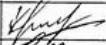



Республиканское унитарное предприятие
«Национальный аэропорт Минск»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Д.Ш. Меликян
«10» 07 2012

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями в Национальном аэропорту «Минск»

	Должность	ФИО	Подпись	Дата	Редакция
Разработал	Инженер по качеству ОУК	Кручко Е.Б.		14.05.12	1
Проверил	Начальник ОУК	Букатич Е.А.		14.05.12	

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение и область применения.....	3
2	Термины, определения и сокращения.....	3
3	Ответственность.....	4
4	Организация работ по обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями	4
	4.1 Общие положения.....	4
	4.2 Описание процедуры подачи заявки на обслуживание.....	5
	4.3 Места встречи пассажиров класса PRM в Национальном аэропорту «Минск»	5
	4.4 Описание объема услуг для пассажиров класса PRM	6
	4.5 Технология обслуживания пассажиров класса PRM в аэропорту.....	7
	4.6 Информационное обслуживание в аэропорту.....	9
	4.7 Требования к остановкам и стоянкам.....	9
	4.8 Обучение персонала аэропорта.....	10
	4.9 Контроль качества обслуживания пассажиров класса PRM в аэропорту	10
5	Ссылочные документы.....	11
	Приложение А Макет знака места парковки личного автотранспортного средства пассажира класса PRM.....	12

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**Требования к обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями****1 Назначение и область применения**

1.1 Настоящий стандарт является частью системы менеджмента качества РУП «Национальный аэропорт Минск».

1.2 Настоящий стандарт устанавливает, в соответствии с общепринятыми международными рекомендациями и практикой, минимальные требования к качеству обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями (далее пассажир класса PRM) в Национальном аэропорту «Минск».

1.3 Целями разработки настоящего стандарта являются:

- создание условий для достижения качества обслуживания пассажиров класса PRM в Национальном аэропорту «Минск» в соответствии с международными стандартами и рекомендациями с целью формирования благоприятного имиджа отечественной гражданской авиации на рынке пассажирских авиаперевозок;

- удовлетворение ожиданий и потребностей пассажиров класса PRM в обслуживании пассажирских авиаперевозок, с целью повышения конкурентоспособности воздушного транспорта;

- повышение доступности пассажирских авиаперевозок для пассажиров класса PRM в Национальном аэропорту «Минск».

2 Термины, определения и сокращения

2.1 В настоящем стандарте используются следующие термины с соответствующими определениями:

2.1.1 аэровокзал: Комплекс сооружений, предназначенный для качественного и безопасного обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

2.1.2 лицо с ограниченной способностью к передвижению (Persons with Reduced Mobility – 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 [ст. 2 Директивы ЕС № 1107/2006].

2.1.3 пассажир: Любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором о воздушной перевозке.

2.2 В настоящем стандарте использованы следующие сокращения:

АВК – аэровокзальный комплекс;

ВС – воздушное судно;

ЕС – европейский союз;

ООП – отдел обслуживания пассажиров;
ПДД РБ – правила дорожного движения Республики Беларусь;
РУП – республиканское унитарное предприятие;
ССА – служба сервиса авиакомпании;
ТКП – технический кодекс установившейся практики.

3 Ответственность

3.1 Руководство РУП «Национальный аэропорт Минск» несет ответственность за обеспечение предоставления помощи пассажирам класса PRM при условии, что заявка о помощи была передана перевозчиком, его представителем или туроператором не позднее, чем за 3 часа до вылета/прилета.

3.2 Ответственность за выполнение процедур по обслуживанию пассажиров класса PRM в аэровокзальном комплексе возлагается на ССА.

3.3 Ответственность за выполнение процедур по обслуживанию пассажиров класса PRM при прохождении формальных процедур возлагается на начальника смены ООП ССА.

3.4 Контроль за соблюдением в структурных подразделениях единых стандартов обслуживания указанной категории пассажиров осуществляют руководители этих подразделений.

