

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)

---

Кафедра экономики и управления на воздушном транспорте

Н.В. Васильева

ОРГАНИЗАЦИЯ  
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ  
НА АВИАТРАНСПОРТЕ

**Учебное пособие**

*Утверждено редакционно-  
издательским советом МГТУ ГА  
в качестве учебного пособия*

Москва  
ИД Академии Жуковского  
2020

УДК 656.7.072-056.2

ББК 338:05

В19

Печатается по решению редакционно-издательского совета  
Московского государственного технического университета ГА

Рецензенты:

*Корягин Н.Д.* (МГТУ ГА) – канд. техн. наук, профессор;

*Мхитарян С.В.* (РЭУ) – д-р экон. наук, профессор

**Васильева Н.В.**

В19 Организация бизнес-процессов обеспечения доступной среды на авиатранспорте [Текст] : учебное пособие / Н.В. Васильева. – М. : ИД Академии Жуковского, 2020. – 84 с.

ISBN 978-5-907275-74-4

В учебном пособии рассматривается комплекс вопросов, связанных с процессным подходом к управлению авиапредприятием.

Данное учебное пособие издаётся в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Организация бизнес-процессов обеспечения доступной среды на авиатранспорте» по учебному плану для обучающихся по направлению подготовки 25.03.03.

Рассмотрено и одобрено на заседаниях кафедры 26.11.2020 г. и методического совета 26.11.2020 г.

**УДК 656.7.072-056.2**

**ББК 338:05**

Доп. тем. план 2020 г.  
поз. 39

**ISBN 978-5-907275-74-4**

© Московский государственный технический  
университет гражданской авиации, 2020

## ВВЕДЕНИЕ

Для любого авиапредприятия в приоритете ценностей всегда было и остается получение прибыли, для этого предприятию необходимо постоянно находиться в процессе развития и непрерывного совершенствования. Бизнес-процессы, являясь неотъемлемой частью деятельности любого современного предприятия, позволяют, повысить эффективность всех процессов, осуществляемых предприятием.

В последние годы, мобильность населения значительно возросла, что обусловлено адаптацией активной части клиентов авиакомпаний к изменившемуся макро-условиям и появлением на российском рынке авиaperевозок позволяющих осуществлять авиaperелеты по низким тарифам. В связи с этим для авиапредприятий повышается актуальность задачи организации доступной безбарьерной среды на воздушном транспорте для инвалидов и маломобильных пассажиров.

На сегодняшний день, маломобильные граждане составляют значительную часть населения планеты. Только в Российской Федерации их число достигает 12,75 миллионов человек, что составляет почти 10% от численности населения страны, не считая граждан с временно ограниченными возможностями здоровья, пенсионеров и людей из других групп маломобильного населения.

Всем видам транспорта необходимо учитывать эту многочисленную категорию пассажиров и обеспечивать их качественную и комфортную перевозку.

Правильно организованное обслуживание маломобильных пассажиров способствует не только улучшению качества их жизни в стране, но и формирует положительный имидж отечественной гражданской авиации как внутри страны, так и за рубежом.

Создание доступной среды для маломобильных категорий населения - одна из важнейших задач социальной политики любого государства. В нашей стране её создание контролируется органами государственной власти, цель которых – обеспечить полное вовлечение маломобильных граждан в общественную жизнь. Но для грамотной организации доступной среды на воздушном транспорте необходимо решить множество проблем.

Во многих аэропортах России, особенно в отдаленных от крупных городов, все ещё отсутствует оборудование, необходимое для обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями. Это пагубно влияет на качество их обслуживания, создавая таким людям множество препятствий и затруднений. Многие инвалиды отказываются от услуг воздушного транспорта из-за неудобств перевозки.

Грамотно организованное обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями способствует не только улучшению качества жизни в стране, но и формирует положительный имидж отечественной гражданской авиации как внутри страны, так и за рубежом.

Организовать доступную среду в сфере воздушного транспорта гораздо сложнее, чем на автомобильном, железнодорожном и речном транспорте. Это обуславливается ограниченным пространством в самолете, обширностью территорий аэропортов, а также их удаленностью от городов. И это далеко не все причины, препятствующие формированию безбарьерной среды на воздушном транспорте.

Следует отметить, что процесс создания комфортных и безопасных условий не ограничивается нахождением пассажира только на борту самолета во время полета. Значительную часть времени маломобильные пассажиры с ограниченными возможностями проводят в аэровокзалах. Поэтому основной задачей является организация обеспечения безбарьерной среды для маломобильных и пассажиров с ограниченными возможностями на воздушном транспорте посредством реализации процессного подхода.

Важность данной темы сложно переоценить, так как она обусловлена социальным аспектом. Но необходимо помнить, что организацию доступной среды на воздушном транспорте осуществляют авиапредприятия, которые функционируют в рамках авиационной бизнес-системы.

## **Тема 1. СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ НА АВИАТРАНСПОРТЕ**

### **1.1. Исторические предпосылки к созданию доступной среды**

Длительная история формирования социальной помощи инвалидам в России началась с возникновения благотворительных учреждений для содержания нетрудоспособных лиц — богаделен. В Москве в 1682 году указом царя Федора Алексеевича были построены две крупные богадельни. Указ Петра I от 08 июня 1701 года №1856 «Об определении в домовых Святейшего Патриарха богадельни нищих, больных и престарелых» установил, что для лечения и ухода за больными в каждой богадельни должны быть лекари, а лекарства должны покупаться на выделенные из казны деньги. Именно этот указ заложил основу создания государственной системы социальной защиты в России.

7 ноября 1775 года принят Указ Екатерины II «О создании приказов общественного призрения в губернских правлениях». Этим указом впервые в законодательном порядке устанавливается система общественной защиты и заботы для всех гражданских сословий.

28 июня 1792 года граф Николай Петрович Шереметев заложил здание госпиталя и богадельни для призрения своих старых крестьян и дворовых людей, а также всякого неимущего и больного жителя Москвы. Вскоре это здание переименовали в Странноприимный дом для неимущих и больных. После революции 1917 года Странноприимный дом был превращен в обычную городскую больницу, на базе которой в 1923 году был организован Институт неотложной помощи имени Н.В. Склифосовского.

13 марта 1925 года создано Всероссийское Общество Слепых, объединяющее людей-инвалидов с полной или частичной потерей зрения.

25 сентября 1926 года было образовано Всероссийское Общество Глухих. Его целью является выражение и защита прав и законных интересов граждан РФ с нарушениями слуха, их социальная реабилитация и интеграция в общество.

В 1950 году учрежден Валаамский дом инвалидов, в котором обслуживались и инвалиды войны. Он просуществовал до 1984 года.

В 1986-1987 годах в СССР проводилась активная работа по вовлечению инвалидов в общественно-полезный труд, были созданы специальные цеха и участки, на которых работали инвалиды, десятки тысяч инвалидов были заняты надомным трудом.

В настоящее время в Крыму в городе-курорте Саки около четверти жителей города составляют инвалиды-колясочники. Множество людей-инвалидов проходит здесь реабилитацию после операций. В городе приятный климат, почти круглый год светит солнце, окружающая среда практически

полностью приспособлена для передвижения инвалидов-колясочников. В будущем этот город может стать столицей для инвалидов в России.

## 1.2. Организация доступной среды на транспорте

В настоящем пособии по изучению дисциплины **Организация бизнес-процессов обеспечения доступной среды на авиатранспорте** используются следующие термины с соответствующими определениями:

**Доступная среда** - это физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, дооборудованные с учётом потребностей, возникающих в связи с инвалидностью, и позволяющая людям с ограниченными физическими возможностями вести независимый образ жизни.

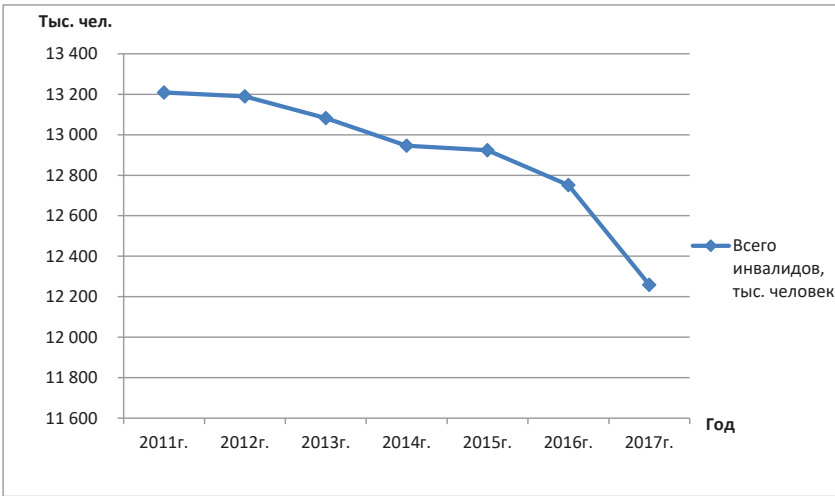
**Инвалид** - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

**Маломобильные группы населения** - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и другие.

**Ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь будут обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности.

Динамика изменения численности людей с инвалидностью в России по данным Федеральной службы государственной статистики выглядит следующим образом:

На рисунке 1.1. видно, что за последние годы численность инвалидов значительно снизилась, это обосновывается усложнением процедуры получения справки об инвалидности и ужесточением критериев для ее получения, на самом деле, количество инвалидов не уменьшилось. На сегодняшний день, инвалиды составляют значительную часть населения планеты. В России по состоянию на январь 2017 года общее число инвалидов достигает 12 259 тыс. человек, что составляет 8,4% от численности населения страны, не считая граждан с временно ограниченными возможностями здоровья, пенсионеров и людей из других категорий маломобильного населения. Всем видам транспорта необходимо учитывать эту многочисленную категорию пассажиров и удовлетворять их потребность в перевозке.



**Рис. 1.1.** Общая численность инвалидов

Обслуживание потребностей инвалидов и людей с ограниченной подвижностью это хороший бизнес. Например, статистика утверждает, что около 20% взрослого населения Великобритании имеет ту или иную форму инвалидности. Оценки одинаковы для Европы в целом. Существует также близкие корреляции между инвалидностью и возрастом - почти половина людей с ограниченными возможностями находятся на государственном пенсионном обеспечении.

Число людей старше 65 лет в Европе почти удвоилось в период между 1960 и 2001 годами. К 2030 году эта группа, как ожидается, составит почти треть от общего населения. Люди, которые имеют инвалидность, старики будут представлять около 35% будущих населения Европы. Это огромный потенциальный рынок для авиации. В самом деле, рынок коллективной покупательной способности людей с инвалидностью в Великобритании, по оценкам, составляет около £ 80 млрд. в год.

На сегодняшний день понятие «инвалид» в мировом сообществе рассматривается в двух основных моделях: медицинской и социальной. Исходя из **медицинской модели**, инвалид рассматривается как нетрудоспособный, больной человек с тяжелыми физическими или интеллектуальными заболеваниями, которые требуют лечения. Данная модель порождает дискриминацию инвалида по отношению к другим людям. В противовес медицинской модели инвалидности была создана **социальная модель**. Она предусматривает то, что лица с ограниченными возможностями – социальная проблема государства, которую оно обязано решить путем удаления барьеров внешней среды и создания благоприятного окружения для инвалидов.

В мире существует следующая классификация инвалидов:

- инвалиды с частичной или полной потерей зрения;
- инвалиды с нарушениями слуха;
- инвалиды с креслами-колясками;
- инвалиды с нарушениями опорно-двигательной системы;
- инвалиды с нарушениями в интеллектуальном развитии.

В категорию маломобильных пассажиров на воздушном транспорте входят все перечисленные группы инвалидов, а также временно больные пассажиры, пассажиры на носилках, пассажиры с маленькими детьми, дети и лица пожилого возраста.

Основной международный правовой акт, регулирующий защиту прав инвалидов - принятая 13 декабря 2006 года Генеральной Ассамблеей ООН «**Конвенция о правах инвалидов**». Конвенция отражает современный подход к инвалидности как к социальной проблеме, а не как к качествам человека. Решение данной проблемы требует политического вмешательства и борьбы с непригодностью окружающей среды для маломобильных граждан. Конвенция содержит следующие основные принципы:

1. Уважение человеческого достоинства, личной самостоятельности человека, свободу его выбора и независимости.
2. Не дискриминация.
3. Равенство возможностей человека.
4. Равенство мужчин и женщин.
5. Полное и эффективное вовлечение и включение в общество людей с ограниченными возможностями.
6. Уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества.
7. Доступность.
8. Уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

Государства, подписавшие конвенцию должны содействовать созданию доступной среды для инвалидов и признавать их право на свободу передвижения (статьи 9 и 18). Реализация этих положений может быть достигнута путем повышения доступности транспортных услуг и совершенствованием транспортной инфраструктуры.

Российская Федерация присоединилась к конвенции 24 сентября 2008 года, но только 3 мая 2012 года был принят **Федеральный закон № 46 "О ратификации Конвенции о правах инвалидов"**. В соответствии с этим законом, профильным ведомствам было поручено внести изменения в нормативные акты Российской Федерации в сфере создания безбарьерной транспортной среды для инвалидов. Необходимость принятия данного нормативного акта возникла в связи с проведением в стране Универсиады летом 2013 года в Казани, Олимпийских и Паралимпийских игр в 2014 году в Сочи.



1 декабря 2014 года был принят **Федеральный закон №419 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»**. Множество существующих нормативных актов было исправлено и дополнено. Существенной поправкой было дополнение Федерального закона №181 от 24 ноября 1995 года «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» статьей № 3.1. «Недопустимость дискриминации по признаку инвалидности». Согласно этой статье под дискриминацией по признаку инвалидности понимается: «любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области». Также закон был дополнен статьей 5.1. «Федеральный реестр инвалидов», который является федеральной государственной информационной системой и ведется в целях учета сведений об инвалидах.

Приказом Минрегиона России от 27.12.2011 N 605 был утвержден «СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001». Данный свод правил был разработан в соответствии с Конвенцией ООН, с учетом требований Международного олимпийского комитета и Международного параолимпийского комитета. Целью данного документа является обеспечение для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения равные условия жизнедеятельности с другими категориями населения.

**Отраслевое законодательство**, регулирующее перевозку лиц с ограниченными возможностями, в России далеко от совершенства. Многие нормативные акты противоречат положениям Конвенции ООН и нуждаются в срочной доработке. Так, например, множество споров между авиакомпаниями и маломобильными пассажирами возникают по поводу 107 статьи Воздушного кодекса Российской Федерации. В данной статье перечислены случаи, в которых авиаперевозчик может в одностороннем порядке отказать в перевозке пассажирам. В пункте 3 указано, что если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, то перевозчик может расторгнуть договор о предоставлении услуги. В то же время в законе нет четкой трактовки таких особых условий и описания случаев, когда наступают подобные условия. Похожих неопределенностей достаточно много в отраслевом законодательстве и, как следствие, возникает множество случаев, когда авиаперевозчики отказывают пассажирам с ограничениями жизнедеятельности в перевозке непосредственно перед вылетом.

В 2013 году были внесены поправки в **Воздушный кодекс Российской Федерации**, что сделало этот закон более прогрессивным и современным, чем аналогичные законы в Европе. Значительным изменением стало дополнение статьи 106 статьёй 106.1. В данной статье перечислены особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Согласно пункту 5 данной статьи, не допускается отказ авиакомпании в перевозке пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по причине отсутствия технических средств и оборудования. В соответствии с этим, авиакомпании обязуются оснащать свои самолеты необходимыми техническими средствами и оборудованием для перевозки маломобильных пассажиров.

Также в данной статье перечислен полный перечень бесплатных дополнительных услуг, предоставляемых аэропортами для лиц с ограниченными возможностями:

- сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта, регистрации на рейс, оформлении багажа, прохождении досмотров, пограничного и таможенного контроля в аэропорту, посадке на воздушное судно и высадке из него, получении багажа;
- предоставление специальных средств, для передвижения (в том числе кресла-коляски), позволяющих осуществлять перемещение пассажиров из числа лиц с ограничениями жизнедеятельности по территории аэропорта;
- дублирование предоставляемой в аэропорту и необходимой для ознакомления пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности звуковой и зрительной информации;
- обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира;
- предоставление во временное пользование кресла-коляски не способному передвигаться самостоятельно пассажиру в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего маломобильному пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке.

На основании Воздушного кодекса принимаются **Федеральные авиационные правила**. В данном нормативном акте более детально описываются условия перевозки маломобильных пассажиров. Значительным недостатком данных правил является отсутствие норм, регламентирующих количество инвалидов на борту самолета. Авиакомпании сами устанавливают подобные ограничения. Нередко внутренние распорядки авиакомпании являются причиной отказа в перевозке группе лиц с ограниченными

возможностями, что нарушает один из основных принципов Конвенции ООН по правам инвалидов – **принцип доступности**. Также данные условия делают перевозку большой группы инвалидов воздушным транспортом практически невозможной. Так, например, в октябре 2012 года авиакомпания Air Berlin отказала в перевозке российской делегации инвалидов-колясочников, состоящей из 34 человек и направляющейся в Дюссельдорф на форум. Авиакомпания предложила перевозить участников делегации по два человека одним рейсом, в итоге на форум не смогли приехать 13 человек. Данная ситуация возможна и в любой российской авиакомпании, так как нет полностью отвечающего требованиям Конвенции по правам инвалидов закона в Российской Федерации.

Также существует ряд недостатков нормативно-правовой базы, которые отрицательно влияют на организацию доступной среды на транспорте, это:

1. Отсутствие четкой политики Министерства транспорта по данному вопросу.
2. Государственное регулирование, в основном, направлено на обеспечение доступности объектов транспортной инфраструктуры, а не доступности услуг.
3. Некоторые положения отраслевого законодательства противоречат Конвенции ООН «О правах инвалидов».
4. Отсутствует единый стандарт обслуживания инвалидов на воздушном транспорте.
5. Отсутствует механизм контроля над обеспечением доступности транспорта.
6. Во многих отдаленных регионах не соблюдаются федеральные нормы в этой сфере.

### **1.3. Сравнение условий перевозки лиц с ограниченными возможностями в России и в других странах мира**

Начиная с 2013 года, РФ проводит активную политику в области решения проблемы доступности воздушного транспорта для маломобильных пассажиров. При участии Союза инвалидов России и депутатов ГД РФ из числа лиц с ограниченными возможностями, инициированы поправки в отраслевые нормативные акты, проектируются новейшие технические средства для перевозки маломобильных пассажиров. Также разрабатываются и внедряются курсы для сотрудников аэропортов и авиакомпаний сопровождающих инвалидов и программы обучения для студентов транспортных вузов.

