

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КОМИАВИАТРАНС»



ПРИКАЗ

«22» июня 2016 г.

№ 287

Сыктывкар

Об утверждении и введении в действие Стандарта обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в АО «Комиавиатранс»

В целях совершенствования системы менеджмента качества по обслуживанию пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в АО «Комиавиатранс»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01 июля 2016 года следующие Стандарты обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в АО «Комиавиатранс»:
 - Стандарт обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в СП АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Сыктывкар» СТО СМК 11.1-001-2016
 - Стандарт обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в филиале АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Ухта» СТО СМК 30.8-001-2016
 - Стандарт обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в филиале АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Печора» СТО СМК 30.4-001-2016
 - Стандарт обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в филиале АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Усинск» СТО СМК 30.6-001-2016
 - Стандарт обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в филиале АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Воркута» СТО СМК 30.1-001-2016
 - Стандарт обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в филиале АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Усть-Цильма» СТО СМК 30.7-001-2016.
2. Заведующему канцелярией АО «Комиавиатранс» в срок до «01» августа 2016 г. довести Стандарт обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в АО «Комиавиатранс» директоров филиалов и СП «Аэропорт Сыктывкар».
3. Директорам филиалов, СП «Аэропорт Сыктывкар»:
 - 3.1. Обеспечить размещение Стандарта на сайте АО «Комиавиатранс» в открытом доступе для пассажиров.
 - 3.2. Довести Стандарт до руководителей заинтересованных служб.
4. Ведение контрольного экземпляра Стандарта обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в АО «Комиавиатранс» возложить на директоров филиалов, СП «Аэропорт Сыктывкар».
5. Приказ № 603 от 10 ноября 2015 года считать утратившим силу.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора по наземному обеспечению полетов.

Генеральный директор

А.Н. Пономарев



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«КОМИАВИАТРАНС»**

Система менеджмента качества

СТАНДАРТ

Обслуживания пассажиров

**из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности
(PRM-сервис)**

в филиале АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Ухта»

СТО СМК 30.8-001-2016

СТ-А2-031-01

Ухта

2016



Основание _____ Дата внесения _____

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН АО «Комиавиатранс» производственно-коммерческой службой (ПКС)

«Аэропорт Ухта»

2. ВНЕСЕН организациями – разработчиками стандарта: ПКС аэропорта Ухта

3. ПРИНЯТ ПКС, САБ

(начальники заинтересованных служб)

4. ВВЕДЕН взамен СТО СМК – 11-001-2015г

5. СОГЛАСОВАН:

_____ «_____» _____ 2016г

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

Филиал ОАО «Комиавиатранс» «Аэропорт Ухта 2016 год



СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Тема	Номер страницы
1	Назначение и область применения	5
2	Нормативные ссылки	5
3	Термины, определения и условные обозначения для сообщений	6-7
4	Основные направления политики филиала АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Ухта» по обеспечению транспортной доступности для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	8
5	Объем потребной помощи	9
6	Процедура подачи заказа на обеспечение специального обслуживания	10
7	Место встречи и передачи	11
8	Время обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	12-13
9	Обучение сотрудников аэропорта	13
10	Менеджмент качества	13
12	Приложение 1	14-15
13	Лист регистрации изменений	16
14	Приложение 2	17-18



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».

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 (далее - Стандарт PRM-сервис) учитывает особенности обслуживания в соответствии с международной практикой и рекомендациями, устанавливающими необходимые основы оказания услуг в аэропорту Ухта и предназначен для использования авиационным персоналом по организации и обслуживанию 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, определения и условные обозначения для сообщений

Авиационный персонал - лица, имеющие профессиональную подготовку, осуществляющий деятельность по обеспечению безопасности полётов воздушных судов или авиационной безопасности, по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок и полётов воздушных судов, выполнению авиационных работ, организации и использованию воздушного пространства, организации о обслуживанию воздушного движения и включены в перечень 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 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.

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** – 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.

4. Основные направления политики филиала АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Ухта» по обеспечению транспортной доступности пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

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

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.

Основными направлениями работы является:

- разработка технологий, инструкций и руководящих ориентиров, предусматривающих доступность объектов и услуг;
- подготовка персонала связанного с обслуживанием;
- 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 Ухта» 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 аэропорта Ухта гарантирует пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности без взимания дополнительной платы оказание следующих услуг:

- обеспечение точной и своевременной информации о движении воздушных судов и предоставляемых услугах;
- возможность обращения к сотрудникам здравпункта Аэропорта в оговоренных пунктах встречи и передачи, подачи сообщения о прибытии и просьбы о помощи (телефон здравпункта 8-8216-795-603)
- Сопровождение и помощь от оговоренных пунктах встречи и передачи;
- Сопровождение и помощь регистрации, оформления багажа, в пункте 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 ступенькохода 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 и ступенькохода, 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 получения багажа, помощь в прохождении необходимых паспортных и таможенных процедур контроля;
- При утере багажа пассажира, а также повреждении багажа или утрату части его содержимого, сотрудник аэропорта оформляет документы на повреждение багажа;
- Сопровождение и помощь от места выдачи багажа до оговорённого места встречи;
- Персональная встреча пассажиров авиационным персоналом в аэропорту прибытия;
- При транзитных (трансферных) перелётах перемещение внутри здания аэровокзала для обеспечения дальнейшего следования по маршруту;
- Предоставление во временное пользование кресла-каталки для перемещения пасса-



жиров по территории аэропорта, а также в случае задержки рейса в аэропорт назначения или аэропорту промежуточной посадки;

- Сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала, доставку до медпункта, если пассажир нуждается в медицинских услугах;
- Оказание помощи в выгуле собак-проводников;
- Предоставление автостоянки для транспортных средств, камеры хранения для кресла-коляски;

5.2. Авиационный персонал аэропорта Ухта обеспечивает предоставление необходимых средств передвижения, включая кресло-каталку и ступенькоход для доставки на борт воздушного судна и для перемещения по аэровокзалу.