4 Организация работ по обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями

4.1 Общие положения

4.1.1 Пассажиры, нуждающиеся в особых потребностях в обслуживании, классифицируются посредством стандартизованного кода сервисных услуг Международной ассоциации воздушного транспорта IATA (International Air Transport Association) следующим образом:

- WCHR: пассажиры, способные подниматься и спускаться по лестницам, перемещаться по кабине ВС, но нуждающиеся в кресле-каталке или иных вспомогательных средствах для передвижения между ВС и зданием предполетного обслуживания пассажиров и внутри этого здания, а также между зонами прилета и вылета отдельных терминалов;

- WCHS: пассажиры, неспособные подниматься и спускаться по лестницам, но способные свободно передвигаться в кабине ВС, которым требуется кресло – коляска или иные вспомогательные средства для передвижения между ВС и зданием предполетного обслуживания пассажиров и внутри этого здания, а также между зонами прилета и вылета отдельных терминалов;

- WCHC: немобильные пассажиры, способные самостоятельно передвигаться исключительно с помощью кресла-каталки или других вспомогательных средств и которые требуют непрерывной помощи от момента прибытия в аэропорт до размещения в кресле воздушного средства (или иного специального места, приспособленного для конкретных потребностей данного лица), или после прибытия в пункт назначения – в обратном порядке;

- WCHP: пассажиры с ограничениями движения нижних конечностей, способные в основном самостоятельно передвигаться, но нуждающиеся в помощи при посадке и высадке из ВС и способные перемещаться в кабине ВС только с помощью бортового кресла-каталки;
- DEAF: пассажиры с ограничениями в области органов слуха, глухие и глухонемые лица;
- BLND: пассажиры с ограничениями в области органов зрения и слепые лица;
- DEAF/BLND: пассажиры с ограничениями в области слуха/глухонемые лица и одновременно с ограничениями в области органов зрения/слепые лица, способные перемещаться только с помощью сопровождающего лица;
- DPNA: пассажиры с ограниченными умственными способностями, которые в зависимости от вида и степени своих ограничений могут перемещаться только с помощью сопровождающего лица;
- MEDA: (только в комбинации с WCH) – пассажиры, мобильность которых ограничена вследствие клинического заболевания с прогрессирующим развитием, которые могут путешествовать с разрешения органов здравоохранения или при наличии медицинского свидетельства о способности использовать транспортные средства.

4.2 Описание процедуры подачи заявки на обслуживание

4.2.1 Для планирования необходимого персонала и средств помощи пассажирам класса PRM обязательным условием является подача предварительной заявки с указанием потребностей. Заявка подается нуждающимся в помощи пассажиром авиакомпании или туроператору при бронировании билета. Минимальный срок для уведомления о потребностях в обслуживании – 48 часов до указанного в авиабилете времени вылета/прилета. [Директива ЕС № 1107/2006].

4.2.2 Заявка о необходимой помощи предоставляется представителем авиакомпании диспетчеру ООП ССА РУП «Национальный аэропорт Минск» не позднее, чем за 3 часа до вылета/прилета.

4.2.3 Для получения помощи в аэропорту пассажир класса PRM прибывает в аэропорт и уведомляет сотрудников аэропорта о своём прибытии и местоположении через систему Информации (радиосправки) или через обозначенные «места встречи» пассажиров класса PRM в здании АВК не позднее, чем за один час до начала регистрации.

4.3 Места встречи пассажира класса PRM в Национальном аэропорту «Минск»

4.3.1 На территории аэровокзального комплекса и в местах прибытия/убытия пассажиров внутри и за пределами здания терминала, назначены места встречи, где лицам с инвалидностью или ограниченной мобильностью предоставляется возможность объявить о своём прибытии в аэропорт и обратиться за помощью.

4.3.2 В Национальном аэропорту «Минск» определены «Места встречи» пассажиров класса PRM, которые расположены внутри здания аэровокзала и

снаружи. «Места встречи» имеют соответствующее обозначение и предлагают основную информацию об аэропорте в доступных форматах.

4.3.3 «Место встречи» снаружи аэровокзала располагается на парковочном месте для транспортных средств инвалидов, расположенного у 5 и 6 подъездов прилёта (Gate5, Gate6), имеет визуальное обозначение и информацию с контактными номерами телефонов согласно Приложению А. Его местоположение обозначено указателями от начала привокзальной площади до его места расположения для удобства прибытия на автомобиле. В месте приёма располагается информационный стенд с буклетами, на которых представлен план аэропорта с обозначением всех сервисов, в том числе специальных для людей класса PRM.