В крупных зарубежных авиакомпаниях схема взаимодействия с маломобильными пассажирами давно отлажена. 95% ВС оборудованы откидными подлокотниками на креслах, поручнями в туалетах и бортовыми креслами-колясками, а также складывающимися креслами для перевозки

пассажиров на носилках. Аэропорты также предоставляют услуги по сопровождению инвалидов, здания оборудованы пандусами и подъемниками, можно увидеть множество стоек информации для пассажиров с повреждениями зрения и слуха, сотрудники аэропорта оказывают помощь при регистрации маломобильных пассажиров, сопровождают их до посадки в самолет. Кроме того, если у инвалида нет с собой кресла – коляски, аэропорт предоставляет ему такое средство перемещения до посадки в самолет. В крупнейшем международном аэропорте Германии - Франкфурте-на-Майне по запросу маломобильного пассажира, предоставляют специальный электромобиль и сопровождающего, который отвезет такого пассажира к месту посадки на самолет.

В крупнейших российских аэропортах соблюдены почти все требования для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями. Совершенно иная ситуация в менее значимых аэропортах страны. Множество аэропортов не оборудованы обычными пандусами, не говоря уже о траволаторах или специальных лифтах. Это создает непреодолимые барьеры для инвалидов, они не могут вылететь из своего населенного пункта к месту лечения или к родственникам. Единственным выходом является пользование железнодорожным или автомобильным транспортом, перевозка которыми требует значительно больших затрат времени и денежных средств, чем перелет на самолете. А для авиакомпаний эти проблемы оборачиваются потерей клиентов.

Препятствующими факторами при международных и трансферных перевозках маломобильных пассажиров являются различные в России и в других странах нормы и стандарты. Ширина прохода между рядами на борту воздушного судна, размер и вес инвалидной коляски, перевозимой в багажном отделении самолета, а также требования к количеству инвалидов и собак-поводырей на борту одного самолета – отличаются от требований в России. Это в свою очередь значительно мешает созданию доступной среды в стране. Для решения подобных вопросов российским авиакомпаниям и аэропортам необходимо сотрудничать и обмениваться опытом с авиаперевозчиками по всему миру и принимать стандарты, соответствующие международным требованиям.

#### **1.4. Участники процесса организации доступной среды**

Транспортный процесс не может осуществляться без лиц участвующих в этом процессе. В состав участников процесса организации доступной среды на воздушном транспорте входит ряд государственных организаций, предприятий различных форм собственности и физические лица, в лице волонтеров и самих маломобильных пассажиров, рисунок 2.1. Каждый из участников организации доступной среды имеет свои конкретные задачи и функции.

Основные функции **Исполнительной власти** – разработка и принятие законов, создание нормативных и правовых актов, координация работ по обеспечению доступной среды на воздушном транспорте. Примером исполнительной власти может являться как Министерство транспорта РФ, так и Минтруд РФ. К функциям **Общественных организаций инвалидов** можно отнести - представление и защита интересов инвалидов по вопросам организации транспортного обслуживания; согласование требований к доступности и качеству (стандартов) транспортного обслуживания; участие в разработке и согласовании планов формирования доступной среды; участие в подготовке персонала транспортных предприятий для оказания помощи инвалидам; внешний аудит доступности и качества транспортного обслуживания инвалидов; выработка консолидированной позиции по вопросам приоритетов создания доступной среды. К функциям **Организации пассажирского транспорта** относятся – взаимодействие с общественными организациями инвалидов; разработка и реализация планов работ; разработка, согласование и внедрение стандартов и правил пассажирских перевозок; подготовка персонала; обеспечение доступности пассажирских перевозок (технологии, персонал, управление, оборудование); информирование потребителей о доступности, качестве и правилах обслуживания пассажирских перевозок; обеспечение доступности услуг агентов и поставщиков; внутренний аудит доступности и качества услуг; организация внешнего аудита доступности и качества услуг. **Маломобильные пассажиры** являются активными пользователями объектами транспортной инфраструктуры и покупателями транспортной услуги.

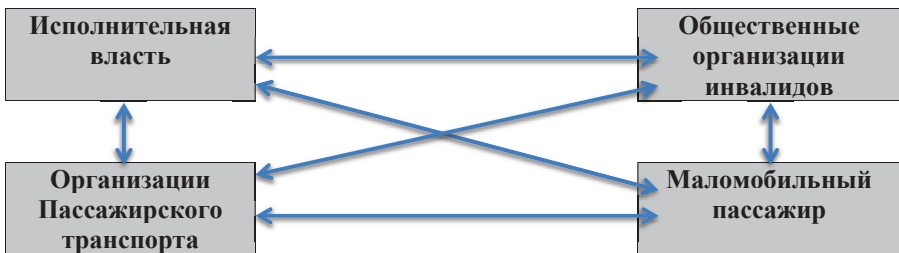


Рис.1.2 Участники процесса организации и координации работ обеспечения доступной среды

Как видно из рисунка 1.2, каждый участник находится в прямой зависимости от других участников данного процесса. Например, при участии Общественных организаций инвалидов исполнительной властью был издан и

принят ряд законов. Для Организаций пассажирского транспорта члены Общественных организаций являются независимыми экспертами при создании и проверки организации доступной среды на транспорте. В свою очередь прямая обязанность Общественных организаций инвалидов вести прямую работу с маломобильными пассажирами по предоставлению им необходимой информации по наличию безбарьерной среды или ее отсутствия на социально-ориентированных объектах.

Для обеспечения доступности на воздушном транспорте из всех вышеперечисленных участников рассмотрим более подробно бизнес-процессы Организаций пассажирского транспорта, в частности гражданской авиации.

## **ТЕМА 2. ВЫДЕЛЕНИЕ И ОПИСАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

### **2.1. Определение бизнес-процесса, его сущность и структура. Основные и обеспечивающие процессы при перевозке авиапассажиров.**

В настоящее время ситуация на рынке авиаперевозок, в зависимости от ряда экономических, политических, конъюнктурных и т.д. факторов меняется мгновенно, транспортным предприятиям в сложившейся ситуации приходится молниеносно реагировать на изменения. В этом случае на предприятиях, как правило, используют оперативное планирование, т.е. в режиме онлайн проводит постоянный анализ всех производственных процессов и по итогам анализа делают корректировки, принимая оперативное решение об экстренных изменениях.

Необходимо отметить, что в настоящее время авиапредприятие необходимо рассматривать не как систему, состоящую из разрозненных отделов и подразделений, а как совокупность отдельных самостоятельных бизнес-процессов, а в целом и как авиационную бизнес-систему. Гражданская авиация, как отрасль, есть совокупность авиапредприятий, с их конкретными функциями или совокупность операционно-производственных бизнес-процессов.

Связано это в первую очередь с тем, что действующий до настоящего времени функциональный подход к управлению предприятием потерпел крах, т.к. при его применении, как ни старались руководители предприятий были существенные потери в эффективности бизнеса, а то и потери самого бизнеса. Поэтому и управление деятельностью предприятия в настоящее время необходимо рассматривать с точки зрения бизнес-процессов на основании процессного подхода.

Процессный подход явился способом разрушения организационной иерархии во имя ориентации на потребителя.

Процесс – это логическая последовательность связанных действий, которые преобразуют вход в результат или выход.

По Эрикссону, бизнес-процессы – это:

- цепь логически связанных, повторяющихся действий, в результате которых
- используются ресурсы предприятия для
- переработки объекта (физически или виртуально)
- с целью достижения определенных измеримых результатов или продукции
- для удовлетворения внутренних или внешних потребителей.

Бизнес – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов. И эти процессы, возможно, описать, изучив их взаимосвязь. Все это дает понимание, как устроен бизнес любого авиапредприятия.

Бизнес-процессы, анализируемые на предприятиях, являются не постоянными. В зависимости от того, какая служба или подразделение проводит анализ, строится та или иная схема бизнес-процесса, имеющая свои входы и выходы и отражающая суть, и механизм работы этого процесса в данный момент времени, рисунок 2.1.

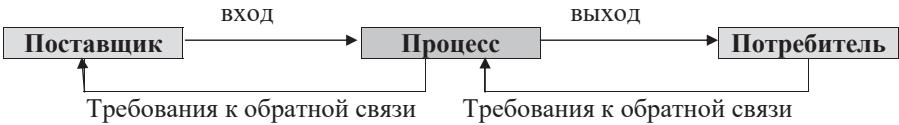


Рис. 2.1. Вход-выход процесса

Бизнес-процессы, анализируемые на предприятиях, являются не постоянными. В зависимости от того, какая служба или подразделение проводит анализ, строится та или иная схема бизнес-процесса, имеющая свои входы и выходы и отражающая суть, и механизм работы этого процесса в данный момент времени. В общем виде все бизнес процессы можно проклассифицировать в зависимости от их эффективности и значимости для авиапредприятия. В классической группировке процессов, описанной М. Портером, различают процессы основные и обеспечивающие. **Основные** процессы, как правило, создают добавочную стоимость продукта, являются ценностью для клиента, который готов платить за этот продукт (услугу) и нацелены на получение прибыли. Основные процессы определяют направленность бизнеса, т.е. направление деятельности предприятия и, как правило, пронизывают все предприятие, начиная с потребителя и заканчивая поставщиками.

Также в цепочке создания ценностей помимо основных процессов М. Портер выделяет **обеспечивающие** бизнес-процессы. Они не создают непосредственно добавочную стоимость, но помогают обеспечить операционный цикл производства и выполняются строго последовательно. **Поддерживающие** бизнес-процессы, обеспечивающие функционирование

всей бизнес-системы, т.е. предприятия и **сопровождающие** бизнес-процессы, которые сопровождают создание продукта (услуги) на всем протяжении его жизненного цикла.

К обеспечивающим процессам на предприятиях относят **управленческие** процессы, целью которых является управление деятельностью предприятия и процессы **развития**, представляющие собой инвестиционную деятельность предприятия.

В группировке процессов по модели Шеера А.В., выделяют только основные процессы и управленческие, которые включают в себя все вышеперечисленные ранее процессы.

Все вышеперечисленные группы процессов взаимосвязаны между собой, рисунок 2.2.

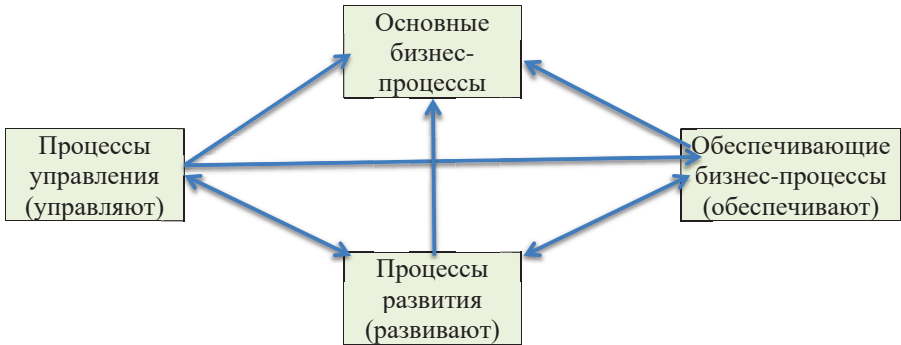


Рис. 2.2. Взаимосвязь различных групп процессов

Как видно из рисунка, все процессы предприятия в первую очередь направлены на осуществление и поддержание основного бизнес-процесса.

При изучении дисциплины Организация бизнес-процессов обеспечения доступной среды на авиатранспорте рассмотрим более подробно основные и обеспечивающие процессы при перевозке маломобильных граждан, рисунок 2.3.

Процессы обслуживания пассажиров следует рассматривать как основные процессы для аэропорта и авиакомпаний, создающие продукт, представляющие ценность для клиента. Эти процессы зависят от нескольких обеспечивающих процессов, отличающихся по структуре и функциональному назначению. Критерий «основной» и «обеспечивающий» весьма приемлемы в формате проведения анализа процессов.



**Под организацией безбарьерной среды на воздушном транспорте, на основе процессного подхода следует понимать выполнение нескольких связанных технологических процедур, направленных на обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями.**



**Рис. 2.3.** Основные и обеспечивающие процессы организации перевозки маломобильных пассажиров на воздушном транспорте

В связи с тем, что классификация процессов, представленная на рисунке 2.3 достаточно объемна для построения сложного бизнес-процесса, учитывая различные уровни мобильности и ограниченности пассажиров, все это может привести к возникновению лишних дополнительных уровней иерархии.

Поэтому, организацию доступной среды на авиатранспорте необходимо выстраивать посредством декомпозиции каждого из процессов. Количество уровней и индивидуальных особенностей потребителей.

Но для начала необходимо выделить и описать основные процессы авиаперевозки, начиная с процесса подготовки к авиаперелету и заканчивая высадкой с борта ВС.

## 2.2. Выделение и описание бизнес-процессов

При использовании процессного подхода для формирования доступной среды на транспорте необходимо сформировать процессную структуру авиапредприятий, которая будет состоять из трех этапов:

- формулировки стратегической цели – организация и внедрение доступной среды на авиапредприятиях;
- определения целевого потребителя, потребности которого мы будем удовлетворять – инвалиды и маломобильные пассажиры;
- определение перечня продуктов и услуг, которые мы будем производить, с целью удовлетворения потребностей потребителя – продажа авиаперевозки, регистрация на посадку, посадка в ВС, перевозка и т.д.

Так как предприятия воздушного транспорта (агентства по продаже перевозки, аэропорты, авиакомпании) являются действующими предприятиями в единой транспортной системе и уже имеют свои стратегические цели и задачи, то мы можем перевести действующее предприятие на процессный тип управления. Выполним этот переход поэтапно.

*Первый этап* заключается в выделении из производственного процесса перевозки бизнес-процессы. Например,

### **Процесс 1 – Подготовка к авиаперелету:**

предварительная информация;  
резервирование полета;  
правила перевозки пассажиров с инвалидностью;  
информация по условиям полета от а/к;  
бронирование пассажирского места;  
дополнительные места;  
передача информации.

### **Процесс 2 – Прибытие в аэропорт:**

на личном автомобиле;  
на такси;  
на автомобиле из проката;  
на автобусе или поезде;  
маршруты в терминале.

### **Процесс 3 – Движение в аэропорту и посадка на борт ВС:**

помощь;  
структура инфраструктуры аэропорта;  
нестерильная зона; регистрация;  
вспомогательное оборудование  
специальные зоны обслуживания  
вспомогательная информация  
места общего пользования  
собака-помощник  
стерильная зона

безопасность  
 таможенный контроль  
 бронирование посадочных мест  
 торговля, бортовое питание, другие виды сервисных услуг  
 посадка  
 выход на посадку  
 загрузка кресла-коляски и др. оборудования  
 посадка пассажира на кресле-коляске  
 передача информации

#### **Процесс 4 - Конструкция ВС**

#### **Процесс 5 - На борту ВС:**

Распределение мест  
 Информация  
 Прием, гостеприимство  
 Бортовое питание  
 Движение в пассажирском салоне  
 Собака-помощник  
 Перевозка медицинского и вспомогательного имущества

#### **Процесс 6 – Высадка с борта ВС:**

Высадка с борта, механизмы транспортирования,  
 Покидание аэропорта  
 Оборудование для транспортировки  
 Получение багажа, таможенный и паспортно-визовой контроль  
 Утеря или повреждение вспомогательного оборудования  
 Средства для собаки-помощника  
 Отзывы клиентов и рассмотрение претензий

Далее, *вторым этапом*, происходит описание границ процесса, т.е. указывается **вход и выход** данного **процесса**, с описанием его поставщиков и клиентов.

Для примера рассмотрим несколько отдельных подпроцессов, *а)* и *б)* Процесса 3 – Движение в аэропорту и посадка на ВС, рисунок 2.4.

**На третьем этапе** необходимо произвести **описание** данного бизнес-**процесса**, с указанием работы (функций) входящей в состав данного процесса.

Трудовая функция процесса *а)* включает в себя следующие трудовые действия:

- оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке;
- организация посадки пассажиров на воздушное судно;
- встреча прибывших пассажиров.

Аналогично опишем трудовую функцию процесса *б)*, которая включает в себя следующие трудовые действия:

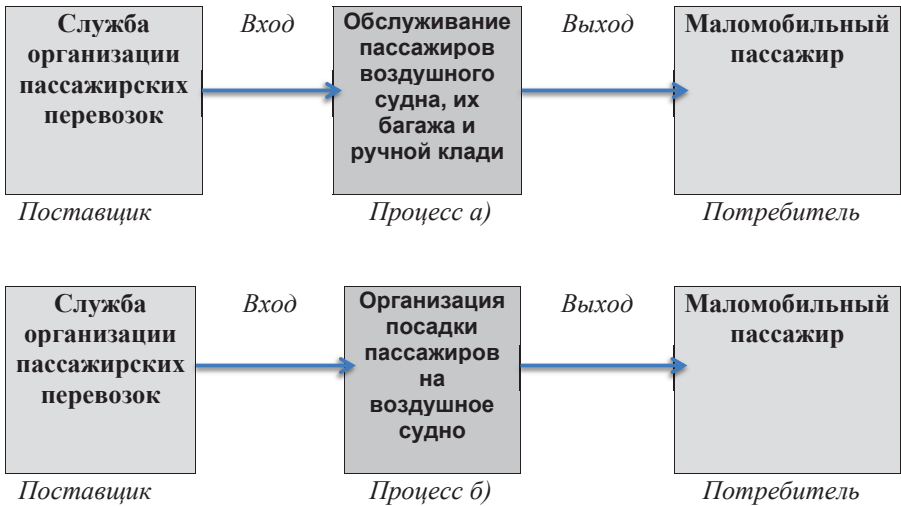


Рис. 2.4. Поставщик – процесс – клиент

- Проверка посадочных талонов пассажиров;
- Проверка соответствия ручной клади пассажиров требованиям правил воздушной перевозки;
- Контроль посадки пассажиров в автотранспорт;
- Сопровождение пассажиров во время движения по перрону пешком или на автотранспорте;
- Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров;
- Помощь пассажирам с ограничениями жизнедеятельности;
- Доставка опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна;
- Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность о пассажирах, опаздывающих на посадку;
- Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы;
- Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций.

На завершающем этапе назначаются **владельцы** данного бизнес-процесса, т.е. те, кто отвечает за результаты всего процесса, таблица 2.1.

Таблица 2.1. – Распределения ответственных за выполнение показателей процесса *а)*

<b>Трудовая функция процесса <i>а)</i></b>	<b>Ответственный</b>
Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке	служащие по транспортным перевозкам и агент по розыску грузов и багажа
Организация посадки пассажиров на воздушное судно	служащие по транспортным перевозкам
Организация посадки пассажиров на воздушное судно	служащие по транспортным перевозкам

Владельцами процесса *б)* могут являться: агент (старший агент) по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок; агент (диспетчер) по контролю посадки; агент группы сопровождения (сопровождение пассажиров специальных категорий); агент по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале; агент (диспетчер) по регистрации; агент по регистрации и контролю посадки; агент по обслуживанию маломобильных пассажиров (инвалидов); диспетчер по контролю высадки пассажиров; агент по обслуживанию специальных групп пассажиров, включая официальных лиц; агент (старший агент) по организации дополнительного обслуживания.

Действующие предприятия, которые уже функционируют по процессному типу управления, последующим этапом проводят анализ существующих бизнес-процессов и на основе анализа вносят необходимые изменения, с целью повышения эффективности данных бизнес-процессов.

