



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«КОМИАВИАТРАНС»**

Система менеджмента качества

СТАНДАРТ

Обслуживания пассажиров

из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

(PRM-сервис)

филиал АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Усинск»

СТО СМК 30.6-001-2018

Усинск

2018



Основание _____ дата внесения _____

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН _____ АО «Комиавиатранс» службой организации перевозок (СОП) _____
аэропорта Усинск _____

2. ВНЕСЕН организациями – разработчиками стандарта: СОП аэропорта Усинск

3. ПРИНЯТ _____ СОП, САБ _____
(начальники заинтересованных служб)

4. ВВЕДЕН взамен СТО СМК – 30.6-001-2016 _____

5. СОГЛАСОВАНО: _____
Председатель _____ *Могилев* «10» *декабря* 2018г
Кружнев



6. Разработка, согласование, утверждение, издание, обновление и отмена настоящего стандарта производится организациями – разработчиками:
филиал АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Усинск» _____ 2018 год



СТАНДАРТ
филиала АО «Комиавиатранс»
«Аэропорт Усинск»
по обслуживанию пассажиров
из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности
(PRM-сервис)

Утвержден и введен в действие Приказом Генерального директора АО «Комиавиатранс»
от _____ 201__ г № _____

Дата введения _____



СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Тема	Номер страницы
1	Лист регистрации изменений	5
2	Назначение и область применения	6
3	Нормативные ссылки	6-7
4	Термины и определения	7-9
5	Основные направления политики филиала АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Усинск» по обеспечению транспортной доступности для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	9
6	Объем потребной помощи.	9-10
7	Обслуживание во внештатных ситуациях.	11
8	Процедура подачи заказа на обеспечение специального обслуживания	11-12
9	Место встречи и передачи	13
10	Время обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	13-14
11	Прибытие с подачей заказа аэропорту Усинск не позднее 36 часов до вылета	14
12	Прибытие без подачи заказа аэропорту Усинск (заявка не подана или подана позднее 36 часов до вылета)	15
13	Обучение сотрудников аэропорта	15
14	Менеджмент качества	15
15	Приложение №1	16-17
16	Приложение №2	18-22
17	Приложение №3	23



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», Методических рекомендаций «Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью» 2018г.

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 Усинск 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».

- Методические рекомендации «Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью» 2018г.

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.