4.3.4 «Место встречи» в зоне вылета в здании АВК обозначено информационным стендом и расположено на 3 этаже здания аэровокзала между 4 и 5 накопителями.

4.4 Описание объема услуг для пассажиров класса PRM

4.4.1 РУП «Национальный аэропорт Минск» оказывает пассажирам с ограниченными возможностями следующие виды услуг:

- принятие сообщения о прибытии и просьбы о помощи;
- перемещение от оговоренного заранее места встречи в зале вылета до стойки регистрации пассажиров;
- оказание помощи при прохождении предполетного обслуживания пассажиров и оформления багажа или сдачи багажа для перевозки;
- оказание помощи при передвижении от стойки регистрации до ВС и прохождении необходимых процедур досмотра, паспортного и таможенного контроля;
- доставка с помощью кресла-каталки или иных вспомогательных средств на борт ВС, при необходимости, до кресла в ВС;
- доставка по прибытию от ВС до места выдачи багажа и получение багажа, оказание помощи при прохождении необходимых паспортных и таможенных процедур контроля;
- перемещение из зоны прилета до оговоренного с пассажиром места встречи;
- при транзитных перелетах перемещение внутри здания аэропорта для обеспечения дальнейшего следования по маршруту;
- доставка в санитарно-гигиенические помещения при необходимости.

4.4.2 В случае, если пассажиру класса PRM помогает сопровождающее лицо, этому лицу разрешается оказывать необходимую помощь пассажиру класса PRM в аэропорту при посадке и высадке.

4.4.3 Наземное обслуживание личных средств повышения мобильности пассажиров класса PRM, в том числе таких устройств, как электрические инвалидные коляски, осуществляется в случае предварительного информирования

диспетчера ООП ССА РУП «Национальный аэропорт Минск» минимум за 3 часа до вылета/прилета.

4.4.4 В случае повреждения или утраты средств повышения мобильности предоставляется временная замена только на время передвижения по аэровокзалу и до/из ВС.

4.5 Технология обслуживания пассажиров класса PRM в аэропорту

4.5.1 Обслуживание при вылете

4.5.1.1 Пассажир уведомляет о своём прибытии, находясь в месте встречи через систему Информации (радиосправки).

4.5.1.2 Прибывший по указанию начальника смены ООП ССА сотрудник ССА, при согласовании с пассажиром, оказывает услуги помощи и сопровождения. В местах встречи пассажиров находится информационный стенд с буклетами (в том числе на языке Брайля) для людей с ограниченными возможностями.

4.5.1.3 В случае наличия свободного времени перед началом оформления на рейс, сотрудник ССА сопровождает пассажира к месту отдыха (зал ожидания, медпункт).

4.5.1.4 Сотрудник ССА оставляет пассажира в месте отдыха и оговаривает с пассажиром точное время прибытия сотрудника для последующего сопровождения пассажира к месту оформления документов, досмотра и оформления багажа.

4.5.1.5 Сотрудник ССА оказывает помощь пассажиру при прохождении процедур предполетного обслуживания пассажиров и оформления багажа или сдачи багажа для перевозки.

Примечание – Процедуру оформления документов и прохождения таможенного досмотра, пассажир класса WCH может проходить как в личной инвалидной коляске, так и в инвалидной коляске, принадлежащей аэропорту.

4.5.1.6 В случае задержки рейса, сотрудник ССА оставляет пассажира в зале ожидания и оговаривает с пассажиром время прибытия сотрудника для последующего сопровождения пассажира к ВС.

4.5.1.7 В случае необходимости (при отсутствии безбарьерной среды, если пассажир относится к классу WCH), пассажир после прохождения процедур оформления на рейс и таможенного контроля, может при сопровождении сотрудника ССА быть доставлен к ВС на машине скорой помощи аэропорта. Пассажир попадает в ВС с помощью амбулифта или пассажирского трапа.

4.5.1.8 Внутри салона ВС грузчики ССА оказывают помощь пассажиру в передвижении на инвалидной коляске, предназначенной для перемещения пассажира в салоне ВС.