### **ТЕМА 3. ПОНИМАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ ИНВАЛИДОВ НА ОБЪЕКТАХ ТРАНСПОРТНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ**

#### **3.1. Классификация групп инвалидов ИАТА, определение скрытых и явных признаков инвалидности**

Возможности путешествия воздушным транспортом значительно выросли в последние годы, с появлением более дешевых рейсов на широкий спектр направлений. Для многих людей, это сделало полеты более доступными. Люди с инвалидностью должны иметь равные права с остальными потребителями перевозки для путешествий воздушным путем. Однако, для людей с инвалидностью поездка воздушным транспортом может показаться чревата потенциальными осложнениями. Один неудачный опыт может вызвать негатив у потенциальных клиентов от полета снова.

Инвалид или человек с ограниченными физическими возможностями означает любое лицо, чья подвижность при использовании транспортным средством снижается из-за какого-либо физического недостатка (сенсорной или двигательной, постоянный или временный), умственной отсталости или нарушения, либо по любой другой причине инвалидности или возраста, и чья ситуация требует соответствующего внимания и адаптации к его или ее конкретным потребностям сервиса, доступного для всех пассажиров

Как уже отмечалось выше в мире существует классификация инвалидов это, инвалиды с частичной или полной потерей зрения; инвалиды с нарушениями слуха; инвалиды с креслами-колясками; инвалиды с нарушениями опорно-двигательной системы; инвалиды с нарушениями в интеллектуальном развитии.

В категорию маломобильных пассажиров на воздушном транспорте входят все перечисленные группы инвалидов, а также временно больные пассажиры, пассажиры на носилках, пассажиры с маленькими детьми, дети и лица пожилого возраста.

Существующая классификация групп инвалидов ИАТА, подразделяет инвалидов: по возрасту; по способности передвигаться; по происхождению инвалидности; по степени нетрудоспособности.

Подразделение инвалидов по возрасту включает в себя детей-инвалидов и инвалидов-взрослых. По способности передвигаться инвалиды подразделяются на мобильных; маломобильных и неподвижных. По происхождению инвалидности инвалидов делят на инвалидов детства; инвалидов войны; инвалидов труда и инвалидов по общему заболеванию. По степени нетрудоспособности законом устанавливаются три группы нетрудоспособности: 1 группа – нетрудоспособные; 2 группа – ограниченно трудоспособные или временно не трудоспособные; 3 группа – трудоспособные.

С целью повышения эффективности всех бизнес-процессов авиапредприятий, при обслуживании маломобильных граждан и всех групп инвалидов, необходимо понимать потребности инвалидов в помощи на объектах транспортной инфраструктуры.

Для распознавания потребностей инвалидов необходимо ознакомиться с основными видами нарушений функций организма человека. В России по классификации функции организма человека подразделяется на четыре типа. К первому типу нарушений относят - *нарушение психических функций*, т.е. сознания, ориентации, интеллекта, личностных особенностей, волевых и побудительных функций, внимания, памяти, психомоторных функций высокого уровня, умственных функций речи, последовательных сложных движений. Ко второму типу нарушений относят – *нарушение сенсорных функций*, т.е. зрения, слуха, обоняния, осязания, тактильной, болевой, температурной, вибрационной и других видов чувствительности, вестибулярной функции, боль. Третий тип нарушений подразумевает *нарушения нейромышечных, скелетных и связанных с движением*

(статодинамических) функций (движения головы, туловища, конечностей, в том числе, костей, суставов, мышц, статики, координации движений). Нарушения функций сердечно-сосудистой системы, дыхательной системы, пищеварительной эндокринной систем и метаболизма, системы крови и иммунной системы, мочевыделительной функции, функции кожи и связанных с ней систем относят к четвертому типу нарушений функций организма человека.

Опираясь на основные виды нарушений функций организма человека, в настоящее время разработана систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности с буквенным обозначением и графическим изображением, рис. 2.1.

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

Рис.2.1 Систематизация форм инвалидности

### 3.2. Барьеры на транспорте для инвалидов и маломобильных пассажиров. Определение барьеров для каждой из групп инвалидов

Люди с инвалидностью, это не однородная группа авиапассажиров, и все они имеют очень разные потребности. Кто-то из них может иметь более одного вида инвалидности. Некоторые люди являются явно с инвалидностью, такие, как тот,

кто передвигается в инвалидной коляске или носит белую трость, но у многих из них инвалидность сразу не видна, такие, как испытывающие трудности в обучении. Некоторые симптомы инвалидности могут быть прерывистыми, например, люди могут быть с постоянной инвалидностью или могут снизить мобильность в каком-то периоде времени, или инвалидность еще может прогрессировать.

По статистике около девяти миллионов глухих и слабослышащих людей, включая 2 миллиона пользователей слуховых аппаратов, получают выгоду от использования визуальных информационных систем; семь с половиной млн. человек с артритом получают улучшение своего состояния от уровня поверхности сидения, поручней и т.д. Около двух миллионов человек, с проблемой зрения, выиграют от цветового контраста, тактильных поверхностей, а также звуковой информационной системы. Полтора млн. пользователей инвалидных колясок выиграют от лифтов и пандусов. Свыше одного млн. человек с проблемами памяти получают облегчение, если им дадут более четкую запоминающуюся информацию. Человек с инвалидностью не является «носителем проблемы» для транспортной системы, а напротив, проблемы и барьеры в жизни такого человека создает транспортная система.

Тяжелые двери или малое количество вывесок - два примера того, как путешествие может быть трудным для людей с ограниченными возможностями. Если такие препятствия, как эти удалены и усовершенствованы, внесены в транспортные системы, лицам с инвалидностью становится легче самостоятельно участвовать в жизни общества. Для того, чтобы помощь персонала на воздушном транспорте была минимальна, необходимо усовершенствовать уязвимые для инвалидов зоны безбарьерной среды.

Для начала необходимо выделить уязвимые зоны безбарьерной среды. Рис. 3.2.

Определение барьеров на транспорте для каждой из групп инвалидов будет абсолютно различным исходя из форм заболевания. Определить и оценить уязвимую зону для инвалида возможно только, привлекая для этого членов общества инвалидов, как экспертов. Причем все эксперты должны принадлежать к различным категориям инвалидов: нарушение слуха; нарушение зрения; кресло-коляска; опорно-двигательный аппарат; нарушение интеллекта.

Так как, наиболее достоверным является коллективный метод экспертной оценки, то в каждую группу экспертов должно входить не менее трех представителей одной категории. Это позволит максимально использовать возможности каждой группы инвалидов.



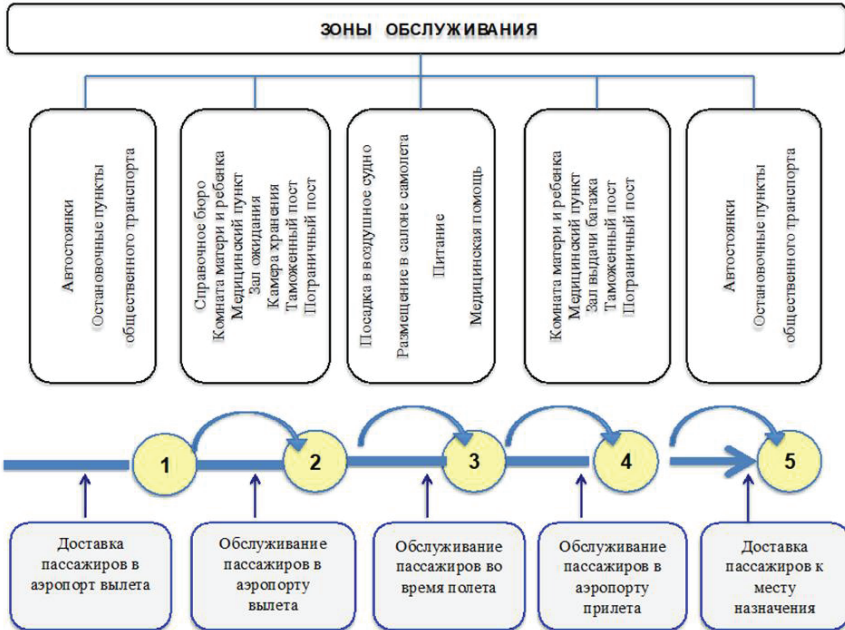


Рис. 3.2. Узвимые зоны безбарьерной среды для авиапассажиров с ограниченными возможностями

Необходимо учитывать, что для каждой категории инвалидов значимость доступности разных объекта будет весьма индивидуальная, обусловленная степенью их физических возможностей. Так, например, для инвалида колясочника наиболее значимым критерием будет доступность пандусов для передвижения по вертикали. Для пассажиров с частичной или полной потерей зрения значимым критерием доступности будет наличие тактильной и звуковой информации, дублирующей визуальные указатели.

#### **Тема 4. Технические и функциональные требования к объектам транспортной инфраструктуры, действия информационно-навигационной системы.**

Ответственность за удовлетворение потребностей лиц с инвалидностью должна быть принята на самом высоком уровне и делегироваться людям с навыками работы на воздушном транспорте и полномочиями, влиять на конструкцию и эксплуатацию воздушных судов и терминалов аэропорта, а также изменения процедур обслуживания.

Удовлетворение потребностей людей с инвалидностью или ограниченными физическими возможностями является частью личной и корпоративной ответственности. Все предприятия воздушного транспорта несут ответственность за обеспечение удовлетворения потребностей своих клиентов. На личном уровне это предполагает осведомленность о потенциальных потребностях людей с инвалидностью и способность эффективно общаться. Те, кто участвует в разработке, управлении и оказании услуг должны иметь четкое представление о том, как их роль влияет на людей с ограниченными возможностями, а также иметь знания, навыки, способности для обслуживания людей с инвалидностью. Для этого на воздушном транспорте был прописан свод правил, который поддерживает согласованные международные рекомендации при обслуживании пассажиров, имеющих статус инвалида или маломобильного пассажира. Рассмотрим отдельно каждый бизнес-процесс, связанный с воздушной перевозкой маломобильного пассажира.

#### **4.1. Процесс 1 – Подготовка к авиаперелету и его резервирование**

Процесс подготовки к авиаперелету начинается со сбора потенциальным пассажиром предварительной информации.

Авиаперевозчик или его агент обязан предоставлять широкой общественности, в доступных форматах информацию, доступную для пассажиров, правила безопасности, условия перевозки лиц с инвалидностью, а также любые ограничения на их перевозку, например, по ограничению перевозки багажа из-за размеров самолета. Туроператор принимает такие правила безопасности и ограничения для рейсов, включенных в пакет путешествия.

Для туристических агентств и туроператоров предоставление информации о правилах безопасности и ограничениях при осуществлении авиаперевозок не могут быть ими опубликованы, т.к. они осуществляют продажу для большого количества авиаперевозчиков, услуги которых имеют разные внутренние правила, в том числе на стыковочные рейсы. Важно, чтобы агенты и туроператоры знали, где найти такую информацию, поэтому авиакомпании должны публиковать такую информацию на своих веб-сайтах.

В дополнение к правилам безопасности, авиаперевозчиков, туроператоров и туристических агентов, должны предоставляться в доступной форме как общая, так и конкретная информация об услугах и технических средствах для пассажиров с инвалидностью.

При предоставлении предварительной печатной информации о полете язык должен быть простым и ясным, с соответствующими иллюстрациями. В соответствии с законом о недопущении дискриминации инвалидов, все разумные меры должны быть приняты для обеспечения того, чтобы такая информация была доступной в альтернативных средствах массовой

информации, такие как издания с крупным шрифтом, с аудио-форматов или на диске компьютера. Необходимо, чтоб документы, которые имеют широкое распространение, и содержание которых не меняется часто, были доступны в шрифте Брайля. Например, королевский национальный институт слепых опубликовал общие рекомендации по доступной форме веб-сайта в "Показать это право".

Если информации для людей с инвалидностью будет включена в стандартные брошюры, но с соответствующей корректировкой для тех, кто не может читать стандартный текст, это будет более выгодным для всех категорий потребителей транспортной услуги и позволит экономить расходы авиапредприятий. Однако, в некоторых случаях может быть более разумным и практическим составлять отдельные материалы с информацией для людей с инвалидностью.

Авиационные компании, их агенты и туроператоры должны принимать все меры, по всем их торговым точкам, включая продажи по телефону и через Интернет, уведомлению о необходимости помощи лицам с инвалидностью. Такое уведомление должно охватывать и обратный рейс, если полет и обратный рейс будут осуществлены тем же авиаперевозчиком.

Авиаперевозчики и службы аэропорта должны обеспечивать улучшенные условия бронирования авиабилетов и обеспечить максимальную доступность для лиц с инвалидностью, клиенты должны быть в состоянии сделать бронирование по телефону или интернету. Многим людям, запрашивающим помощь будет предпочтительнее объяснить это лично по телефону. Это позволит агентам по бронированию задать соответствующие вопросы и лучше понять, что требуется для оказания помощи клиентам.

Для обеспечения доступности глухих и слабослышащих людей, авиапредприятию следует уделять особое внимание подготовке своих сотрудников и обеспечению их Текстофонами, такими, например, как Minicom, с тем чтобы обеспечить доступность для глухих и слабослышащих людей. Textphones - это устройства, используемые с помощью телефонной сети, для того чтобы слабослышащие или глухие клиенты могли общаться с помощью текста. Персонал также должен быть обучен принимать Tuptetalk звонки, телефонные реле службы для глухих и слабослышащих людей. Например, королевский национальный институт для глухих Великобритании (RNID) использует руководство для деловых людей и организаций, оказывающих контактную информацию о каналах связи, которые могут использоваться для глухих, слабослышащих и с нарушением речи людей.

Легко доступные ссылки должны быть размещены на главной странице веб-сайтов и любых страниц, посвященных лицам с инвалидностью. Веб-сайты должны четко указать, пользователю процедуру уведомления о необходимости помощи.

Так как процессы онлайн бронирования, обычно не включают диалог с клиентом, веб-сайты должны поощрять клиентов предоставить максимально

подробную информацию об их особых потребностях и помощи. Это важно, чтобы клиенты при онлайн бронировании знали, с кем можно связаться и получить дополнительную информацию.

Компании, которые поощряют клиентов к бронированию через интернет, должны знать, что предложения, которые доступны только через Интернет могут нарушать Закон о дискриминации инвалидов (DDA), так, как некоторые клиенты с инвалидностью могут быть не в состоянии использовать веб-сайты по причинам, связанным с их инвалидностью. Компании, требующие клиентов использовать выделенные телефонные линии, также могут нарушать Закон о дискриминации инвалидов (DDA), так, как некоторые клиенты с инвалидностью могут быть не в состоянии использовать этот вид связи по причинам, также связанным с их инвалидностью.

Лица с инвалидностью не должны брать на себя дополнительные расходы, чтобы объяснить свою потребность в помощи. В соответствии с надлежащей практикой в других секторах услуг, авиаперевозчики, туристические агентства и туроператоры должны рассматривать вопрос о предоставлении специального "бесплатного" номера для клиентов, которые хотят предупредить или обсудить просьбы о помощи. Если используется общая телефонная линия для всех форм бронирования, было бы хорошей практикой, если агент по бронированию сам перезванивал клиенту с инвалидностью, чтобы обсудить вопросы помощи. Это позволило бы избежать лишних расходов для пассажиров с инвалидностью.

Авиационные компании, туроператоры и турагенты, должны гарантировать, что помещения для бронирования доступны для лиц с инвалидностью, если клиент решил сам прийти в офис для бронирования. Причем, существуют также нормативные требования, по доступности зданий, которые так же должны неукоснительно выполняться. Ряд организаций разработали руководство по проектированию зданий, которое охватывает широкий круг вопросов, от использования цвета и тона для оказания помощи слепым и слабовидящим людям до дизайна лестниц, лифтов и эскалаторов.

## **Правила перевозки пассажиров с инвалидностью** **Информация по условиям полета от а/к**

Предупреждать об отказе от перевозки авиаперевозчик или его агент, или туроператор не вправе, если это отказ в перевозке на основании инвалидности клиента, они обязаны:

- а) принимать необходимую информацию для организации полета вылетающих или прибывающих в аэропорт;
- б) обслужить лицо с инвалидностью в таком аэропорту, при условии, что заинтересованное лицо имеет действительный билет и бронирование.

Существуют **специальные условия** и информация:

1. Авиаперевозчик или его агент, или туроператор все-таки, может отказать лицу с инвалидностью в перевозке на основании:

а) в целях удовлетворения требований безопасности, установленных международными Правилами или национальным законодательством, или в целях удовлетворения требованиям безопасности, установленным органом, который выдал сертификат эксплуатанта авиаперевозчика;

б) если размер воздушного судна или его двери не позволяют произвести погрузку или перевозку лица с инвалидностью.

В случаях отказа в перевозке, упомянутых в пунктах (а) или (б), авиаперевозчик, его агент или туроператор должны приложить все усилия, чтобы предложить приемлемые альтернативы варианты.

Если лицу с инвалидностью было отказано в посадке на основании его инвалидности или ограниченной способностью к передвижению, должно быть предложено право на возмещение расходов или изменение маршрута, как ему, так и лицу его сопровождающему. Право на выбор обратного рейса или изменение маршрута должно быть обусловлено всем требованиям безопасности.

2. При тех же условиях, упомянутых в пункте 1, в подпункте, а), авиаперевозчик или его агент, или туроператор может требовать, чтобы лицо с инвалидностью по возможности сопровождалось другим человеком, который способен обеспечить необходимую помощь этому лицу.

3. Когда авиаперевозчик или его агент, или туроператор отказывают в перевозке в соответствии с пунктами 1 или 2, он должен немедленно сообщить лицу с инвалидностью причину.

Прежде, чем принять бронирование от лиц с инвалидностью, авиаперевозчик, агент и туроператор должны предпринять все разумные усилия, чтобы проверить, есть ли причина, не позволяющая в целях безопасности осуществить перевозку такого лица.

Авиационной компании иногда требуется персональных помощников для сопровождения пассажиров с инвалидностью, когда очевидно, что человек не самостоятелен и это может представлять угрозу для безопасности. На практике это означает любой пассажир, кто не в состоянии отстегнуть ремень безопасности, покинуть свое место, достигнуть аварийного выхода без посторонней помощи, получить и надеть спасательный жилет, одеть кислородную маску, без посторонней помощи, или не в состоянии понять инструктаж по безопасности и любые советы и указания экипажа в чрезвычайной ситуации (включая информацию, переданную в доступных форматах). В некоторых случаях требуется более чем один помощник, например, для подъема пассажира.

Авиаперевозчики имеют право требовать, чтобы лицо с инвалидностью сопровождал другой человек, который способен обеспечить необходимую помощь и соответствовать требованиям безопасности. Там, где авиаперевозчики выдвигают такое требование, это должно быть объяснено в их правилах по перевозке лиц с инвалидностью.

