный – пассажир, который согласно авиабилету и багажной квитанции прибыл в аэропорт трансферта одним рейсом и продолжает полет другим рейсом того же или другого перевозчика.

Пассажирский комплекс – это комплекс сооружений, в состав которого входят: привокзальная площадь со стоянками городского транспорта, перрон со стоянками самолетов, здание перронно-технических служб, цех приготовления бортового питания, гостиница, командно-диспетчерский пункт.

 КОМПАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 10

3.2. Сокращения.

Пассажиры с ограниченной подвижностью (ПСИ) имеют следующие обозначения в системе кодов AIRIMP

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 и пройти до места в пассажирском салоне;

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

DEAF – пассажир, лишенный слуха;

STCR – пассажир на носилках, (сопровождение обязательно);

BLND – пассажир, лишенный зрения. Если такому пассажиру необходимо сопровождение собаки-проводника, то такая собака перевозится бесплатно при наличии подтверждающего свидетельства. Собака-проводник должна находиться в наморднике и быть привязана у ног пассажира.

DEAF/ BLND – пассажиры, лишенные слуха и зрения, которые передвигаются только с посторонней помощью и которые путешествуют с сопровождающими лицами.

MASS – все другие пассажиры, которым необходима специальная помощь.

3.3. Обозначения отсутствуют

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 11

4. Основные положения

4.1. СП АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Сыктывкар» участвует в реализации программы по созданию доступной среды для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

4.2. Задачей работы, проводимой компанией, является формирование условий для обеспечения равного доступа пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, наравне с другими пассажирами, к услугам воздушного транспорта.

4.3. 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.

4.4. СП АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Сыктывкар» 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.

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 12

5. Ответственность

5.1. Ответственность за разработку и актуализацию настоящего документа несет начальник службы организации перевозок СП АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Сыктывкар».

5.2. Ответственность за исполнение авиационным персоналом по организации и обслуживанию авиaperезовок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, требований, изложенных в данном стандарте, несут начальник службы организации перевозок и начальники смен СОП СП АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Сыктывкар».

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 2	Дата введения 04.04.2023	Стр. 13

6. Объем потребной мощности

6.1. Авиационный персонал аэропорта Сыктывкар гарантирует пассажирам из числа инвалидов и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности без взимания дополнительной платы оказание следующих услуг:

- обеспечение точной и своевременной информации о движении воздушных судов и предоставляемых услуг;
- возможность обращения к сотрудникам Аэропорта в оговоренных пунктах встречи и передачи, подачи сообщения о прибытии и просьбы о помощи;
- сопровождение и помощь от оговоренных пунктов встречи и передачи;
- сопровождение и помощь в регистрации, оформления 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 с помощью кресла-коляски или иных вспомогательных средств, в том числе при необходимости с использованием амбулифта или подъемника для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно;
- посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;
- размещение ручной клади в воздушном судне на предназначенное место и выемки по прибытию;
- встреча, высадка пассажиров из воздушного судна с использованием кресла-коляски или иных вспомогательных средств, с использованием амбулифта или подъемника, после выхода иных пассажиров, оказание помощи в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;
- сопровождение и помощь от воздушного судна до места выдачи багажа и получение багажа, помощь в прохождении необходимых паспортных и таможенных процедур контроля;
- 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 встречи;
- 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-каталки для перемещения пассажиров по территории аэропорта, а также в случае задержки рейса в аэропорт назначения или аэропорту промежуточной посадки;

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 2	Дата введения 04.04.2023	Стр. 14

- сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала, доставку 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-коляски.

6.2. Авиационный персонал аэропорта Сыктывкар обеспечивают предоставление всех необходимых средств передвижения, включая кресло-каталку, амбулифт или подъемник для перемещения по аэровокзалу, доставки и подъема (спуска) на (с) борт(а) воздушного судна.

6.3. Работники аэропорта Сыктывкар оперативно передают сообщение о наличии пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорт назначения (Ф.И.О., номер рейса, маршрут и номер места в самолете).

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 15

7. Процедура подачи заказа на обеспечение специальной помощи

7.1. Для своевременного обеспечения обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности необходима подача в аэропорт Сыктывкар предварительного заказа с указанием потребностей.

7.2. 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.

7.3. Заказ о необходимой помощи пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности от авиакомпании или агента по продаже авиаперевозок должна поступить не позднее чем за 36 часов до вылета диспетчеру службы организации перевозок аэропорта Сыктывкар.

7.4. Подача заказа об оказании специального обслуживания может быть осуществлена самим пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности 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.

7.5. Если авиакомпания или агент по продаже авиаперевозок или сам пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности не подали «Заказ специальной помощи», то встреча пассажиров производится у входа в аэровокзал в зоне досмотра для дальнейшего обслуживания в аэропорту Сыктывкар.

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 16

8. Место встречи и передачи

8.1. Место встречи работниками Аэропорта пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности находится в зоне досмотра при входе в аэровокзал, для вызова работника Аэропорта при входе в аэровокзал расположена кнопка оповещения.

