



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«КОМИАВИАТРАНС»**

Система менеджмента качества

СТАНДАРТ

Обслуживания пассажиров

из числа инвалидов других лиц с ограничениями жизнедеятельности

(PRM-сервис)

в филиале АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Усть-Цильма»

СТО СМК 30.7-001-2016

СТ-А6-086-01

Усть-Цильма

2016

Основание _____

дата внесения _____

Предисловие

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

аэропорта Усть-Цильма

2. ВНЕСЕН организациями – разработчиками стандарта: СОП аэропорта Усть-Цильма

3. ПРИНЯТ _____ СОП, САБ

(начальники заинтересованных служб)

4. ВВЕДЕН взамен СТО СМК ----- 2015г

5. СОГЛАСОВАН _____ «____» _____ 2016г

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

В филиале АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Усть-Цильма» 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 филиала АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Усть-Цильма» по обеспечению транспортной доступности для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	6-7
5	Объем потребной помощи	7-8
6	Процедура подачи заказа на обеспечение специального обслуживания	8
7	Место встречи и передачи	8-9
8	Время обслуживания пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	9
9	Прибытие с подачей заказа аэропорту Усть-Цильма не позднее 36 часов до вылета	10
10	Прибытие без подачи заказа аэропорту Усть-Цильма (заявка не подана или подана позднее 36 часов до вылета)	10
11	Обучение сотрудников аэропорта	11
12	Менеджмент качества	11
13	Приложение	12-13
14	Лист регистрации изменений	14

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 с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению (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 Усть-Цильма 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 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, 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 пересадки 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.

Особенности потребности обладающим 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 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 Усть-Цильма» по обеспечению транспортной доступности пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

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

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 пассажиров;
- обеспечение доступности объектов, зданий – приобретение установка приспособлений для обеспечения доступности объектов наземной инфраструктуры;
- развитие информационных и навигационных систем;
- оказание ситуационной помощи.

Филиал АО «Комиавиатранс» «Аэропорт Усть-Цильма» 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 Усть-Цильма гарантирует пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности без взимания дополнительной платы оказание следующих услуг:

- обеспечение точной 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, оформлении багажа, в пункте досмотра;

- сопровождение и помощь при прохождении процедур досмотра;
- сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна с помощью кресла-коляски или иных вспомогательных средств, 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 бытию;
- встреча, высадка пассажиров из воздушного судна с использованием кресла-коляски, 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;
- при утрате 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;
- при транзитных (трансферных) перелетах перемещение внутри здания аэровокзала для обеспечения дальнейшего следования по маршруту;
- предоставление во время пользования кресла-каталки для перемещения пассажиров 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, в санитарно-гигиенические помещения при необходимо
- оказание помощи в выгуле собак-проводников.
- предоставление автостоянки для транспортных средств, камеры хранения для кресла-коляски.

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

5.3. Работники аэропорта Усть-Цильма 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).

6. Процедура подачи заказа на обеспечение специальной помощи

6.1. Для своевременного обеспечения обслуживания пассажиров из числа инвалидов и дру-

гих лиц с ограничениями жизнедеятельности необходима подача в аэропорт Усть-Цильма 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 из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности от авиакомпании или агента по продаже авиаперевозок должна поступить не позднее за 36 часов до вылета диспетчеру службы организации перевозок аэропорта Усть-Цильма.

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 разработана Памятка по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте. Приложение 2 к настоящему стандарту.

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 для дальнейшего обслуживания в аэропорту Усть-Цильма.

7. Место встречи и передачи

7.1. Место встречи работниками Аэропорта пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности находится при входе в аэровокзал.

7.2. По запросу пассажира встреча пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности возможна на автомобильной, автобусной стоянке по адресу с. Усть-Цильма Дорожная 66.

7.3. Место передачи работниками Аэропорта пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности встречающим их лицам находится в зале аэровокзала или оговоренном месте.

7.4. Сопровождение и помощь пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограниче-

ниями жизнедеятельности возможно до автомобильной стоянки по адресу: с. Усть-Цильма Дорожная 66.

7.5. Информация о местах встречи и передачи дополнительно можно получить в СОП аэропорта Усть-Цильма по тел. (82141) 91-453.

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 Усть-Цильма не позднее 36 часов до вылета

- После прибытия в аэропорт «Усть-Цильма», 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 Усть-Цильма (если заказ не подан или подан позднее 36 часов до вылета)

- После прибытия в аэропорт «Усть-Цильма», 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. Прибытие с подачей заказа аэропорту Усть-Цильма не позднее 36 часов до вылета

9.1. 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:

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

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

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

10. Прибытие без подачи заказа аэропорту Усть-Цильма (заказ не подан или подан позднее 36 часов до вылета)

10.1. 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:

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

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

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

11. Обучение сотрудников аэропорта

11.1. 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 Усть-Цильма устно, по почте, факсимильной связью или по электронной почте.

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

Приложение 1

ЗАКАЗ СПЕЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Отправьте заполненный заказ в аэропорт «Усть-Цильма» на e-mail: utc.sop@mail.ru или по факсу: (82141) 91453, (82141) 91452.

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

Фамилия	<input type="text"/>
Имя	<input type="text"/>
Отчество	<input 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

- **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-проводника 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.

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, по-	

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.