Не следует ожидать, что экипаж авиакомпании предоставит личную помощь пассажирам. По этой причине, пассажиры должны быть проинформированы, что им необходимо будет сопровождение личного помощника, если им требуется помощь в любом из следующих случаев:

- Проблемы дыхания (зависимость от дополнительного кислорода);
- Проблема с приемом пищи. Экипаж пассажирского салона должен быть готов помочь с открытием контейнеров с пищей и описанием порядка питания для слепых;
- Проблема пользования туалетом (если пассажир не способен использовать туалет без посторонней помощи). Экипаж пассажирского салона должен помочь пассажирам перемещаться по салону ВС в инвалидной коляске (если она имеется);
- Проблема приема лекарств (если пассажир не способен передвигаться без своих лекарств и медицинских процедур).

Авиационные компании вправе потребовать от пассажиров с инвалидностью медицинское освидетельствование в случаях заболевания, когда ясно, что безопасность пассажиров с инвалидностью или других пассажиров может быть под угрозой. Медицинское освидетельствование не требуется для доказательства необходимости оказания помощи.

Авиаперевозчик обеспечивает перевозку двух мест оборудования для передвижения бесплатно. Это, как правило, оборудование передвижения, необходимые пассажиру с целью путешествия по воздуху, например, инвалидная коляска и костыли. Оборудование для передвижения, которое не являются необходимыми для путешествия, как правило, перевозится на платной основе, например, моторизованный самокат в дополнение к моторизованным инвалидным коляскам. Авиаперевозчики должны рассматривать каждый конкретный случай запросов на основное оборудование, необходимое пассажиру во время его пребывания, например, портативный аппарат для диализа.

### **Информация авиакомпании по условиям полета.**

Туристические агентства, туроператоры и сотрудники авиаперевозчиков должны активно интересоваться во время бронирования у пассажиров, о необходимости в помощи в аэропорту и / или в полете.

Право пассажира на помощь обеспечивается после их уведомления о потребности в такой помощи по крайней мере за 48 часов до времени вылета рейса. Предварительное уведомление в идеале должно быть дано в момент бронирования, хотя могут быть обстоятельства, при которых изменяется вид помощи, изменения или потребность в помощи возникает уже после бронирования. Однако бывает, когда меняются рейсы в короткие сроки по распоряжению авиаперевозчика, или пассажиры делают заказы в сроки менее чем за 48 часов, может не быть достаточно времени для удовлетворения

потребности пассажира в помощи. В таких случаях, службам аэропорта необходимо, сделать все разумные усилия для предоставления помощи.

Требование предварительного уведомления позволяет авиаперевозчикам, службам аэропорта и поставщик услуг в аэропорту планировать заранее обеспечение той помощи пассажирам с инвалидностью, в которой они нуждаются. И наоборот, компании, которые не в состоянии оказать содействие в помощи, не в состоянии обеспечить необходимой информацией рискуют организовать низкий уровень обслуживания своих клиентов и возможного судебного преследования. В крайних случаях это может привести к потере клиентов.

Очень важно, чтобы агенты по бронированию задавали правильные вопросы о характере необходимой помощи и о каких-либо специфических условиях и ограничениях, которые могут препятствовать перевозке лица или виды помощи при движении в том числе на любые стыковочные рейсы, на которые продан билет. Например, если клиент или его оборудование для передвижения является особенно тяжелым и могут потребоваться специальные усилия или техника, если клиент желает путешествовать с типом инвалидной коляски, которая не может поместиться на борт ВС, если клиент не может путешествовать без личного помощника, если есть особенно необычные просьбы.

Это хорошая практика для авиаперевозчиков, когда сотрудники, имеющие опыт в обработке заказа, умеют расспросить клиента о необходимости помощи. Агенты бронирования не должны принимать заказы пока клиент не был опрошен. Там, где есть какая-либо неопределенность, необходимо провести консультацию со специалистом, а не принимать заказ, который может быть невыполним.

Агенты должны сообщить о пределах ответственности авиаперевозчика при перевозке оборудования для передвижения, так чтобы клиенты могли подстраховаться самостоятельно. Агенты также должны предупреждать клиентов об ограничениях в перевозке из соображений безопасности, возможных воздействиях на оборудование в процессе перевозки.

Типичный вопрос, который может быть задан "будет кто из членов вашей группы испытывать трудности при ходьбе на 500 метров? " Это позволяет выявить людей, которым трудно перемещаться в пределах аэропорта от стойки регистрации до выхода на посадку, причем эти люди не обязательно должны быть с инвалидностью.

Существуют различные ограничения по времени, когда бронирование выполнено по телефону, но все равно, важно установить, есть ли потребность в помощи. Невыполнение этого требования может оказаться дорогостоящим при решении вопроса на более позднем этапе.

Авиационные компании, которые выделяют места до вылета, должны позволить лицам с инвалидностью предварительное бронирование мест, которые наилучшим образом удовлетворяют их потребности, с учетом

требований безопасности. Эти механизмы должны быть доведены до поставщиков помощи в аэропорту и экипажа салона воздушного судна, как для прямых, так и для обратных рейсов. Авиакомпания, которые не выделяют места, должны дать лицам с инвалидностью предварительный совет, с целью выбора мест, которые наилучшим образом отвечают их потребностям, с учетом требований безопасности.

В действующих европейских правилах о перевозке лиц с инвалидностью записано, что такие лица не должны занимать места, где их присутствие может мешать экипажу выполнять свои обязанности, препятствует доступу к аварийно-спасательному оборудованию или препятствует эвакуации из самолета.

Везде, где возможно, людям, которым требуется перемещение из коляски в кресло, должны быть выделены места с подвижными подлокотниками или места, где есть достаточно пространства для ног, для удобства в передней части сиденья, с учетом ограничений. Сотрудники на стойке регистрации в аэропорту должны быть осведомлены, о местах, выделяемых для пассажиров с инвалидностью и не занимать их до минимального времени регистрации на рейс. Экипажу пассажирского салона ВС рекомендуется перераспределить места на борту, если место занимает, пассажир, не являющийся инвалидом.

### **Дополнительные места и передача информации**

Если из-за характера инвалидности требуется два места (или больше), авиаперевозчики должны рассмотреть вопрос о предоставлении второго (третьего) места по льготному тарифу. Это будет также относиться к собакам-поводырям, если необходимо второе место. Авиаперевозчик должен иметь свою собственную политику для рассмотрения таких просьб и информировать пассажиров с инвалидностью о необходимых подтверждающих документов.

Признано, что эта мера вряд ли будет жизнеспособна или применима во многих случаях, например, когда авиакомпания продает места единым пакетом. По соображениям целесообразности, авиакомпания может ограничить количество таких заказов, но они могут предоставить бронирование нескольких таких мест на рейс. Это будет особенно важно для чартерных компаний, которые могут иметь более высокую долю пассажиров с инвалидностью. Пассажиры с инвалидностью должны предоставить доказательства их потребности в два места. Если лицу с инвалидностью оказывают помощь сопровождающие лица, авиаперевозчик будет прилагать все усилия, чтобы дать такому человеку место рядом с лицом с ограниченными физическими возможностями.

Когда авиаперевозчик или его агент, или туроператор получает уведомление о необходимости оказания помощи по крайней мере за 48 часов до времени полета, он передает информацию за 36 часов до времени отправления:

а) в службы отправления, прибытия и транзита, аэропортов;



б) службам организации полетов авиаперевозчика. Эта информация должна быть передана как можно скорее.

Очень важно, чтобы информация, относящаяся к необходимости помощи пассажирам, была записано точно. Это ответственность авиаперевозчиков, их агентов и туроператоров для передачи информации чтобы обеспечить, помощь пассажирам в соответствии с их просьбами. Авиаперевозчик, агент или туроператор, возможно, пожелает, чтобы срок для передачи информации об оказании помощи превышал 36 часов. Это необходимо в тех случаях, когда представительства авиакомпании не работают по выходным.

Очень важно для всех предприятий, соответствовать требованиям Закона о защите персональных данных. Информация о здоровье физическом или психическом рассматривается как "конфиденциальные персональные данные". Когда дело касается конфиденциальной личной информации, Закон требует, чтобы человек дал на это согласие. Большинство запросов о помощи не нуждаются в данных такого рода для записи. Но где это необходимо, то для получения этих данных, важно объяснить пассажиру, что информация должна быть передана для другой стороны в целях обеспечения просьбы об оказании помощи. Если же пассажиры возражают против этого, они должны знать, что авиаперевозчик будет не в состоянии выполнить их требования. Авиационные компании, в дальнейшем возможно, изучат возможности хранения данных для использования в будущем, особенно для постоянных клиентов.

Там, где это действительно невозможно получить явное согласие реального заказчика на конфиденциальные персональные данные, возможно получить, это согласие от лиц, действующих от его имени. Авиаперевозчики должны быть уверены, что представитель пассажира, с которым они имеют дело, на самом деле имеют право давать согласие от имени субъекта данных и что этот вариант используется только в качестве крайней меры.

Это хорошая практика для туроператоров и авиаперевозчиков, подтверждение о получении и учете запросов о помощи, для контроля, что все запросы были переданы. Предоставление подтверждения заказчику помогает легко понять, что помощь будет оказана и показывает, что их просьба была записана. Ведение простых форм аудита о том, что просьбы о помощи были переданы, поможет компаниям в таких случаях, когда возникают споры в отношении непредставления запрашиваемой помощи. Записи должны храниться определенное время, чтобы представить доказательства в случае появления поздней претензии.

## **4.2 Процесс 2 – Прибытие в аэропорт**

Независимо от того, как пассажир с инвалидностью прибывает в аэропорт, цель авиаперевозчика должна заключаться в обеспечении бесперебойного его обслуживания. Когда пассажиры с инвалидностью прибывают в аэропорт,

вывески должны быть четкими и недвусмысленными, чтобы они могли найти свой путь легко в любой части аэропорта и продолжить свое путешествие.

Каждый прибывающий в аэропорт должен быть в состоянии определить легко и быстро, куда они должны идти и как туда добраться. Проектирование вывесок и системы поиска пути с учетом потребностей людей с инвалидностью - в том числе с ограниченными возможностями обучения или с проблемами зрения - будет гарантировать, что все пассажиры, независимо от инвалидности, смогут воспользоваться этой информацией.

Важно, чтобы службы аэропорта, там, где это возможно, поработали над дизайном всех помещений и прилегающей территории для повышения доступности на протяжении всего пути следования.

Информация о расположении помещений в аэропорту, в том числе конкретных объектов и услуг для пассажиров с инвалидностью, также должны быть доступны на веб-сайтах аэропортов, чтобы пассажир мог получить информацию, прежде чем начать путешествие. Чтобы помочь пассажирам оценить, насколько они нуждаются в помощи, эта информация должна включать в себя такие вещи, как среднее время движения от точки прибытия до выхода на посадку и каких-либо препятствиях, таких как ступени или узкие дверные проемы. Было бы полезно включить простую карту процесса, объяснить, когда пассажиры должны быть на каждом этапе и какие требуются действия. Это принесет пользу, в частности, пассажирам с трудностями в обучении, а также тем, кто не знаком с аэропортом.

### **Назначение пунктов прибытия и выезда**

В сотрудничестве со службами аэропортов и соответствующими организациями, представляющих лиц с инвалидностью, ответственные службы аэропорта, принимая во внимание местные условия, должны назначить ответственных за прибытие и выезд лиц, обозначить точки сервисных пунктов как внутри, так и за пределами терминала, в которых лица с инвалидностью могут с легкостью объявить о своем прибытии в аэропорт и попросить помощи. Эти пункты прибытия и отъезда, должно быть четко обозначены и должны носить основную информацию об аэропорте в доступных форматах.

Например, правила европейского союза требует юридических обязательств от администрации аэропорта обеспечения предоставления официальной информации об обозначенных специальных зонах прилета и отлета "в пределах их границ аэропорта" для обслуживания пассажиров с инвалидностью. Это будет особенно важно для лиц с инвалидностью, которые путешествуют без сопровождения и им необходимо знать, где находятся пункты вызова и ожидания для получения помощи. Эти пункты должны быть назначены по крайней мере, на основных входах в здания терминала, в районах у стойки регистрации, в поезде, скоростном трамвае, метро и автобусных станций, в такси и в автомобильных парковках аэропорта.

Точкой "прибытия" в данном контексте следует понимать точку, где пассажиры прибывают в аэропорт для выполнения рейсов. Такие точки не будут обычно находиться в залах прилета, чтобы не было путаницы с пассажирами, которым необходима помощь по высадке с воздушного судна. Однако там, где зоны прилета и вылета находятся в непосредственной близости, и практически невозможно разграничить пункты оказания помощи, обычно их располагают в зале прилет. В таких случаях важно, чтобы эти пункты были четко обозначены и их было легко найти.

Остановки общественного транспорта не всегда находятся под прямым контролем служб аэропорта. В этих случаях, процедуры в точке прибытия должны быть согласованы с транспортным оператором, чтобы обеспечить помощь пассажирам с инвалидностью до ближайшего места прибытия в аэропорт. Это не является необходимым для всех объектов, которые под прямым контролем аэропорта, например, чтобы пункты прибытия / отправления были в гостиницах. Однако, в этих случаях необходимо, чтобы сотрудники гостиницы знали контактную информацию о пунктах предоставления помощи в аэропорту.

Дизайн автоматизированных информационных пунктов прибытия / отправления должен соответствовать спецификациям для этих пунктов на автостоянках или на остановках общественного транспорта. В дополнение к спецификациям, необходимым особенно на автостоянках, обеспечить доступность для людей с проблемами зрения. Службы аэропорта должны обеспечивать сидения в этих пунктах и ясно читаемые вывески, где указано, что сидения предназначены только для людей с инвалидностью и лиц, которые ждут помощи. Когда сидения находятся на открытом воздухе, оно оборудуется крышей.

Основная информация, подлежащая представлению в пунктах прибытия / отправления включает схемы соответствующих терминалов аэропорта и список ключевых объектов, таких как зона регистрации, туалеты и пункты общественного питания. Информация должна быть ясной и доступной. Тактильные отображения или использование азбуки Брайля, также может быть, но более вероятно, что пассажир с нарушениями зрения будет искать информацию в устной форме в пунктах прибытия / отправления. Если речевое оповещение не работает необходимо предоставить телефон.

Если пассажир пользуется услугами в аэропорту более одного оператора (например, когда различные операторы обслуживают различные терминалы в пределах одного аэропорта), процедура помощи должна быть согласована между операторами, чтобы обеспечить плавный переход пассажиров, которым необходимо перемещаться между терминалами.

## На машине

На всех автостоянках, дизайн парковочного оборудования должен позволять использование их водителями с инвалидностью, в том числе на колясках. Расположение, высота, получение парковочного талона должны быть доступны и для людей с нарушениями слуха. Кнопка вызова помощи должна легко работать и находится у входа. Должна быть обеспечена возможность добраться до всех элементов управления парковочным оборудованием водителю из окна, без необходимости открывать дверь или выхода из транспортного средства. Все органы управления должны быть простыми в использовании, требующие силы нажатия не более 15 ньютонов, должны отличаться от других кнопок и должны работать от нажатия сторонами ладони.

Парковочный талон должен быть достаточной длины, чтобы водитель его легко извлек, и отрываться при минимальном усилии. Должны быть созданы условия для людей, которые не в состоянии пользоваться своими руками в полном объеме. Это может быть камеры видео наблюдения, установленные на парковочном шлагбауме или другие системы оповещения персонала парковки о необходимости помощи. Там, где внедрены новые системы оповещения, необходимо предусмотреть включение визуальной индикации для уведомления пользователей, что их просьба о помощи была получена.

В случае, когда транспортное средство имеет барьер высотой 2.6. метра над уровнем земли, необходимо обеспечить приспособление для преодоления данного барьера. Альтернативное, сооружение должно иметь специальный проход. Вертикальное препятствие должно быть оборудовано входом на парковочные места и выходами из парковки.

Места на стоянке, отведенные для людей с инвалидностью (с наличием синего знака «парковка лиц с инвалидностью») должны быть четко обозначены у входа на автостоянки. Парковочные места должны быть рядом с терминалом пункта обслуживания и терминалом платежных средств и должны иметь достаточные габариты для облегчения высадки из боковой и задней части автомобиля.

Важно, что места парковки для людей с инвалидностью были спроектированы таким образом, чтобы их было удобно использовать. Например, их должно быть достаточное количество, они должны быть четко обозначены и края должны быть достаточно широкими, чтобы было достаточно места для инвалидов на колясках. Использование таких пространств должны регулярно проверяться и обновляться для удовлетворения спроса.

### 4.3 Процесс 3 – Движение в аэропорту и посадка на борт ВС

В прошлом проблема помощи, необходимой для лиц с инвалидностью была возложена на аэропорт и авиаперевозчика. В настоящее время администрация

аэропорта имеет право заключать договор с третьей стороной на предоставление этой помощи.

Когда лицо с инвалидностью прибывает в аэропорт для путешествия, службы аэропорта несут ответственность за обеспечение предоставления помощи, таким образом, чтобы человек мог попасть на рейс, на который он имеет билет, при условии, что уведомление о конкретных потребностях человека в такой помощи было сделано, чтобы авиаперевозчик или его агент, или туроператор были уведомлены по крайней мере за 48 часов до времени вылета рейса. Такое уведомление должно также охватывать обратный рейс, если договор перевозки был заключен с тем же авиаперевозчиком. Если уведомление не было сделано, то соответствующие службы должны приложить все разумные усилия для обеспечения помощи таким образом, чтобы человек смог попасть на рейс, на который он имеет билет.

Когда лицо с инвалидностью следует транзитом через аэропорт, оно обслуживается авиаперевозчиком, туроператором рейса, на который он имеет договоренности, при этом органы руководства несут ответственность за обеспечение предоставления помощи, что бы человек попал на рейс, на который он имеет договоренности.

По прибытии в «стерильную зону» аэропорта, руководящий орган аэропорта несет ответственность за обеспечение предоставления помощи, таким образом, чтобы человек мог достичь своей точки вылета из аэропорта. И эта помощь должна быть оказана, насколько это возможно, в соответствии с конкретными нуждами отдельного пассажира.

Помощь и имеющееся специальное оборудование в аэропортах должно помочь людям с инвалидностью:

- сообщить об их прибытия в аэропорт, сообщить о просьбе о помощи в назначенных пунктах внутри и за пределами терминала,
- перейти от назначенного пункта к стойке регистрации,
- пройти регистрацию и оформление багажа,
- переместиться от стойки регистрации до самолета, с завершением процедур досмотра, таможенного и паспортно-визового контроля,
- попасть на борт воздушного судна, при наличии лифтов, инвалидных колясках или другой помощи, по мере необходимости,
- попасть от двери самолета на свои места,
- сдать и получить багаж,
- переместиться от своих мест до двери самолета,
- произвести высадку из самолета, при наличии лифтов, инвалидных колясок или другой необходимой помощи,
- переместиться в зал и получить багаж, с завершением иммиграционных и таможенных процедур,
- переместиться зала багажа к назначенному пункту,
- попасть на стыковочные рейсы, если необходимо,
- попасть в туалет, если требуется.

Если лицу с инвалидностью помогает сопровождающее лицо, то этот человек должен, если требуется, иметь возможность оказывать необходимую помощь в аэропорту при погрузке /выгрузке.