8.2. По запросу пассажира встреча пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности возможно на автомобильной стоянке №1 аэропорта по адресу: г. Сыктывкар, ул. Колхозная, 3Б или в районе пандусов аэровокзалов.

8.3. Место передачи работниками Аэропорта пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности встречающим их лицам находится в зоне прилёта аэровокзала.

8.4. Сопровождение и помощь пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности возможно до автомобильной стоянки по адресу:
г. Сыктывкар, ул. Колхозная, 3Б.

8.5. Информация о местах встречи и передачи дополнительно можно получить в информационном окне «Справка» аэропорта Сыктывкар и по тел. (8212) 24-22-22 или 8(912)1541720.

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 17

9. Время обслуживания пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

Для предоставления PRM-сервиса пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности предусматриваются временные промежутки.

9.1. Вылет с подачей заказа не позднее 36 часов до вылета

- После прибытия в аэропорт Сыктывкар, с момента обращения пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности к работнику аэропорта вступают в действие следующие правила:

- 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником Аэропорта дольше 5 минут.
- 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником Аэропорта дольше 10 минут.
- 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником Аэропорта дольше 15 минут.

9.2. Вылет без подачи заказа аэропорту Сыктывкар (если заказ не подан или подан позднее 36 часов до вылета)

- После прибытия в аэропорт «Сыктывкар», с момента обращения пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности к работнику аэропорта вступают в действие следующие правила:

- 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником Аэропорта дольше 10 минут.
- 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником Аэропорта дольше 15 минут.
- 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать начала обслуживания работником Аэропорта дольше 20 минут.

9.3. Прибытие с подачей заказа не позднее 36 часов до вылета:

- После прибытия в аэропорт и с момента установки воздушного судна с пассажиром (ми) из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности на борту на место стоянки вступают в действие следующие правила:

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

	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 18

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

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

9.4. Прибытие без подачи заказа (заказ не подан или подан позднее 36 часов до вылета):

- После прибытия в аэропорт и с момента установки воздушного судна с пассажиром(ми) из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на борту на место стоянки вступают в действие следующие правила:

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

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

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

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 19

10. Обслуживание пассажиров во внештатных ситуациях

10.1. При возникновении внештатных ситуаций, вызывающих изменения условий воздушной перевозки (задержка вылета рейса по метеоусловиям, изменение времени вылета рейса, отмена рейса, замене типа воздушного судна) в аэропорту Сыктывкар Вам будет оказаны следующие бесплатные услуги:

- предоставление точной и своевременной информацией о движении воздушных судов;
- предоставление всех необходимых услуг предусмотренных Федеральными авиационными правилами:
 - два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
 - обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
 - обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждый шесть часов - в дневное время и каждый восемь часов - в ночное время;
 - размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов в ночное время;
 - камера хранения багажа;

10.2. По необходимости Вам будет оказана ситуационная помощь:

- сопровождение и помощь в перемещении в здании и на территории аэровокзала;
- вызов медицинского сотрудника если пассажир нуждается в медицинских услугах;
- сопровождение в санитарно-гигиенические помещения при необходимости;
- сопровождение и размещение в гостинице;
- сопровождение и помощь до автостоянки;
- оказание помощи в переоформлении авиабилетов и при потере бронирования на рейс при трансферной перевозке.

	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 20

11. Обучение сотрудников аэропорта

Аэропорт обязан проводить обучающие мероприятия для работников служб организации перевозок, авиационной безопасности, находящихся в непосредственном контакте с пассажирами, чтобы обеспечить правильное отношение к потребностям лиц из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

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 аэропорта Сыктывкар по почте, факсимильной связью или по электронной почте.

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

13. Информация для пассажиров о правилах авиационной безопасности и проведения процедур предполетного досмотра

Если у Вас имплантирован аппарат, стимулирующий сердечную деятельность или кардиостимулятор, то Вы должны сообщить об этом до прохождения процедуры досмотра, и предъявить документ (справку) из медицинского учреждения!

Пассажиры, имеющие имплантированные аппараты, стимулирующие сердечную деятельность (кардиостимуляторы), подвергаются ручному (контактному) методу досмотра и (или) личному (индивидуальному) досмотру без применения технических и специальных средств.

Если пассажир с ограниченными физическими возможностями на инвалидной коляске использует кардиостимулятор или иное медицинское оборудование, чувствительное к воздействию ручного металлоискателя, то досмотр осуществляется ручным (контактным) методом.

Досмотр пассажиров с ограниченными физическими возможностями на инвалидных колясках осуществляется с помощью ручного металлоискателя, детектора паров взрывчатых веществ и ручным (контактным) методом.