4.5.1.9 Процесс пересаживания пассажира в специальную узкую инвалидную коляску может происходить в следующих случаях:

- на стоянке ВС, в последующем пассажира поднимают по трапу (или при помощи амбулифта) внутрь ВС;

- внутри амбулифта, в последующем пассажира перемещают из амбулифта внутрь ВС;
- внутри телескопического трапа перед входом в ВС.
- 4.5.1.10** Грузчик ССА перемещает пассажира к месту, указанному в посадочном талоне, и оказывают помощь при пересадке на кресло.
- 4.5.1.11** Личную инвалидную коляску пассажира загружают в багажный отсек ВС после загрузки остального багажа.
- 4.5.2** Обслуживание на прилет
 - 4.5.2.1** Пассажир с инвалидностью покидает борт ВС последним, после высадки основных пассажиров.
 - 4.5.2.2** Внутри ВС грузчики ССА пересаживают пассажира с инвалидностью с кресла на инвалидную коляску, предназначенную для перемещения пассажира в салоне ВС. Пассажира перемещают по проходу к выходу из ВС.
 - 4.5.2.3** Процесс пересаживания из специальной узкой коляски в личную (или принадлежащую аэропорту) коляску может происходить в следующих случаях:
 - пассажира спускают по трапу на место стоянки ВС в узкой коляске, затем пересаживают в личную (или принадлежащую аэропорту) коляску;
 - пассажира перемещают в амбулифт, затем пересаживают в личную (или принадлежащую аэропорту) коляску.
 - внутри телескопического трапа перед входом в ВС.
- 4.5.3** Места, оборудованные коммуникационным и справочным оборудованием для обслуживания пассажиров класса PRM, в зонах обслуживания и ожидания в аэропорту обозначены соответствующими пиктограммами.
- 4.5.4** Для обслуживания пассажиров класса PRM при прохождении обязательных процедур в аэропорту, в соответствии с принятой технологией обслуживания пассажиров имеются стойки регистрации высотой не более 1200 мм, которые обозначены соответствующими пиктограммами.
- 4.5.5** В пунктах общественного питания имеются в наличии места, оборудованные для обслуживания пассажиров класса PRM, которые обозначены соответствующими пиктограммами.
- 4.5.6** Рядом с пунктами помощи, информационными табло и туалетными кабинками для PRM определены специальные места для сидения, которые обозначены соответствующими пиктограммами.
- 4.5.7** В аэровокзальном комплексе для пассажиров с инвалидностью оборудованы туалетные кабины, которые обозначены специальными пиктограммами.
- 4.5.8** Здание аэровокзала оборудовано пассажирскими лифтами для обеспечения доступа пассажиров, не способных самостоятельно подниматься и спускаться по лестнице. В лифтах предусмотрены тактильные указатели уровня этажа.
- 4.5.9** Пассажиры с инвалидностью имеют возможность прохождения предполетных и послеполетных формальностей вне очереди или по отдельным каналам.

4.5.10 Автобусы, доставляющие пассажиров до ВС оборудованы откидной платформой и доступны для PRMs, в том числе на колясках.

4.5.11 РУП «Национальный аэропорт Минск» предоставляет инвалидные коляски пассажиру только для перемещения по аэровокзалу в сопровождении сотрудника РУП «Национальный аэропорт Минск», либо предоставляет возможность использования личной коляски PRM для передвижения по территории аэровокзала.

4.5.12 Посадка на борт ВС пассажиров с инвалидностью осуществляется до посадки основных пассажиров, высадка пассажиров с ограниченными возможностями осуществляется после высадки основных пассажиров.

4.5.13 Для посадки/высадки пассажира класса PRM на/из ВС в аэропорту используется спецтранспорт (амбулифт).

4.6 Информационное обслуживание в аэропорту

4.6.1 Для пассажиров класса PRM на официальном сайте РУП «Национальный аэропорт Минск» предоставлена справочная информация.

4.6.2 Информационное обслуживание обеспечивается:

- наличием звуковой информации для лиц с нарушениями зрения;
- дублированием звуковой информации с помощью визуальных средств (бегущей строки, письменной информации) для лиц с нарушением слуха;
- оказание информационной помощи PRM с нарушением слуха (зрения) в аэропорту.

4.6.3 В Национальном аэропорту «Минск» разработана и доступна информационная схема организации движения пассажиров с инвалидностью по привокзальной площади и аэровокзальному комплексу.