Предоставление для наземного обслуживания необходимого вспомогательного оборудования, в том числе электрических инвалидных колясок возможно при условии предварительного уведомления за 48 часов и при отсутствии ограничения пространства на борту воздушного судна, а также при условии соблюдения соответствующего законодательства, касающегося перевозки опасных грузов.

Временная замена поврежденного или потерянного оборудования, может осуществляться, но не обязательно в том же денежном эквиваленте.

Обслуживание собак-поводырей осуществляется по мере необходимости.

Руководящие органы аэропорта несут ответственность за обеспечение предоставления помощи, без дополнительной платы для лиц с инвалидностью.

Руководящий орган может предоставить такую помощь самостоятельно. Кроме того, в соответствии со своей ответственностью, руководящий орган может заключить контракт с одним или несколькими агентами на поставку помощи. Органы управления могут заключать такие договора или контракты по своей собственной инициативе или по запросу авиаперевозчика принимая во внимание существующие услуги в аэропорту. Так же руководящий орган аэропорта может, на недискриминационной основе организовать сбор средств и распределить расходы на другие организации в аэропорту с целью финансирования этой помощи. Этот конкретный сбор должен быть разумным, связанным с фактическими расходами, прозрачным, пропорционально общего числа всех пассажиров, проходящих через аэропорт в зависимости от объема перевозок каждой авиакомпании. Руководство аэропорта может финансировать эти расходы с других видов деятельности, в соответствии с действующей коммерческой практикой. При этом возникает необходимость ежегодного финансового аудита расходов в отношении помощи, оказываемой лицам с инвалидностью с опубликованием отчетов для всех участвующих организаций.

### **Структура инфраструктуры аэропорта**

Многие маломобильные авиапассажиры или лица с инвалидностью не пользуются помощью либо потому, что они независимы или потому что они путешествуют вместе с помощником. В этом случае особенно важно для этих людей, чтобы аэропорт был доступен и в нем было легко ориентироваться.

Проектирование инфраструктуры осуществляется специалистами в этой области в соответствии с действующим законодательством. Существует множество детальных руководств на эту тему, такие как "Инклюзивная Мобильность - Лучшая практика доступности транспортных инфраструктур" и британский Стандарт BS8300: 2001 – «Проектирование зданий и их подходы для удовлетворения потребностей людей с инвалидностью».

На первом этапе проектирования новых общественных зданий или реконструкции существующих, администрация аэропортов должна обеспечить, чтобы потребности лиц с инвалидностью занимали центральное место в проекте. Это должно включать привлечение местных организаций по доступности и других консультантов на самой ранней стадии проектирования.

Указательные знаки в нестерильной зоне должны быть четкими и недвусмысленными. Везде, где возможно должны быть использованы пиктограммы и в случае необходимости, тактильные символы должны использоваться там, где знак находится в пределах досягаемости пассажиров, например, в туалете.

При регистрации, стойки регистрации должны быть доступными для пассажиров в инвалидных колясках, а также больных пассажиров. Желательно, чтобы сотрудники могли общаться с глухими и слабослышащими пассажирами.

Если пассажиру требуется помощь, и это еще не было предоставлено до регистрации, персонал на стойке регистрации должен предупредить администрацию или отправить пассажира в пункт оказания помощи. Персонал должен также сделать это, если помощь не требуется, чтобы пассажиры были осведомлены о возможности помощи. Персоналу на регистрации следует напомнить владельцам собак-поводырей о необходимых документах для их собаки для обеспечения выезда в страну назначения и повторного въезда по специальной схеме (если требуется). Администрация аэропорта должна приложить "все разумные усилия", чтобы обеспечить помощь, если пассажир не смог за 48 часа уведомить о потребности в помощи, например, по семейным обстоятельствам.

Если пассажир имеет свои требования к месту на борту ВС, сотрудники на стойке регистрации должны информировать пассажиров о тех доступных местах, что являются наиболее подходящими, а затем зарезервировать соответствующие места для них и, если нужно, то и их помощникам (сопровождающим лицам).

Если при регистрации (или посадке на борт ВС) стало очевидно, что пассажир не может осуществить поездку, либо из-за требований безопасности, или из-за размера воздушного судна или его двери, пассажиру (и всем сопутствующим лицам, необходимым для его поездки) должна быть сделана денежная компенсация или предложен другой рейс.

Для осуществления перевозки маломобильных авиапассажиров приходится оснащать аэропорты вспомогательным оборудованием. Там, где регистрация осуществляется на стойках самообслуживания, необходимо чтобы они были укомплектованы стойкой регистрации для пассажиров, которые не могут воспользоваться стойкой самообслуживания. Наличие этой стойки должно быть четко указано на автомате самообслуживания. Если нет возможности оборудовать дополнительную стойку, автоматы самообслуживания оборудуются аналогично пунктам связи. Аналогичным образом, если билеты

выдаются через автоматы, они тоже должны быть укомплектованы билетной стойкой или должны быть доступными для лиц с инвалидностью.

### **Специальные зоны обслуживания**

Там, где зоны ожидания оборудованы креслами для лиц с инвалидностью, они должны снабжаться табличками, чтобы препятствовать их использованию другими пассажирами. Расположены эти кресла должны быть в непосредственной близости от стойки персонала, а также должны находиться быть достаточно близко к основным помещениям (таким, как туалеты, буфет). Кроме того, или, как альтернатива, пункты помощи должны быть представлены и в этих зонах.

Для людей глухих или слабослышащих вспомогательное оборудование должно быть совместимым со слуховыми аппаратами, иметь переменное усиление. Для тех, кто не пользуется слуховым аппаратом, должна быть визуальная индикация для подтверждения, что просьба о помощи была получена.

Всё оборудование, предназначенное для использования широкой общественностью, такое как телефоны и интернет-терминалы, также должны быть доступны для людей с инвалидностью, в том числе с сенсорными нарушениями. Хотя пользуются общественным телефоном нечасто, они все равно должны быть доступными. По крайней мере, один телефон должен быть доступным для людей на коляске. Все телефоны должны включать усиление громкости, индуктивную муфту и оборудование для незрячих и слабовидящих людей. По крайней мере один текстофон с системой, совместимой с реле Turetalk должен быть обеспечен в стерильной и нестерильной зонах в каждом терминале для людей, которые являются глухими или слабослышащими. На всех этих объектах должны быть специальные легко читаемые четкие знаки.

Все помещения общего пользования и зоны предоставления услуг в здании терминала, так же должны быть доступны для людей с инвалидностью. Например, туалеты, душ, места для курения, рестораны и магазины, бизнес-центры, комнаты отдыха, галереи и места для молитвы.

Хотя по Закону о не дискриминации зоны общего пользования, должны быть доступны, насколько это реально возможно, однако официально не требуется оказание помощи и доступность в этих зонах (за исключением туалетов). Рекомендовано, что по просьбе пассажира помощь для доступа в места общественного пользования должна быть оказана в объеме просьбы при условии достаточного времени для ее оказания. Там, где помещения предназначены только для пользования пассажирами с инвалидностью, они должны быть надлежащим образом обозначены с помощью пиктограмм и в соответствующих случаях, с тактильной маркировкой, например, на стене, прилегающей к дверным ручкам в доступных туалетах.



В тех случаях, где требуется помощь специальных собак, эти животные должны быть размещены при условии, что уведомление о них делается авиаперевозчиком или его агентом, или туроператором в соответствии с национальными правилами, касающихся перевозки собак-поводырей на борту воздушного судна, где такие правила существуют. Необходимо также предусмотреть специальные зоны для собак – помощников, собак-поводырей и собак, помощью которых пользуются пассажиры с инвалидностью. Маршрут к этой зоне должен быть подписан, доступен и быть хорошо освещен. Помощь со стороны персонала аэропорта должна быть доступна по запросу, как в стерильной, так и нестерильной зонах.

### **Стерильная зона**

Как известно главное правило на воздушном транспорте это безопасность. При разработке политики безопасности, авиакомпаниям и аэропортам необходимо учитывать потребности людей с инвалидностью в максимально возможной степени, но без ущерба для безопасности всем пассажирам.

Сопровождающие руководства выпускаются в отрасли по мере необходимости. Конкретные руководящие указания распространяются на коляски и пассажира на коляске, а также на лекарства и медицинское оборудование.

Все объекты и оборудование досмотра должны, насколько это возможно, быть доступными для лиц с инвалидностью и необходимо объяснить в доступных терминах, что пассажиры обязаны делать (например, представить отдельно любые жидкости, снять обувь и верхнюю одежду). Ширина прохода арки безопасности должна быть достаточной для прохождения пассажиров на колясках. Персонал должен быть в состоянии оказать помощь, при необходимости, когда пассажиры проходят досмотр на оборудовании для безопасности, в том числе, когда пассажиры испытывают трудности подъема ручной клади, на досмотр. Нет необходимости проводить досмотр лиц с инвалидностью. Тем не менее, они должны знать и ожидать, что досмотр будет проводиться, с максимальной осторожностью и вниманием.

Сотрудники службы безопасности должны четко объяснить, какие действия необходимы и спросить у пассажира, как это лучше всего можно сделать, или предложить пассажиру провести досмотр в отдельной комнате. Например, может быть, необходимо перемещение пассажира из инвалидной коляски для облегчения досмотра.

Индивидуальные комнаты для досмотра должны быть доступны по своим параметрам для пассажира и его личного оборудования. Как минимум, эти комнаты досмотра должны позволить находиться в них как пассажиру на коляске, так и персоналу службы безопасности.

Иногда угроза безопасности может быть такой интенсивности и возникнуть в такой короткий срок, что это может потребовать введения жестких ограничений, влияющих на всех пассажиров и персонал, работающий в аэропортах. Администрация аэропорта и авиаперевозчики при разработке планов действия в таких ситуациях должны, насколько это возможно, учитывать потребности людей с инвалидностью.

Как и все другие стойки в аэропорту, стойки прохождения таможенного контроля должны быть доступными для пассажиров на колясках, пассажиров с другими видами инвалидности и обеспечивать легкость общения с глухими и слабослышащими людьми.

Как и в нестерильной зоне, места для отдыха лиц с инвалидностью должны быть расположены в непосредственной близости к основным объектам. Персоналу необходимо через регулярные промежутки времени навещать пассажиров, сидящих в этих областях. Это особенно важно для слабовидящих пассажиров, которые не могут читать информационные табло. Посадочные талоны на борт воздушного судна принадлежащие пассажирам, в местах ожидания, могут находиться у персонала аэропорта или у сотрудников авиакомпании с целью информации, где находится данный пассажир в случае экстренной эвакуации.

В залах вылета должна отображаться информация о ожидаемом времени преодоления расстояния до выхода на посадку, чтобы пассажиры могли оценить, насколько они будут нуждаться в помощи для достижения своего выхода. Даже если они не просили помощи до выхода на посадку, маломобильные пассажиры должны иметь возможность обратиться за помощью к персоналу или в пункты помощи (отдыха) в зале вылета, с учетом той оговорки, что администрация аэропорта приложит "все разумные усилия" для оказания помощи, если пассажир известил об этой необходимости менее чем за 48 часов.

Как и в нестерильной зоне, все помещения и услуги, которые доступны для пассажиров, должны быть доступны для пассажиров с инвалидностью. **Разумные меры** должны быть приняты с тем, чтобы люди с инвалидностью имели доступ к объектам зала вылета.

Было бы разумным, чтобы сотрудники аэропорта по оказанию помощи могли пассажирам помочь в других важных вещах, таких, как возможность умыться. Персонал не может обеспечить помощь в туалетах или ждать в кафе и магазинах. Аэропорт, как правило, не предлагает обслуживающий персонал для помощи в магазинах, но предоставляет самоходные коляски и другие устройства, что позволит пассажирам посещать магазины и другие объекты и дать им возможность вернуться в специальные зоны ожидания (если имеются), или в пункты помощи в нужное время, чтобы получить помощь при посадке на борт воздушного судна.

При обслуживании рейсов аэропорты обязаны представлять информацию в доступных форматах. Обеспечение информацией должно быть сделано для

людей, которые не в состоянии использовать визуальные дисплеи (слепые, и некоторые люди с трудностями в восприятии информации). Звуковые объявления обычно отвечают этому требованию. Но там, где это считается неуместным, должны быть четко определены стойки информации, где пассажиры могут получить необходимую им информацию.

Вся информация о рейсе должна быть доступна для пассажиров, сидящих в специальных местах для отдыха. Например, информационные табло должны быть открыты и видны с этих мест. Администрация аэропорта должна обратить особое внимание на дизайн и расположения визуальной информации, чтобы она была легко читаемой людьми в инвалидных колясках и людьми с нарушениями зрения. Это также потребует альтернативных средств связи, таких как пейджеры, для тех, кто не может пользоваться визуальной информацией. Звуковые объявления о полетной информации обычно не делают во многих аэропортах, однако они могут быть необходимы, в частности, пассажирам, путешествующим самостоятельно, там, где нет подходящей стойки информации. Персоналу аэропорта должно быть поручено обеспечить пассажиров, которые могут нуждаться в помощи, в получении этой информации, держать в их курсе информации о рейсе.

### **Выход на посадку, посадка**

Персонал, который обслуживает выход на посадку должен идентифицировать себя для пассажиров с инвалидностью, а в случае глухих или слабослышащих пассажиров, обеспечить, чтобы они регулярно имели информацию, когда сделаны звуковые объявления. Приоритетные сидения должны быть установлены у выхода на посадку, где нет никого рядом, и сотрудникам должно быть рекомендовано обратить внимание на пассажиров, у которых могут возникнуть трудности с лестницей или ступенями, или с маршрутом до воздушного судна. Они, по возможности, должны предложить альтернативный маршрут до воздушных судов или вызвать соответствующую помощь.

При нормальных обстоятельствах, лиц с инвалидностью, которые нуждаются в помощи, должны первыми сесть на борт воздушного судна и последними сойти с борта самолета по прибытию. Это, как правило, более достойный и менее напряженный, более эффективный способ для обслуживания пассажирских авиаперевозок. Если самолет находится на удаленной стоянке, транспортное сообщение туда и обратно должно быть доступно. Это правило, будет более эффективным для авиакомпаний и аэропортов и более приемлемо для лиц с инвалидностью, если они могут выезжать на самолет в том же транспортном средстве, что и другие пассажиры. Низкий пол автобусов, который обеспечивает доступ инвалидных колясок, очень подходит, поскольку он также обеспечивает легкий доступ для других пассажиров. Однако там, где пассажиру с инвалидностью необходима помощь

амбулифта, для авиакомпании удобно произвести посадку такого пассажира первым.

Пассажиры в креслах-колясках должны быть в состоянии добраться до выхода на посадку и иметь возможность посадки, вместе с коляской на борт воздушного судна. В других обстоятельствах, инвалидные коляски, как правило, необходимо принимать от пассажиров на стойке регистрации и должны быть подготовлены к перевозке.

Часто бывает, что инвалидные коляски индивидуально разработаны для пользователей, так как им может быть трудно использовать "стандартные" инвалидные коляски, которые не отвечают их потребностям. По этой причине, общее правило должно быть таковым, что пассажирам с инвалидностью нужно оставаться в своих колясках до достижения ими двери самолета. Это будет относительно просто, если самолет стоит у телерапа, но, если самолет находится на удаленной стоянке, понадобится специальное транспортное средство для доставки пассажира на борт воздушного судна.

Это неприемлемо для сотрудников аэропорта, потребуется специальное оборудования для перемещения вручную вверх и вниз по лестнице, все это представляет риск угрозы здоровью и безопасности. По этой причине, где нет объектов (технических средств), таких как лифт рядом с выходом на посадку, единственным вариантом является координация загрузки инвалидных колясок и другого оборудования в багаж при регистрации. При строительстве новых и реконструкции существующих объектов на транспорте необходимо учитывать потребности пассажиров с инвалидностью в вертикальном перемещении (устраиваются пандусы, лифты и т.д.).

В отсутствие соответствующей инфраструктуры, авиакомпании и их подрядчики при наземном обслуживании должны работать вместе с администрацией аэропорта для реализации других решений, которые позволят пассажирам оставаться в своих колясках до борта воздушного судна.

На борту самолета может храниться складывающаяся инвалидная коляска, которая должна храниться в багажном отсеке. Однако, другие малые средства, облегчающие передвижение, такие, как костыли, трости, подушки, должны перевозиться в пассажирском салоне, если они могут быть надежно уложены и закреплены. Авиаперевозчики должны также гарантировать, что инвалидные коляски надежно уложены и сохранены. Если коляска с батареей, батарея должна быть надежно прикреплена к оборудованию, быть отключена и защищена от коротких замыканий. Очень важно, чтобы персонал, участвующий в этом процессе, прошел обучение по обращению с колясками.

Личные коляски должен быть последним багажом, который будет загружен в багажный отсек и первым, который выгружается. Они должны быть возвращены их владельцу с минимальной задержкой. Оборудование для передвижения должно перевозиться бесплатно. Если инвалидная коляска, другое оборудование или вспомогательные устройства будут потеряны или

повреждены в аэропорту или на борту воздушного судна, пассажир, которому принадлежит оборудование, должен получить возмещение.

При посадке пассажира на коляске на борт воздушного судна, перемещение пассажира по трапу вручную является вариантом, который следует избегать, за исключением чрезвычайных ситуаций, при которых нет альтернативы. По этой причине, администрация аэропорта должна обеспечить наличие подходящего оборудования для облегчения перемещения пассажира, которое минимизирует риски для персонала и пассажиров. Оборудование должно быть бережно храниться и быть доступным.

Ключевым фактором в снижении риска для обслуживающего персонала является заблаговременное знание требований пассажира с инвалидностью, чтобы подготовить соответствующее оборудование и оказать необходимую помощь. Выбор оборудования существенно влияет требования к обслуживанию таких пассажиров.

Там, где в наличии и телетрапы риски значительно сокращаются. В отсутствие телетрапов есть ряд методов и специальное оборудование для доставки пассажиров с инвалидностью на борт или с борта воздушного судна:

- специальный лифт или амбулифт;
- специальные подъемники на батареях;
- специальные кресла на борту воздушного судна.

Специальные кресла должны быть использованы в качестве последнего средства, т.к. это большой риск для обслуживающего персонала. Специальные кресла используются для перемещения людей от двери самолета до своих мест. Чтобы свести к минимуму необходимость подъема пассажира из инвалидных колясок, пассажирские места должны быть с подъемными подлокотниками, или размещаться там, где есть достаточно места для ног. Подъемными или погрузочными устройствами (такими, как надувные подушки, или другие новые технологические решения) необходимо пользоваться везде, где есть возможность. В отдельных случаях пассажиров с инвалидностью могут сопровождать специально обученные личные помощники, которые будут в состоянии помочь пассажиру в перемещении. В тех случаях, администрация аэропорта не должна настаивать на предоставлении помощи, но должна быть готова оказать её при необходимости.

После вылета рейса, авиаперевозчик как можно скорее должен проинформировать орган управления в аэропорту назначения, о количестве лиц с инвалидностью на этом рейс, нуждающихся в помощи. Передача этой информации, как правило, возлагается на сотрудников авиаперевозчика или его агентов. Очень важно, чтобы информация передавалась точно и своевременно, чтобы при необходимости обеспечить требуемую помощь по прибытии.