	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 21

Информация по перевозке багажа и ручной клади воздушным транспортом

Согласно Федеральным авиационным правилам пассажир имеет право провоза своего багажа в пределах установленной перевозчиком нормы без дополнительной платы. Вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать 50 кг, за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Также, сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания дополнительной платы пассажир имеет право провезти следующие вещи:

- устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску и другие устройства) при перевозке ребенка, габариты которых установлены правилами перевозчика, и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;

- костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения.

Информация о правилах перевозки индивидуальных средств передвижения

Пассажиры, использующие кресло-коляску с электрическим приводом, обязаны иметь при себе набор ключей/приспособлений для отсоединения клемм аккумулятора кресла-коляски, а также упаковку для аккумулятора. Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажирами самостоятельно или по предварительному запросу о потребности в услугах – работником аэропорта; кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, сдается в зарегистрированный багаж при регистрации на рейс.

Кресло-коляска с электрическим приводом, снабженная протекающими батареями, перевозится в зарегистрированном багаже при условии, что кресло-коляску можно грузить, размещать, крепить и выгружать только в вертикальном положении и при условии, что батарея отключена, клеммы батареи изолированы во избежание коротких замыканий, а батарея надежно прикреплена к креслу-коляске.

Если кресло-коляску не представляется возможным грузить, размещать, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять. Снятая батарея должна быть помещена в прочный жесткий упаковочный комплект и перевозиться в багажных отсеках, бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.

Перевозка инвалидных кресел с сухозаряженными батареями осуществляется в багажном отсеке при условии, что батарея отсоединена, зажим аккумулятора изолирован во

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 22

избежание случайного короткого замыкания, батарея надежно закреплена на инвалидном кресле.

Инвалидные кресла с батареями гелиевого типа могут перевозиться без отсоединения батареи при условии, что зажим аккумулятора изолирован.

Перевозка инвалидных кресел с батареями электролитического типа осуществляется в багажном отсеке ВС при условии, что батарея отсоединена, зажим аккумулятора изолирован, батарея упакована и соответствующим образом промаркирована

Кресло-коляска в багажном отсеке перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.

Порядок подачи, рассмотрения, удовлетворения жалоб и предложений

В случае если Вы посчитали, что при осуществлении воздушной перевозки были нарушены Ваши права в рамках договора воздушной перевозки, Вы можете оформить претензию:

1. Претензия оформляется в письменной форме на имя генерального директора авиакомпании от имени пассажира, с которым был заключен договор воздушной перевозки, с указанием ФИО, почтового адреса (или при желании электронной почты), номера контактного телефона. Претензия должна быть подписана пассажиром.

2. В претензии указываются обстоятельства нарушения обязательств по договору воздушной перевозки со стороны перевозчика (дата, номер рейса), требования к перевозчику (размер материального ущерба, штрафа и т.д.).

3. К претензии прикладываются оригиналы или копии документов, оформленных на заявителя претензии:

- подтверждающих фактический маршрут и его использование: маршрутных квитанций (электронных билетов), посадочных талонов, железнодорожных билетов, билетов на наземный транспорт;

- подтверждающих размер материальных требований, предъявляемых к перевозчику, подтверждающих несение дополнительных затрат по вине перевозчика и право на компенсацию затрат: коммерческих актов по повреждению багажа, актов, чеков, накладных, квитанций, электронных билетов, документов, подтверждающих условия обмена и возврата билетов, и иных документов;

- полных банковских реквизитов для перечисления суммы компенсируемого убытка (наименование банка, БИК, номер расчетного счета, номер корреспондентского счета).

Претензию (со всеми приложениями) необходимо направить на официальный сайт авиакомпании www.komiaviatrans.ru. Поступившие надлежаще оформленные претензии рассматриваются претензионной комиссией в установленном законодательством РФ порядке. По результатам рассмотрения претензии пассажиру направляется ответ по почтовому адресу, указанному в претензии.

 КОМИАВИАТРАНС	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 23

Приложения

Приложение 1.

ЗАКАЗ СПЕЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Отправьте заполненный заказ в аэропорт «Сыктывкар» на e-mail:

maltseva.ns@komiaviatrans.ru, supervisorSCW@komiaviatrans.ru или по факсу: **(8212) 280-351, 280-359**.

Сведения о пассажире из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

Фамилия	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Имя	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Отчество	<input style="width: 100%;" type="text"/>

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

	Обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (PRM-сервис)		СТ-А1-084-02
	Изменение № 0	Дата введения 25.01.2019	Стр. 24

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** - пассажир лишенный слуха;
- **STCR** - пассажир на носилках, (сопровождение обязательно)
- **BLND** – пассажир лишенный зрения. Если такому пассажиру необходимо сопровождение собаки-проводника, то такая собака перевозится бесплатно при наличии подтверждающего свидетельства. Собака-проводник должна находиться в наморднике и быть привязана у ног пассажира
- **DEAF/ BLIND** – пассажиры лишенные слуха и зрения, которые передвигаются только с посторонней помощью и которые путешествуют со сопровождающими лицами
- **MASS** - все другие пассажиры, которым необходима специальная помощь.