4.6.4 В Национальном аэропорту «Минск» имеются в наличии визуальные средства информирования (указатели, разметка, стенды, табло и т.д.), помогающие в ориентировании и получении справочной информации пассажирам с инвалидностью.

4.6.5 Наличие в каждой группе телефонов общего пользования одного телефона доступного для пользователя в инвалидной коляске. Такой телефон обозначается соответствующей международной пиктограммой.

4.6.6 Наличие информационных материалов с использованием крупного шрифта и шрифта Брайля для BLND и DEAF/BLND.

4.7 Требования к остановкам и стоянкам

4.7.1 Места для парковки личных автотранспортных средств PRM выделяются разметкой и оборудуют специальными знаками, чтобы избежать использования этих мест для парковки других видов транспорта (ПДД РБ). На знаке указан номер телефона, по которому пассажир класса PRM может сообщить о своем прибытии.

4.7.2 Места для стоянки пассажиров класса PRM предоставляют бесплатно. Количество парковочных мест для PRM не менее 3%, но не менее 3 мест. (ТКП 45-3.01-116-2008 п.11.6.3).

4.7.3 Парковка для PRM расположена на расстоянии до 50 м от входа в аэровокзальный комплекс Национального аэропорта «Минск». (Государственная программа о безбарьерной среде жизнедеятельности физически ослабленных лиц на 2007-2010).

4.7.4 Размеры машиноместа для автомобиля инвалида: ширина не менее 3.5 м, с целью обеспечения возможности для погрузки и выгрузки инвалидной коляски, длина стоянки не менее 5 м. (ТКП 45-3.01-116-2008 п.11.6.3).

4.7.5 Пассажиру класса PRM предоставляется возможность бронирования специально отведенных мест для стоянки автомобилей инвалидов.

4.7.6 Вход в здание, вся территория аэровокзала и привокзальная площадь обеспечивают беспрепятственное передвижение пассажиров с ограниченными возможностями.

4.7.7 На территории аэровокзала и привокзальной площади нанесены специальные рельефные направляющие контрастного цвета, для указания направления движения и ориентирования для пассажиров класса BLND и DEAF/BLND.

4.8 Обучение персонала аэропорта

4.8.1 Все сотрудники, предоставляющие непосредственно помощь пассажиру класса PRM, имеют необходимые знания и навыки для обслуживания таких пассажиров.

4.8.2 Сотрудники ССА, непосредственно участвующие в оказании помощи пассажирам класса PRM, один раз в год проходят обучение посредством семинаров, проводимых общественными организациями людей с ограниченными физическими возможностями.

4.9 Контроль качества обслуживания пассажиров класса PRM в аэропорту

4.9.1 Контроль за соблюдением стандартов качества проводится в рамках менеджмента обслуживания пассажиров и при проведении внутренних аудитов на предприятии.

5 Ссылочные документы

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

Обозначение и наименование ТНПА и НПА, на который дана ссылка	Номер раздела, пункта, подпункта, приложения, в котором дана ссылка
Директива ЕС №1107/2006 Регламент Европейского парламента и Совета от 5 июля 2006 г, касающийся прав инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью при использовании воздушного транспорта	п.2.1.2; п.4.2.1.
ТКП 45-3.01-116-2008 (02250) Градостроительство. Населенные пункты. Нормы планировки и застройки.	п.4.7.2; п.4.7.4.
Государственная программа о безбарьерной среде	п.4.7.3
Правила дорожного движения	п.4.7.1

Приложение А

Макет знака места для парковки личного автотранспортного средства
пассажира класса PRM

ВНИМАНИЕ!

**ПАРКОВКА ДЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ,
ПЕРЕВОЗЯЩИХ ЛЮДЕЙ
С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

**Для доступа на парковку и получения
помощи звоните по телефону**







ATTENTION!

**PARKING FOR CARS CARRYING
PEOPLE WITH DISABILITIES**

**To get access to the parking lot and to get help,
please call**

Лист согласования

№ п/п	Должность (специальность)	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
1	Заместитель генерального директора по производству	Корнев В.И.		16.05.2012
2	Начальник АВК	Коваленко Ю.И.		09.06.2012
3	Начальник ССА	Абрамчик Н.А.		18.05.2012
4	Начальник СР	Шкраба С.В.		18.05.12г.