#### 4.4 Процесс 4 - Конструкция ВС

В настоящее время существуют конкретные рекомендации в отношении проектирования летательных аппаратов, чтобы сделать их более доступными для маломобильных пассажиров и лиц с инвалидностью. Так же необходимо использовать рекомендации по усовершенствованию воздушных судов, запущенных в эксплуатацию, и, где это возможно, на самолетах, которые находятся на капитальном ремонте.

Новые или отремонтированные ступени трапа должны иметь равномерную высоту, равномерную глубину протектора и высоту для первого шага на последнем этапе. Протектор поверхности должны быть твердыми и не скользить, не отражать свет. Передний край каждого протектора должен быть отмечены полосой (50 мм шириной) контрастного цвета. Поручни должны, по возможности, быть предоставлены с обеих сторон, тонально контрастными с окружающей средой и округлыми (максимальный диаметр 35-40мм). Они также должны выходить за пределы верхней и нижней ступени.

На небольших самолетах может оказаться невозможным, чтобы выполнить требования к перилам с обеих сторон, тогда потребуется применять дополнительное оборудование. Подъемные подлокотники должны быть расположены соответствующим образом, чтобы способствовать посадке пассажиров на свои места. Они необходимы, чтобы облегчить перемещение пассажиров из инвалидной коляски на свое место и минимизировать усилия подъема. Рекомендуются, что по крайней мере 50% всех мест салона должны иметь подъемные подлокотники в самолетах с 30 и более посадочных мест. Подъемные подлокотники потребуется также на местах, в середине и у иллюминаторов. При проектировании новых самолетов должны также рассматриваться использования подъемных приспособлений, таких как подъемники.

На борту воздушного судна должны быть специальные инвалидные коляски для облегчения перемещения пассажиров по салону, особенно в туалет. Персонал должен быть обучен использовать коляски в салоне, и должны знать, где они хранятся. Предоставление инвалидной коляски на борту позволит авиаперевозчикам соблюдать требования при оказании помощи пассажирам, для передвижения в туалет. Это будет наиболее актуальным, где на самолете туалет приспособлен для инвалидных колясок. Следует признать, что физические размеры салона самолета могут быть препятствием для посещения туалета.

На мульти-палубных самолетах, инвалидные коляски, необходимые для обслуживания на всех палубах и классах, должны быть во всех местах, чтобы пассажир с инвалидностью не был ограничен в своих правах по выбору класса обслуживания.

Комитетом по делам инвалидов на транспорте опубликованы чертежи и спецификация для бортового инвалидного кресла ВС. Эта спецификация

основана на исследовании, консультировании и тестировании, с учетом удобства и простоты использования. Это предлагается принять в качестве передового опыта и запустить в промышленное производство. Так же комитет по делам инвалидов на транспорте рекомендует, чтобы все пассажирские самолеты, содержащие 20 и более пассажирских мест, должны иметь одно специальное кресло в соответствии с этой спецификацией.

Все вновь разрабатываемые самолеты должны иметь по крайней мере один просторный туалет для использования его пассажиром на кресле-коляске. На всех вновь разработанных самолетах желательно иметь по крайней мере один туалет доступный для пассажиров, пользующихся бортовой инвалидной коляской. Размеры инвалидных колясок должны позволить пассажиру, воспользоваться туалетом таким образом, чтобы можно было закрыть дверь. Однако не все пассажиры с инвалидностью могут использовать бортовые инвалидные коляски для посещения туалета. Существуют возможности для улучшения доступа во все туалеты для пассажиров с ограниченной подвижностью, недостатками зрения или недостатками слуха. В настоящее время разрабатываются проекты доступных туалетов на коммерческих пассажирских самолетах. А также стандарты доступных туалетов для пассажиров в инвалидных креслах. Технические условия включают в себя руководство по применению табличек снаружи и внутри туалета, цветовой и тональный контраст, освещение, поручни и системы оповещения и сигнализации. Поручни должны быть круглыми в сечении, не скользить, контрастировать с их окружением цветом. Эти принципы проектирования будут гарантировать, что поручни могут быть использованы людьми с плохой координацией и с ослабленным зрением.

Напольные покрытия на самолете должны быть на одном уровне, не отражать свет и не скользить. Это позволит людям с проблемами опорно-двигательного аппарата уверенно двигаться по пассажирскому салону, и будет гарантировать, что люди с частичной потерей зрения не дезориентируются.

Освещение должно быть под контролем для предотвращения ослепления или образования тени. Освещение в салоне должна быть достаточно сильным, чтобы была возможность чтения по губам, но не должно приводить к резким контрастам в интенсивности. Цветное освещение следует избегать, поскольку это снижает восприятие, а синий свет может вызвать ослепление. Контроль освещения - это польза слабовидящим людям.

Указательные таблички должны быть расположены таким образом, чтобы избежать теней и бликов. Указатели должны контрастировать с их окружением и, при необходимости быть выбитыми шрифтом Брайля и включать пиктограммы. От этого выиграют все пассажиры, в том числе слепые и слабовидящие, а также пассажиры с интеллектуальными отклонениями.

## 4.5 Процесс 5 - На борту воздушного судна

При распределении посадочных мест и по соображениям безопасности, члены экипажа пассажирского салона не должны перемещать пассажиров с инвалидностью из мест, которые являются наиболее подходящими для них. Если пассажир с инвалидностью был размещен на местах у аварийного выхода или на местах, непригодных для использования, то в соответствии с действующими авиационными правилами экипаж будет вправе просить их занять другое место. Например, было бы возможно, чтобы попросить кого-нибудь другого перейти на сиденье с меньшим пространством для ног. Тем не менее, будет незаконным просить пассажира с инвалидностью пересесть с сиденья, которое было выделено ему из-за своей инвалидности, чтобы дать это место пассажиру не являющимся инвалидом.

Члены экипажа должны быть готовы предоставить необходимую помощь пассажирам с инвалидностью по размещению и извлечению любой ручной клади, в предоставлении вспомогательного оборудования на протяжении всего полета.

Члены экипажа должны ознакомить маломобильных пассажиров о предоставляемых им услугах и оборудовании воздушного судна. Для слабовидящих людей предлагают информацию более общего ознакомления, например, о торговле на борту данного воздушного судна.

На транспорте требует, чтобы всю необходимую информацию о воздушной перевозке сообщали в доступных форматах. Это распространяется на информацию, такую как предполетная информация по безопасности, сообщения об аварийных ситуациях и информацию о задержках или стыковках рейсов. Так же должны быть созданы условия для людей с ограниченными интеллектуальными возможностями, для глухих и слабослышащих пассажиров, а также для слепых и слабовидящих пассажиров. Все печатные материалы, такие как меню, должны, где это реально возможно, быть доступными для слепых и слабовидящих людей. Кроме того, члены экипажа должны быть готовы дать комментарии по любому вопросу.

В идеале, все объявления должны быть, как визуальными, так и в устной форме, чтобы слабовидящие люди получили равный доступ к информации, как и все остальные пассажиры. Существующая практика использования фотографии, в целом отвечает требованиям людей с умственной отсталостью. Для слепых и слабовидящих людей, члены экипажа должны быть также обучены для оказания помощи в чтении, объясняя содержание в случае просьбы об этом. Как разумная альтернатива можно использовать тексты Брайля и печатные издания больших форматов. Где для передачи информации об авиационной безопасности используется видео, или аналогичные системы, должны использоваться субтитры в дополнение к звуковым комментариям. Необходимость в субтитрах будет сведена к минимуму, если в видео программах максимально используются наглядные пособия в виде схем и



рисунков. Это также поможет людям с проблемами в обучении и пользователям языка жестов. Однако аудио сопровождение по-прежнему необходимо для слепых и слабовидящих пассажиров.

При использовании на борту самолета развлекательных программ, в виде фильмов и других программ, должны быть использованы с субтитры для глухих и слабослышащих пассажиров. Технологии развиваются быстро в этой области, и с течением времени для пассажиров с инвалидностью программы с субтитрами и аудио описания будут доступны на новых типах самолетов. Однако, малые размеры экранов на спинках кресел могут быть препятствием для использования субтитров. Аудио системы должны быть совместимы со слуховыми аппаратами пассажиров с нарушением слуха.

Особое внимание необходимо уделять и бортовому питанию. При выборе поставщиков питания, авиаперевозчики должны рассматривать вопрос "удобной" упаковки и сервировки для людей с инвалидностью. Для людей с нарушением координации употребление рациона питания может быть трудно, а в некоторых случаях невозможно. Члены экипажа должны предлагать помощь в открытии блюд рационов питания и давать информацию о питании, включая его местоположение на подносе, для слепых и слабовидящих пассажиров. Этот базовый уровень помощи позволит сделать услуги доступными для пассажиров с инвалидностью.

Во время полета экипаж должен периодически проверять, нужна ли помощь пассажирам с инвалидностью. В случаях, требующих использования на борту инвалидной коляски (если таковые установлены), члены экипажа должны быть обучены тому, как оказать помощь пассажирам чтобы добраться до туалета. Для безопасности экипажа и пассажиров, члены экипажа не должны поднимать пассажиров. Пассажиры, требующие подъема, должны путешествовать с личным помощником или помощниками способными обеспечить эту помощь. Не все пассажиры с инвалидностью могут воспользоваться кнопкой вызова особенно там, где она находится над головой.

Часто при авиаперелете маломобильному пассажиру приходится пользоваться собакой-помощником. При условии соблюдения правил перевозки животных, например, собак-поводырей, они перевозятся в пассажирском салоне без дополнительной оплаты.

Авиаперевозчик может попросить владельца животного предъявить документы, что их собака была обучена официальным органом. На практике, наиболее подходящие доказательства будет идентификация личности, выданное организацией, которая обучает собак. Для осуществления перевозки собак-поводырей, авиаперевозчики должны сначала разработать и утвердить схему перевозки для каждого маршрута.

В настоящее время существуют рекомендации о том, как собаки-поводыри могут перевозиться в салоне воздушного судна безопасным способом. Рекомендуются, что крупные собаки должны быть размещены на полу у ног хозяина, а мелкие собаки могут размещаться на коленях владельца. Собаки не

должны сидеть в ряду, примыкающему к аварийному выходу. Авиакомпания, возможно, пожелает рассмотреть вопрос о выделении свободного места для больших собак. Авиаперевозчикам необходимо самостоятельно определять количество собак-помощников на одном рейсе.

Ассоциация собак-поводырей для слепых опубликовала руководство "Политика для перевозки собак-поводырей и других собак-помощников авиакомпаниями Великобритании". В руководстве прописана ответственность владельцев собак для обеспечения способности животных путешествовать по схемам путешествия.

При оказании услуги по перевозке воздушным судном пассажиров из числа маломобильных граждан и инвалидов часто требуется медицинское и вспомогательное имущество, которое как правило принимается к перевозке бесплатно. Существует руководство по перевозке основных лекарственных средств, медицинского оборудования, основных жидкостей / материалов (в том числе детское питание и средств по уходу за ребенком).

Действующие правила авиационной безопасности ограничивают количество жидкости, проносимое на борт воздушного судна. Однако, основные лекарственные средства на период поездки, могут быть разрешены в ручной клади в количествах, превышающих допустимые 100 мл, но будут подлежать обязательной проверке на их подлинность. Пассажиры должны получить предварительное согласие авиаперевозчиков, администрации аэропорт вылета. Пассажиры должны также иметь при себе подтверждающие документы из соответствующих квалифицированных медицинских учреждений.

Также пассажирам разрешается проносить на борт самолета медицинское оборудование, инвентарь, необходимый для использования в течение периода их поездки (например, шприцы). Как и лекарства, это должно сопровождаться документацией из соответствующих квалифицированных медицинских учреждений.

Авиакомпания могут утвердить перевозку газообразных веществ, например, кислорода или воздушных баллонов необходимые для медицинских целей. По данным ИКАО в целях безопасности, каждый цилиндр, не должен превышать 5 кг массы брутто. Правила авиационной безопасности не запрещают перевозку кислорода в малых объемах; тем не менее, авиаперевозчики будут потребовать, чтобы пассажир предоставил емкости для отдельного досмотра службой авиационной безопасности. Это может сопровождаться просьбой предоставить образец небольшое количество газа. Как в случае с лекарственными средствами, пассажиры должны получить предварительное согласие авиаперевозчика и администрации аэропорта вылета, и предъявить подтверждающую документацию о необходимости перевозки. В качестве альтернативы кислородным баллонам, возможно использовать портативные устройства концентратора кислорода. Такие устройства, как правило, допускаются авиаперевозчиком. Также авиаперевозчик

самостоятельно может предоставить услугу обеспечения кислородом по запросу.

#### **4.6 Процесс 6 – Высадка с борта воздушного судна**

При осуществлении процесса выхода с борта воздушного судна органами управления аэропорта должно быть организовано содействие и приняты необходимые меры чтобы маломобильные пассажиры и лица с инвалидностью могли:

- получить багаж,
- перемещаться со своих мест до двери самолета
- осуществлять высадку с ВС, с предоставлением подъемника, коляски или другой помощи по мере необходимости,
- перемещаться с борта ВС в зал получения багажа, и получать багаж с завершением иммиграционных и таможенных процедур;
- перемещаться из зала багажа к назначенному пункту;
- достичь стыковочные рейсы, при наличии помощи при передвижении внутри и между терминалами по мере необходимости.

Пассажиры, нуждающиеся в помощи, как правило, последними сходят с борта воздушного судна. Помощь для них должна быть доступна с минимальными задержками и, где есть задержки, пассажир должен быть в курсе. Это, как правило, является более достойной и менее напряженной схемой для пассажира, а также более эффективным подходом для авиаперевозчика. Однако, могут быть случаи, когда пассажир с инвалидностью должен первыми высадиться, например, когда им нужно быстро перейти на другой рейс. Приоритет для получения помощи должен быть уделен тем пассажирам, которые уведомили об этом до вылета рейса.

Следует признать, что в оживленных аэропортах некоторые задержки могут быть неизбежными, но администрация аэропорта должна стремиться к тому, чтобы такие задержки были сведены к минимуму для комфорта и благополучия их клиентов. Там, где есть задержки, важно обеспечить пассажиров информацией, чтобы они понимали причины задержки и не чувствовали отсутствие внимания.

Для пассажиров в инвалидном кресле, их собственные коляски должны быть доступны, как только пассажир сойдет с борта самолета. Кресла-коляски должны быть доставлены пассажиру в оборудованные места, и не должны быть приняты в зале выдачи багажа, если пассажир попросил об этом.

Если авиаперевозчик признаёт, что не может быть осуществлена подача инвалидного кресла для пассажира или устройство помощи к выходу с борта воздушного судна, то в такой ситуации это должно быть корректно объяснено пассажирам.

Авиационные компании и администрация аэропортов должны обеспечить, чтобы механизмы для трансферных пассажиров были доступны пассажирам с

инвалидностью. Где основные услуги недоступны, или расстояния пешком слишком велики, помощь должна быть оказана специализированным, доступным транспортом или другими средствами. Прямая передача с одного рейса на другой маломобильного пассажира должна быть разрешена, если это необходимо и возможно, когда это оправдано в сроки, принятые для стыковочных рейсов или другими обстоятельствами. Где терминалы обслуживаются различными поставщиками услуг, процедура помощи должна быть согласована между поставщиками, чтобы обеспечить беспрепятственную передачу.

Проектирование зон выдачи багажа, зон иммиграционного и таможенного контроля, должно обеспечивать проход пассажиров на коляске и автомобиля для перевозки пассажиров в аэропорту. Персонал, оказывающий помощь пассажирам с инвалидностью в терминале, должен также помочь им с поиском и перемещением багажа. Для этого может потребоваться помощь более одного сотрудника, в соответствии с требованиями безопасности здоровья. Сотрудники иммиграционных и таможенных служб должны пройти подготовку по проблемам инвалидности, чтобы чутко и внимательно обслуживать пассажиров с инвалидностью.

Помощь маломобильным пассажирам должна быть оказана от борта воздушного судна до назначенной отправной точки, например, автостоянки или стоянки такси, удаленной парковки автомобиля, автобусной остановки, железнодорожной станции и т.д. Перед отъездом пассажира, сотрудники должны, при необходимости, обеспечить подачу транспорта, уведомить, если нужно, транспортную компанию о необходимости помощи такому пассажиру.

Сотрудники аэропорта должны быть готовы оказать помощь пассажирам с инвалидностью в транспортировке их багажа на этом этапе. Если пассажир продолжает путешествие на автомобиле, сотрудники могут быть дополнительно призваны помочь с погрузкой багажа и оборудования для передвижения, в транспортном средстве. Было бы необоснованным, однако, ожидать от сотрудников, помощь в перемещении пассажира в его автомобиль. Там, где оказывается прямая помощь в пересадке на другой вид транспорта, пассажир с инвалидностью не должен чувствовать себя покинутым на автобусной остановке или станции поезда. По необходимости, обслуживающий персонал должен быть готов оказать нужную помощь. Администрации аэропорта желательно иметь контакты с доступным такси для пассажиров, которые приехал из другого города и не является местными жителями. Если пассажир хочет воспользоваться общественным транспортом, нет необходимости вместе с ним ожидать его прибытия. Персоналу в такой ситуации достаточно оказать разумный уровень помощи, например, доставка пассажира в пункт ожидания транспорта.

Во время осуществления перевозки или оказания сопутствующих услуг могут происходить потери или повреждение утраченного имущества. Если инвалидная коляска, другое оборудование или вспомогательные устройства

будут потеряны или повреждены в аэропорту или на борту воздушного судна, пассажир, которому принадлежит оборудование, должен получить возмещение в соответствии с нормами международного, сообщества и национальным законодательством. Органы управления аэропорта должны быть готовы для предоставления временной замены поврежденного или утраченного оборудования, хотя и не обязательно по той же цене. Это может использоваться в отношении каждого пассажира, чье оборудование было повреждено или утеряно по прилету и чья возможность продолжить свое путешествие может быть сорвана. Есть смысл для аэропорта держать в запасе какое-либо количество данного оборудования или владеть информацией о местных поставщиках такого оборудования.

При использовании во время перевозки собак-помощников аэропорт должен обеспечить наземное обслуживание собак-поводырей, когда это необходимо. Для выполнения этого обязательства, аэропорты должны соблюдать ветеринарное и карантинное законодательство страны. Авиаперевозчики должны иметь возможность оказания помощи собакам-помощникам в аэропорту. Как минимум, эти помощь должна включать:

- зоны хранения клеток;
- считыватель микрочипа;
- соглашение об обслуживании в карантинных питомниках (в случае если документы собаки не в порядке);
- минимальное количество сотрудников, прошедших обучение в процедурах;
- место для туалета собак.