5.3. Работники аэропорта Ухта оперативно передают сообщение о наличии из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорт назначения (ф.и.о., номер рейса, маршрут, номер места в самолёте).

6. Процедура подачи заказа на обеспечение специальной помощи.

6.1 Для своевременного обеспечения обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности необходима подача в аэропорт Ухта 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 пассажиром, нуждающимся в помощи, в авиакомпанию, выполняющую рейс или агенту по продаже авиаперевозок при бронировании авиабилета.

6.3 Заказ об оказании необходимой помощи пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности от авиакомпании или от агента по продаже авиаперевозок должен поступить не позднее чем за 36 часов до вылета диспетчеру службы организации перевозок аэропорта Ухта

6.4 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.

6.5 Для удобства пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности



тельности разработана памятка по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте. Приложение 2 к настоящему стандарту (памятку можно получить в аэровокзале на справке или в зоне досмотра №1 на первом этаже аэровокзала)

6.6 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 Ухта

7. Место встречи и передачи

7.1 Место встречи работника Аэропорта пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности находится в зале ожидания аэровокзала. Пассажир о своем прибытии в аэровокзал сообщает работнику аэропорта по прямому телефону «Справки по телефону», расположенному в зале ожидания, слева от входа;

7.2 По запросу пассажира, в обоснованных исключительных случаях возможна встреча пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности возможна на автомобильной стоянке или у входа в аэровокзал (г. Ухта, ул. Авиационная, д. 18);

7.3 Место передачи работниками Аэропорта пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности встречающим их лицам находится в зоне выхода пассажиров с перрона с левой стороны аэровокзала;

7.4 Сопровождение и помощь пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности до автомобильной стоянки возможна в исключительных обоснованных случаях (г. Ухта, ул. Авиационная, дом 18);

7.5 Информацию о местах встречи и передачи дополнительно можно получить по телефону в аэровокзале «Справки по телефону» или по телефону 8(8216)-75-61-27 .



8. 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.

8.1 Вылет с подачей заказа аэропорту Ухта не позднее 36 часов до вылета

После прибытия в аэропорт «Ухта», 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.

8.2 Вылет без подачи заказа аэропорту Ухта (если заказ не подан или подан позднее 36 часов до вылета)

После прибытия в аэропорт «Ухта», 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.

8.3 Прибытие с подачей заказа аэропорту Ухта не позднее 36 часов до вылета.



После прибытия в аэропорт и с момента установки воздушного судна на место стоянки с пассажиром (ми) с ограниченными физическими возможностями или с ограниченной способностью к передвижению на борту 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.

8.4 Прибытие без подачи заказа аэропорту Ухта (заказ не подан или подан позднее 36 часов до вылета)

После прибытия в аэропорт и с момента установки воздушного судна с пассажиром(ми) с ограниченными физическими возможностями или с ограниченной способностью к передвижению 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.

9. 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.

10. Менеджмент качества

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

10.2 Рекламации и жалобы могут быть поданы в администрацию аэропорта Ухта, по почте



(г. Ухта, ул. Авиационная, д. 18), факсимильной связью - 8(8216)795-688, 8(8216) 75-77-10

или по электронной почте (tukish.np@komiaviatrans.ru)

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

Приложение 1

ЗАКАЗ СПЕЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Отправьте заполненный заказ в аэропорт Ухта на e-mail: tukish.np@komiaviatrans.ru или по факсу: 8(8216)795-688

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 _____ 201__г

Просим указать стандартизированный 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 аэропорту?

Кресло-каталка _____

Носилки _____

С пассажиром будет 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 Аэропорта о Ваших потребностях, как пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. За 24 часа до вылета на Вам перезвонят по указанному в заявке телефону с подтверждением о принятии заказа.



Лист регистрации изменений

№ по порядку или регистрационный номер изменения	Исходящий номер и дата	Дата изменения	Подпись, фамилия лица, вносящего изменения



Приложение 2

Памятка пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала в филиале АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Ухта»

Уважаемые посетители аэропорта Ухта,

Предлагаем 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 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 прямым телефоном «Справки по телефону», расположенному в зале ожидания, слева от входа.

Или обратитесь по телефону (Телефонный код г. Ухта «8216»):

- 756-127
- 795-688

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 посадке на борт воздушного судна при необходимости с помощью кресло-каталки 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 кресла-коляски или иных вспомогательных средств, после выхода пассажиров, оказание помощи в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;
- ❖ 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-коляски 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-коляски.

Для получения необходимых услуг Вы можете подать предварительную заявку на сайте АО «Комиавиатранс» или на электронный адрес: tukish.np@komiaviatrans.ru

Либо отправить по факсу: 8(8216)79-56-88

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 – начальнику смены службы организации перевозок по тел: 8(8216)79-56-88.

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.