Это особенно важно для собак, которые находились в длительных полетах или которые находятся в пути. Ассоциация слепых опубликовала руководство для авиационной отрасли "Политика для перевозки собак-поводырей и собак помощников авиакомпаниями Великобритании". Это руководство дает больше информации о необходимых действиях в отношении собак по прибытии или в пути. Авиационные компании будут нести ответственность только за незаконную посадку, если они сознательно пустили в полет собаку-поводыря, не делая предварительное уведомление. Если собака контрабандная или потерял чек по схеме путешествия, то ответственность несет владелец животного.

На администрацию аэропорта накладываются обязательства по организации двустороннего диалога с клиентами по качеству оказываемой помощи (как положительные, так и отрицательные отзывы). Это может быть исследование с помощью специальных форм, которые заполняются пассажирами с инвалидностью, получившими помощь или сбор информации в местах ожидания. Кроме того, весь персонал, занятый в обслуживании пассажиров с инвалидностью должен носить бейджики с именем, написанным крупным контрастным шрифтом, и должен всегда называть своё имя, если произошло обращение.

На предприятиях транспорта, осуществляющих авиаперевозку существует процедура рассмотрения жалоб, которая включает в себя две позиции:

1. Если лицо с инвалидностью, считает, что эти правила перевозки были нарушены, оно может довести рассмотрение вопроса до сведения органа управления аэропорта или авиаперевозчика.
2. Если лицо с инвалидностью не получает своевременный ответ, жалобы могут быть вынесены на уровень вышестоящий компетентный орган.

Администрация аэропорта и авиаперевозчики должны создать процедуры для рассмотрения жалоб от пассажиров с инвалидностью, и отвечать на жалобы в кратчайшие сроки. Там, где используются стандартизированные формы жалобы, они также должны быть доступны. Администрациям аэропортов и авиаперевозчиков (вместе с их агентами и туроператорами) следует иметь в виду, что пассажиры, которые недовольны ответом на свою жалобу, могут обратиться в соответствующие органы. Лицо с инвалидностью также вправе защищать свои собственные права в гражданском суде без участия этих органов.

## **Тема 5. Стандарты качества доступности услуг для инвалидов и организаций пассажирского транспорта**

**Стандарт предприятия**, в соответствии со статьей 17 ФЗ № 184 «О техническом регулировании» - это документ, устанавливающий показатели работ и услуг (при их производстве и реализации).

**Стандарт качества обслуживания** категории пассажиров с ограниченными двигательными функциями (далее - PRMs) предлагает международным аэропортам и авиакомпаниям РФ, в соответствии с международной практикой и рекомендациями:

- информацию о минимальных требованиях к качеству обслуживания PRMs;
- информацию о рекомендациях ведущих международных и отечественных организаций по выбору и поддержанию приемлемого уровня качества обслуживания авиаперевозок PRMs ;
- информацию о систематизации работы аэропортов и авиакомпаний по повышению качества обслуживания PRMs.

**Данный стандарт нацелен на:**

- создание предпосылок для достижения качества обслуживания PRMs в международных аэропортах ГА и авиакомпаниями в соответствии с международными стандартами и рекомендациями с целью формирования благоприятного имиджа отечественной гражданской авиации на рынке пассажирских авиаперевозок;
- координацию работы субъектов ГА по созданию благоприятных условий для развития рынка пассажирских авиаперевозок и сервиса пассажиров;

- удовлетворение ожиданий и потребностей PRMs в обслуживании пассажирских авиаперевозок, с целью повышения конкурентоспособности воздушного транспорта;
- повышение доступности пассажирских авиаперевозок для PRMs;
- повышение качества обслуживания PRMs ГА РФ.

**Стандарт качества** обслуживания PRMs устанавливает критерии и параметры, определяющие оценку качества обслуживания PRMs в международных аэропортах РФ и авиакомпаниях.

**Стандарты организаций** по обслуживанию (PRMs) разрабатывается в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» и данным стандартом.

**Объект стандартизации** – качество обслуживания пассажирских авиаперевозок PRMs в международных аэропортах и авиакомпаниях.

**Параметры качества** обслуживания пассажиров PRMs могут уточняться предприятием с учетом условий производственно-финансовой деятельности, целей и задач развития предприятия.

Обслуживание PRMs, должны по качеству соответствовать международным критериям, показателям, параметрам качества.

Для подтверждения соответствия качества обслуживания PRMs в международном аэропорту и авиакомпании в соответствии с заявленными в стандарте организации параметрами рекомендуется «Система добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте».

Стандарт содержит рекомендации, схему и методику работы между международными аэропортами и авиакомпаниями РФ по разработке стандартов качества обслуживания PRMs, которые устанавливают, в соответствии с общепринятыми международными рекомендациями и практикой, требования к показателям качества работ и услуг обслуживания пассажирских авиаперевозок. Настоящий стандарт является добровольным, применяется на добровольных началах авиакомпаниями и международными аэропортами РФ в качестве базового стандарта системы качества предприятий по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок PRMs. Стандарт качества обслуживания PRMs является добровольным корпоративным стандартом для членов Ассоциации «Аэропорт «ГА» и «Ассоциации производителей сервисных услуг для пассажиров на транспорте». Данный стандарт является основой для повышения качества обслуживания PRMs.

## **Критерии и параметры оценки доступности услуг и качества обслуживания пассажиров PRMs на воздушном транспорте**

Рассмотрим более подробно рекомендуемые критерии для контроля доступности и качества обслуживания PRMs.

### **1. Персонал авиакомпаний и аэропортов и персонал агентов по обслуживанию пассажирских перевозок.**

Рекомендуемые показатели:

- Программы подготовки обслуживания PRMs;
- Система подготовки и переподготовки персонала для обслуживания PRMs;
- Практические навыки персонала по обслуживанию PRMs.

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие программ у авиакомпаний и аэропортов, по подготовке собственного и персонала агентов, отвечающих принятыми ими правилами и стандартами обслуживания PRMs. Программы должны учитывать уровень непосредственного взаимодействия категорий персонала с PRMs. Согласование программ с экспертами общественных организаций инвалидов.
- Авиакомпании и аэропорты должны иметь систему первоначальной подготовки и переподготовки собственного и персонала агентов для обслуживания PRMs. Наличие ежегодных планов подготовки и переподготовки персонала, зачетные ведомости, подтверждающие проведение подготовки персонала. Привлечение к подготовке персонала экспертов общественных организаций инвалидов.
- Практические навыки персонала, непосредственно контактирующего с PRMs, по общению, оказанию первой медицинской помощи, помощи при прохождении обслуживания пассажирских авиаперевозок.

**2. Приобретение PRMs пассажирской авиаперевозки.**Рекомендуемые показатели:

- Информация об условиях принятия к перевозке и обслуживанию PRMs.

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие на ВЭБ странице авиакомпании доступной информации об условиях и способах приобретения пассажирской авиаперевозки PRMs.
- Наличие в электронной системе продажи, бронирования и регистрации пассажирских авиаперевозок информации по условиям обслуживания PRMs.
- Наличие у персонала и агентов по продажам пассажирских авиаперевозок правил и инструкций авиакомпаний о продаже, бронировании и обслуживании PRMs.
- Наличие у авиакомпаний стандартов качества обслуживания PRMs при продаже пассажирской авиаперевозки, анкет по необходимой помощи PRMs при авиаперевозке.

**3. Подготовка PRMs к пассажирской авиаперевозке.**Рекомендуемые показатели:

- Информация по транспорту в аэропорт;
- Информация по обслуживанию PRMs в аэропорту;
- Информация аэропорта о наличии PRMs на рейсе.

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Информация на официальной ВЭБ странице и в телефонной справочной аэропорта по общественному транспорту для доставки PRMs в аэропорт.



- Наличие информации на официальной ВЭБ странице и у телефонной справочной службы аэропорта по условиям обслуживания PRMs в аэропорту и рекомендаций по подготовке их к перелету.

- За 48 часов до выполнения рейса согласно расписанию наличие информации у авиакомпании и у ее агента о необходимости оказания помощи PRMs в аэропорту и на рейсе.

#### **4. Создание условий в аэропорту для обслуживания PRMs.**

##### Рекомендуемые показатели:

- Наличие стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту и его выполнение.

##### Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту, требований к парковкам, стоянкам, остановкам, местам встречи на привокзальной площади; схемам организации движения PRMs на привокзальной площади и в аэровокзале; бытовым услугам и сервисному обслуживанию; скорости и комфортности обслуживания пассажирских авиаперевозок; информационному обслуживанию; подготовке персонала.

- Доступность для свободного ознакомления со стандартом всех заинтересованных лиц и возможность получения необходимых консультаций по телефону и электронным средствам коммуникаций.

- Привлечение к разработке стандарта аэропорта по обслуживанию PRMs и контролю выполнения экспертов общественных организаций инвалидов.

#### **5. Прибытие в аэропорт.**

##### Рекомендуемые показатели:

- Личный автомобиль

##### Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие специальной разметки остановки для автомобилей с PRMs в зоне у входа в аэровокзал, с учетом высадки и посадки PRMs, наличие видимого знака стоянки PRMs. Оборудование остановки PRMs специальным пультом вызова помощи, расположенного на уровне 700-1200 мм над уровнем земли. Возможность предварительного бронирования и подтверждения специально предназначенной парковки для хранения автомобиля PRM.

##### Рекомендуемые показатели:

- Такси

##### Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Оказание PRMs помощи по парковке автомобиля.

##### Рекомендуемые показатели:

- Арендванный автомобиль (прокат)

##### Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие специальной разметки остановки такси с PRMs в зоне у входа в аэровокзал, с учетом высадки и посадки PRMs, наличие видимого знака стоянки PRMs. Оборудование остановки PRMs специальным пультом вызова помощи,

расположенного на уровне 700- 1200 мм над уровнем земли. Наличие информации о заказе такси для перевозки PRMs на ВЭБ странице аэропорта.

Рекомендуемые показатели:

- Общественный транспорт

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие требований о предоставлении услуг PRMs по перевозке для аккредитации поставщиков услуг такси для аэропорта, наличие специально оборудованных автомашин и подготовленного персонала.

Рекомендуемые показатели:

- Перемещение с зоны парковки в аэровокзал

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие в аэропорту требований к аккредитованным компаниям, осуществляющих прокат автомобилей, по оказанию помощи PRMs, информированию о прокате автомашин для PRMs на официальной ВЭБ странице и в справочной службе аэропорта.

Рекомендуемые показатели:

- Определение специальной зоны встречи PRMs в аэровокзале

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие требований аэропорта по перевозке PRMs к общественному транспорту.

- Наличие информации о возможности перевозки PRMs общественным транспортом на ВЭБ странице аэропорта с указанием номеров маршрутов, расписания.

- Наличие на остановках общественного транспорта в аэропорту необходимых условий для PRMs.

- Оборудование остановки общественного транспорта специальным пультом вызова помощи, расположенного на уровне 700-1200 мм над уровнем земли.

Примечание:

- для высадки PRMs из автомобиля необходимо иметь свободное место не менее 140 см со стороны двери автомобиля.

- Наличие и доступность получения услуги по оказанию помощи PRMs при перемещении из зон стоянок и остановок общественного и личного транспорта в аэровокзал.

- Наличие напольных пиктограмм, а также установленных на уровне 2 метра 60 см над уровнем пола с указанием места встречи в аэропорту PRMs по прилету и вылету.

## **6. Передвижение по аэропорту и посадка на борт воздушного судна**

Рекомендуемые показатели:

- Оказание помощи

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие и доступность помощи PRMs при передвижении по территории аэропорта и посадки на борт ВС со стороны персонала аэропорта, авиапассажирского перевозчика и их агентов. Наличие в аэропорту

спецавтотранспорта и механизмов для подъема/спуска PRMs на борт воздушного судна.

Рекомендуемые показатели:

- Организация движения

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие и доступность помощи PRMs при передвижении по территории аэропорта и посадки на борт ВС со стороны персонала аэропорта, авиапассажирского перевозчика и их агентов. Наличие в аэропорту спецавтотранспорта и механизмов для подъема/спуска PRMs на борт воздушного судна.

- Наличие и доступность информации о схеме организации движения PRMs по привокзальной территории аэропорта и по аэровокзалу. Постоянный контроль со стороны администрации и ответственных лиц аэропорта за отсутствием барьеров для передвижения PRMs.

Для горизонтального движения:

- при организации одностороннего движения, без возможности обгона, минимальная ширина зоны движения не менее 100 см;

- при организации одностороннего движения, с возможностью обгона, минимальная ширина зоны движения не менее 120 см;

- при организации одностороннего движения, с возможностью постоянного обгона, минимальная ширина зоны движения не менее 150 см;

- при организации двухстороннего движения, с возможностью постоянного обгона, минимальная ширина зоны движения не менее 180 см.

эстакада, максимальный градиент уклона 8% (1:12) , для аэропортов с возможностью наличия снежного покрова 5%(1:20);

лифтовая кабина ширина не менее 90 см, длина не менее 120 см;

Для вертикального движения:

-при перепаде более 20 мм над уровнем земли необходимо оборудовать лифт, ступеньку, рампу;

ширина ступеньки не менее 30 см, шаг высоты ступенек для стран со снегом 12-15 см, без снега 15-17.5 см;

высота поручней 70-90 см.

## **7. Прохождение процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту.**

Рекомендуемые показатели:

- Оказание помощи

- Доступность Наличие технологий

- Предоставления места для посадки.

- Подготовка персонала

- Скорость

- Ожидание помощи в аэропорту

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие и доступность помощи для PRMs со стороны персонала авиакомпании, аэропорта, служб государственного контроля, их агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорту.
- Наличие необходимых технических и организационных условий для прохождения PRMs формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту.
- Наличие согласованной всеми службами аэропорта и органами государственного контроля технологии и технологического графика обслуживания пассажирских авиаперевозок PRMs с учетом специфики аэропорта и доступности перевозки для PRMs.
- Предварительное бронирование на рейсе мест для посадки PRMs. при получении предварительной информации о бронировании перевозки.
- Уровень подготовки персонала, непосредственно участвующего в обслуживании пассажирских авиаперевозок PRMs в аэропорту по: методике общения; оказанию первой медицинской помощи; технологии обслуживания; оказании помощи при прохождении процедур регистрации, досмотра, контроля.
- Гарантированное минимальное время прохождения PRMs формальностей обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту на вылет и прилет, на внутренних и международных рейсах, для трансферных и транзитных пассажиров должно быть опубликовано в доступной форме на официальной ВЭБ странице аэропорта и доведено до авиакомпаний и их агентов.

При вылете:

- Наличие и доступность помощи для PRMs со стороны персонала авиакомпании, аэропорта, служб государственного контроля, их агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорту.

- При предварительном бронировании обслуживания PRMs, по прибытию в аэропорт:

80% PRMs ожидание помощи для обслуживания не более 10 минут;

90% не более 20 мин;

100% не более 30 мин.

80% PRMs ожидание помощи для обслуживания не более 25 минут;

90% не более 35 мин;

100% не более 45мин

- При отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs, по прибытию в аэропорт:

Примечание: ожидание помощи более 15 минут возможно в специальных зонах ожидания аэропорта.

По прилету в аэропорт:

- При предварительном бронировании обслуживания PRMs, по прилету в аэропорт:

80% PRMs ожидание помощи для обслуживания не более 5 минут после установки тормозных колодок по шасси воздушного судна после заруливания на стоянку;

90% не более 10 мин;

100% не более 20 мин.

80% PRMs ожидание помощи для обслуживания не более 25 минут после установки тормозных колодок по шасси воздушного судна после заруливания на стоянку;

90% не более 35 мин;

100% не более 45 мин

- При отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs, по прилету в аэропорт:

## **8. Зоны общего назначения и помещения в аэровокзале.**

### Рекомендуемые показатели:

Доступность:

-Туалетов;

- Предприятий общественного питания;

- Предприятий торговли;

- Коммуникационного оборудования;

- Стоек регистрации и обслуживания.

### Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

Отсутствие препятствий для передвижения, удобство пользования и местонахождение для PRMs:

- Наличие во всех зонах обслуживания и ожидания PRMs в аэропорту специально оборудованных для PRMs туалетных кабин. Оказание помощи по передвижению PRMs в туалетные кабины. Наличие пиктограмм с указанием места расположения туалетных кабин для PRMs.

- Наличие и обозначение пиктограммами предприятий общественного питания оборудованных для обслуживания PRMs. Подготовка персонала предприятий к общению и обслуживанию PRMs

- Наличие пиктограмм с обозначением предприятий общественного питания оборудованных для обслуживания PRMs. Подготовка персонала предприятий к общению и обслуживанию PRMs

-Наличие пиктограмм с обозначением мест в аэропорту оборудованных коммуникационным и справочным оборудованием для обслуживания PRMs в зонах обслуживания и ожидания в аэропорту PRMs.

- Наличие в аэропорту стоек регистрации высотой не более 1200 мм для обслуживания PRMs при прохождении обязательных процедур в аэропорту, в соответствии с принятой технологией обслуживания пассажиров. Наличие пиктограмм с указанием стоек для обслуживания PRMs.

## **9. Обслуживание на борту воздушного суда**

### Рекомендуемые показатели:

- Бронирование закрепленных мест для перевозки PRMs на борту ВС;

- Стандарт качества обслуживания PRMs на борту ВС;
- Обслуживание на борту ВС;
- Посадка/высадка;
- Перевозка инвалидного кресла, медицинского оборудования, багажа;
- Оборудование ВС для перевозки PRMs.

Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Авиакомпаниями, для перевозки PRMs и сопровождающих лиц, для всех типов ВС, находящихся в эксплуатации должны быть определены места, с учетом требований по безопасности полетов, удобства PRMs. Эти места бронируются и придерживаются для перевозки PRMs и сопровождающих лиц при регистрации и предоставляются под перевозку других категорий пассажиров в последнюю очередь.

- Наличие у авиакомпании стандарта качества обслуживания пассажиров PRMs, включающего также требования к качеству обслуживания PRMs в аэропорту, контроля выполнения стандарта. Доступность информации о стандарте качества авиакомпании по обслуживанию PRMs для клиентов. Наличие у авиакомпании положения о качестве наземного обслуживания PRMs с требованиями к скорости обслуживания; качеству обслуживания; количеству персонала для обслуживания PRMs; квалификации персонала; оборудовании; подготовки персонала. Наличие мониторинга качества обслуживания PRMs.

- Практические навыки персонала авиакомпании по оказанию помощи PRMs на борту ВС, включая: размещение; информационное обслуживание; помощь по выполнению правил авиационной безопасности; передвижение в туалет; обслуживание питанием, оказание первой медицинской помощи в полете.

- Посадка пассажиров PRMs и сопровождающих лиц на борт ВС в первую очередь, снятие с борта ВС в последнюю очередь.

- Наличие у авиакомпаний правил и условий их выполнения по перевозке всех видов инвалидных кресел, специального медицинского оборудования, необходимого для PRMs в полете, ответственности за повреждение оборудования PRMs при перевозке.

- В ВС имеющих более 30 пассажирских кресел, 50% кресел должны иметь подвижные подлокотники.

- В ВС имеющих более одного прохода в пассажирском салоне должен быть не менее один туалет для обслуживания всех категорий PRMs.

- Любое другое ВС имеющее две туалетных кабины должно иметь не менее одного туалета, приспособленного для обслуживания PRMs (достаточная ширина дверного проема 90 см, дверь открывается наружу или складная, поручни).

- ВС имеющее более 100 пассажирских кресел должно иметь на борту передвижное инвалидное кресло (не менее одного).

- ВС имеющее более 60 пассажирских кресел, оборудованные одной туалетной кабиной для PRMs, должны иметь на всех рейсах передвижное инвалидное кресло (не менее одного).

- ВС имеющее более 60 пассажирских кресел, не оборудованные туалетной кабиной для PRMs должны иметь на рейсе одно передвижное инвалидное кресло при наличии информации о перевозке PRMs за 48 часов до выполнения рейса.

- ВС имеющее более 100 пассажирских кресел должны иметь место в салоне для хранения одного вертикального складного персонального передвижного инвалидного кресла не превышающего стандартные габариты.

#### **10. Контроль за выполнением требований по организации качественного обслуживания PRMs в аэропортах и авиакомпаниях.**

##### Рекомендуемые показатели:

- Наличие системы внутреннего и внешнего аудита качества обслуживания PRMs в аэропорту;

- Наличие системы внутреннего и внешнего аудита качества обслуживания PRMs в авиакомпании.

##### Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания:

- Наличие и функционирование в аэропорту системы менеджмента качества обслуживания PRMs. Привлечение к независимому аудиту качества обслуживания PRMs экспертов общественных организации инвалидов. Свободное размещение на ВЭБ странице аэропорта материалов оценки клиентами качества услуг. Наличие плана работы по повышению качества обслуживания PRMs.

- Наличие и функционирование в авиакомпании, аэропорту системы менеджмента качества обслуживания PRMs. Привлечение к независимому аудиту качества обслуживания PRMs экспертов общественных организации инвалидов. Свободное размещение на ВЭБ странице авиакомпании, аэропорта материалов оценки клиентами качества услуг. Наличие плана работы по повышению качества обслуживания PRMs.

## **Тема 6. Подготовка персонала**

### **6.1. Особенности обслуживания пассажиров инвалидов с различными нарушениями. Способы общения**

Признаки инвалидности не всегда очевидны для окружающих. Например, некоторые пассажиры могут быть глухим или слабослышащим, а другие могут иметь проблемы с общением. Но со всеми пассажирами работникам авиатранспорта необходимо находить общий язык.

Для этого желательно прямо смотреть на пассажира, всегда говорить четко. Общаться простым языком - это помогает людям с ограниченными возможностями. Также необходимо спрашивать, чем вы можете помочь и прислушиваться к советам, которые предлагаются. Маломобильный пассажир и пассажир с инвалидностью лучше знает о своих потребностях в помощи.

Инвалиды очень чувствительны к словам, усугубляющим их положение. Некоторые привычные слова, понятия и фразы представляют собой ярлыки и оскорбительные стереотипы. Корректный язык помогает формировать позитивный образ инвалидов.

В настоящее время разработаны правила этикета при общении с инвалидами, которые необходимо использовать в работе:

1. Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку, правую или левую (если есть протез).
3. Когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, то обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь, и назвать себя.
4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Обращайтесь с взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь по имени и на «ты» только в том случае, если Вы хорошо знакомы.
6. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Опирайтесь или повисать на ней нельзя.
7. При разговоре с человеком, испытывающем трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.
8. При разговоре с человеком на коляске, расположитесь необходимо так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне.
9. Чтобы привлечь внимание слабослышащего человека, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза, чтобы при необходимости, он мог читать по губам. Расположитесь лучше так, чтобы на Вас падал свет и Вас было хорошо видно.
10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом..?» тому, кто не может видеть или слышать.

Удовлетворение потребностей пассажиров с инвалидностью является предметом личной и корпоративной ответственности.

На личном уровне, важно не только иметь способность распознавать пассажиров с инвалидностью, иметь навыки для оказания помощи или навыки общения с ними, но это также важным для персонала является понимание того, как их работа влияет на людей с инвалидностью.

На корпоративном уровне, важно, чтобы ответственность за удовлетворение потребностей пассажиров с инвалидностью принимается на самом высоком уровне, и есть люди с полномочиями и подготовкой для внесения изменений.



## 6.2. Обучение сотрудников авиапредприятия

К инструментам обеспечения доступной среды на воздушном транспорте относят:

1. Выбор оптимальной функциональной модели организации обслуживания инвалидов
2. Выбор оптимальной схемы движения инвалидов
3. Информационное обеспечение
4. Подготовка персонала
5. Технологии обслуживания
6. Планирование бюджета
7. Оборудование объектов наземной инфраструктуры.
8. Подтверждение доступности объектов и услуг
9. Карты и мониторинг доступности объектов и услуг.

Корпоративной ответственностью является **обучение всех сотрудников пониманию проблем инвалидности**. Обучение необходимо по широкому кругу вопросов маломобильности, чтобы охватить все возможные случаи и потребности каждого инвалида.

Обучение является обязательным для всех сотрудников, включая руководство, которые имеют дело непосредственно с пассажирами в аэропортах и должна быть адаптирована к функции работника. По крайней мере, они должны проходить ежегодное обучение по обслуживанию клиентов и подготовку по пониманию инвалидности, которая должна включать в себя следующее:

- Информация о видах инвалидности, включая все виды временной нетрудоспособности (переломы ног, рук и т.д.).

- Навыки, необходимые для взаимодействия с людьми с инвалидностью, особенно с нарушениями слуха или трудностями в обучении.

Достичь соответствия минимальным стандартам обслуживания, которые приводятся в ЕСАС Doc 30, часть 1, поставщик услуг специальной помощи для пассажиров с инвалидностью можно только имея хорошо подготовленных и образованных сотрудников. Учебные курсы должны быть разработаны в сотрудничестве с признанными национальными и европейскими организациями людей с инвалидностью.

Обучение в вопросах инвалидности должны быть неотъемлемой частью процесса профессиональной подготовки.

Подготовка понимания инвалидов должна включать:

- препятствия, с которыми сталкиваются люди инвалидностью, охватывающие общение, окружающую среду и организации;
- принципы проверок доступности;

- предложения по устранению барьеров, с которыми сталкиваются инвалиды;
- информация о всех видах инвалидности, включая скрытые и менее заметные формы инвалидности;
- создание условий для персонала в случае нестандартных ситуаций – принимать решение моментально, когда возникает проблема;
- коммуникативные навыки для общения с людьми с инвалидностью, в частности с нарушениями слуха или с трудностями восприятия информации.

Специальная подготовка по освещению проблем инвалидности должна быть направлена на решение конкретных задач в работе персонала. Подготовка должна проходить с участием людей с инвалидностью, которые понимают нужды и проблемы других людей с инвалидностью. Это еще одно преимущество предоставления персоналу контакта с людьми с инвалидностью.

В настоящее время разработаны и используются в работе программы для сотрудников транспорта по инвалидности и равных возможностям.

На основании этих программ авиационные компании и службы аэропорта должны:

- а) обеспечить, чтобы все их сотрудники, в том числе и субподрядчики, знали правила оказания прямой помощи лицам с инвалидностью, обладали знаниями о том, как обеспечить удовлетворение потребностей лиц с различными недостатками или нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- б) предоставлять равные возможности для лиц с инвалидностью, повышать информированность персонала, работающего в аэропорту, которые имеют дело непосредственно с организацией авиаперевозок.;
- в) обеспечить, чтобы при наборе, все новые сотрудники посетили соответствующие курсы подготовки и переподготовки персонала для работы с людьми с инвалидностью, когда это необходимо.

Персонал, работающий с клиентами с инвалидностью является одним из наиболее важных факторов при определении удовлетворенности обслуживанием. Хорошее обучение помогает обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов с инвалидностью, чтобы путешествие для них стало более легким и оставило благоприятное впечатление от организации.

Человеческий фактор является серьезным риском для соблюдения компании ее обязательств в соответствии с Регламентом ЕС или Законом о дискриминации инвалидности. Успешное выполнение зависит в большой степени от сотрудников, которые обязаны знать правовые обязательства и то, как они могут наилучшим образом удовлетворять потребности лиц с инвалидностью. Адекватное обучение является лучшим средством для смягчения этого риска. Компании должны также отметить, что неспособность обеспечить обучение само по себе является нарушением Регламента ЕС и может быть подвергнуто уголовному преследованию, т.к. поставщики услуг несут юридическую ответственность за действия своих сотрудники в рамках своих служебных обязанностей.

Корпоративная ответственность должна обеспечить подготовку сотрудников для работы с людьми с инвалидностью, которая должна осуществляться через соответствующие промежутки времени на протяжении всей их карьеры. Особенно важно, что службы аэропорта обеспечивали надлежащую подготовку сотрудников и субподрядчиков. И хотя обязательства в Регламенте ЕС касаются только авиаперевозчиков и служб аэропорта, подготовка должна быть обеспечена для всех сотрудников воздушного транспорта.

В дополнение к правовым требованиям, рекомендуется, чтобы все сотрудники получили минимальные уровни обучения по оказанию помощи пассажирам с инвалидностью. Для руководителей, особенно важно, что у них было понимание того, как их решения влияют на обслуживание лиц с инвалидностью, например, как проектные решения влияют на доступность среды.

В Программе подготовки персонала для работы с маломобильными пассажирами даются практические советы тем, кто оказывает помощь лицам с инвалидностью. Персонал должен знать о том, как взаимодействовать с клиентами, имеющими инвалидность, персонал должен преодолевать негативное восприятие к лицам с инвалидностью. Программы подготовки должны разрабатываться с участием маломобильных лиц, где это возможно. Организации инвалидов могут оказать в этом неоценимую услугу. Равные возможности для лиц с инвалидностью должны быть отражены в Программе подготовки более углубленного курса, который фокусируется на организационных вопросах, и как таковой имеет особое значение для менеджеров. Обычно такой курс должен быть составлен с участием кого-то с личным опытом инвалидности.

Малые предприятия, такие как независимые туристические агентства, не в состоянии подготовить всех своих сотрудников. Очень важно в таких случаях, иметь по крайней мере одного сотрудника который прошел подготовку и умеет давать советы менее опытным сотрудникам и клиентам.

Персонал может испытывать неуверенность, в том, как лучше оказать помощь лицам с инвалидностью. Например, они могут быть не уверены, каким предпочтительным средством общаться с клиентами с нарушением речи или слуха, или они могут не знать, какой тип вопросов нужно задавать тем, кто имеет ограничения подвижности. Подготовка персонала позволит сотрудникам овладеть необходимыми навыками и уверенностью, что все этапы путешествия клиента пройдут без сбоев. Организации инвалидов должны быть вовлечены в разработку и реализацию этих программ подготовки кадров.

Также в подготовке должны участвовать люди с инвалидностью, которые могут поделиться широким спектром потребностей и существующих проблем. Это дополнительно поможет персоналу сформировать представление о проблемах инвалидности.

Обучение должно быть адаптировано к конкретным функциональным требованиям в работе и необходимо будет принимать во внимание соответствующие юридические обязанности. В общем, программы должны включать (по мере необходимости):

- препятствия, с которыми сталкиваются лица с инвалидностью, в том числе отношения окружающих, охрана окружающей среды и организации, и предложения по устранению таких барьеров;
- принципы доступности проведения проверок;
- информация о видах инвалидности, в том числе скрытых или менее видимых видах;
- навыки, необходимые для оказания помощи пассажирам с инвалидностью;
- действие персонала в неожиданных ситуациях;
- навыки культуры общения с пассажирами с инвалидностью, в частности с нарушением слуха, речи и трудностью в обучении;
- общие сведения о Законах и нормативных документах, связанных с вопросами обслуживания маломобильных граждан, как в России, так и за рубежом.

Европейская конференция гражданской авиации (ЕСАС) Doc 30 содержит руководящие принципы по повышению информированности персонала аэропортов и авиакомпаний, работающих с пассажирами, и по созданию равных возможностей для людей с инвалидностью.

Она включает в себя полезные советы о том, как лучше обеспечить сервис для людей с инвалидностью:

- пользующихся инвалидной коляской;
- людей с трудностями ходьбы;
- люди, которые являются глухими или слабослышащими;
- люди, которые слепым или слабовидящим;
- люди, которые слепоглухие;
- людей с нарушениями речи;
- люди с трудностями в обучении;
- людей с ограниченными возможностями, которые визуально не проявляются.

В дополнение к общей подготовке персонала управления аэропортов, авиаперевозчиков по оказанию помощи, необходимо проводить специальную подготовку для персонала, который может потребоваться для оказания непосредственной помощи лицам с инвалидностью. Например, техника подъема руками, вождение специальной машины и использование специального оборудования, такого как инвалидные коляски. Подготовка должна также охватывать информацию по оказанию первой медицинской помощи пассажирам с инвалидностью и обеспечению авиационной безопасности.

Обучение персонала должно проводиться до начала исполнения обязанностей. После, через соответствующие промежутки времени должна проводиться переподготовка данного персонала. Рекомендуется, чтобы все сотрудники, имеющие прямое отношение к обслуживанию пассажиров должны проходить переподготовку по крайней мере раз в два года, а сотрудники, в чьи обязанности входит оказание конкретной помощи лицам с инвалидностью должны проходить переподготовку на ежегодной основе. Все результаты обучения должны быть задокументированы.

Бортпроводники обучаются процедурам безопасности через регулярные промежутки времени, которые одобрены программой подготовки. В целях соблюдения правовых требований, эта подготовка должна быть объединена с подготовкой по вопросам оказания помощи лицам с инвалидностью в салоне воздушного судна.

Процедура досмотра службой безопасности может быть источником беспокойства для людей с инвалидностью, из-за таких вопросов, как чувствительность от непосредственного контакта или использования специального оборудования. Тренинг для сотрудников службы безопасности должен также приниматься во внимание.

**Анкета для пассажиров с инвалидностью.****А) Детали Вашего путешествия.**

Значительная часть информации, приведенной ниже, имеется в Ваших проездных документах.

Ваше туристическое агентство или оператор может заполнить это за Вас.

Имя (имя лица имеющего бронь):.....

Полное имя клиента (если отличается выше):.....

Ваше имя (если отличается выше):.....

Номер Вашего телефона:.....

Ваш e-mail адрес:.....

Ваш туроператор:.....

Дата бронирования:.....

Дата вылета:.....

Номер рейса:.....

Дата возвращения:.....

Номер обратного рейса:.....

Ваш турагент:.....

**В) Основная информация о Вас**

1. Пожалуйста, опишите Ваши потребности.

---

---

---

Инструкция: если Вы чувствуете, что может быть полезно, пожалуйста, сообщите нам вид, или, если это уместно, медицинский термин для Вашей инвалидности.

### С) Передвижение

1. Можете Вы пройти более 500 метров без помощи?

Инструкция: хотя Вы, возможно, не нуждаетесь в помощи все время, некоторые расстояния в терминале могут быть длинным - между, скажем, стойкой регистрации и выходом на посадку – или, возможно, Вам потребуется больше времени, чем большинству, чтобы переместиться из одного места в другое.

- НЕТ
- ДА

Если вариант «Нет», пожалуйста, укажите подробнее

---



---



---

2. Можете Вы путешествовать и передвигаться в незнакомом месте без помощи?

Инструкция: Вы можете быть слепым или слабовидящим или запутаться в незнакомом месте.

- НЕТ
- ДА

3. Вы используете или Вам необходима кресло-коляска?

- НЕТ
- ДА

Если вариант «Нет» - переходите к вопросу № 5.

Если «Да» - Вы будете использовать собственную коляску?

- НЕТ
- ДА

Если «Нет», переходите к вопросу № 4.

3(a). Кресло-коляска на аккумуляторном питании?

Инструкция: если авиакомпании не просят эту информацию, вы должны сказать им, так или иначе. Они должны знать тип батареи, установленный на инвалидной коляске для обеспечения безопасности полета. Вам также рекомендуется удалить блок управления инвалидной коляской и носить его в ручной клади, чтобы избежать любого риска его потери или повреждения.

- НЕТ
- ДА

3(b) Если ответ «Да», это:

1) Сухой элемент

- НЕТ
- ДА

2) Жидкий элемент

- НЕТ
- ДА

3(c) Она складывается?

- НЕТ
- ДА

3(d) Если «Да», какие размеры и вес коляски?

В разобранном виде:

Ширина	См/Дюйм
Высота	См/Дюйм
Глубина	См/Дюйм

В сложенном виде:

Ширина	См/Дюйм
Высота	См/Дюйм
Глубина	См/Дюйм



4. Вам нужно доставить кресло на/из самолета?

Инструкция: Расспросите туркомпанию, как они могут Вам помочь.

- НЕТ
- ДА

5. Вы можете подняться/спуститься по трапу самостоятельно?

Имейте в виду – ступени могут быть узкими и крутыми.

- НЕТ
- ДА

6. Вы используете кресло-коляску для посещения туалета на борту самолета?

- НЕТ
- ДА

7. У Вас есть специальный помощник, для оказания помощи в перемещении из аэропорта в отель или Вы можете добраться самостоятельно?

Ступени автобусов могут быть очень крутыми.

- НЕТ
- ДА

8. Если у Вас нет личного помощника, нужно ли Вам предоставить такси из аэропорта до места проживания и обратно?

Это может быть платной услугой. Предварительно ознакомьтесь об этом в туристической компании.

- НЕТ
- ДА

#### **D) Получение доступа к информации.**

1. Для Вас трудно увидеть, услышать или понять важную информацию, например информацию о рейсе, или о действиях в чрезвычайной ситуации?

Например, информация о времени вылета не всегда может быть объявлена по громкой связи, а появляется только на табло, или демонстрация действий в чрезвычайных ситуациях не может сопровождаться звуковым объяснением.

- НЕТ
- ДА

Если вариант «Нет» - то укажите, в каком формате Вам удобно получить информацию?

### **Е) Путешествие на воздушном судне, автобусе, пароме, круизном лайнере.**

1. Вы путешествуете с теми, кто будет предоставлять всю необходимую Вам помощь в путешествии, внутри и вне зданий, самолетов, автобусов и т.д.?

- НЕТ
- ДА

2. На самолете вы можете сделать следующее без посторонней помощи:

Если вы путешествуете с людьми, которые могут и будут оказывать помощь, может быть не нужно уведомлять кого-либо, но это важно иметь в виду, что если вы будете нуждаться в помощи, авиакомпании будут настаивать, чтобы вы путешествовали с компаньоном, который может предоставить эту помощь для вас.

Дышите без дополнительного кислорода

- НЕТ
- ДА

Принимаете пищу

- НЕТ
- ДА

Используете туалет

- НЕТ
- ДА

Сами перемещаетесь из кресла

- НЕТ
- ДА

Самостоятельно пользуетесь мед.средствами

- НЕТ
- ДА

Самостоятельно покинете ВС в чрезвычайной ситуации

- НЕТ
- ДА

Если ответ «Нет», на любой из вопросов, вы будете иметь возможность путешествовать с теми, кто может помочь вам в таких ситуациях?

- НЕТ
- ДА

3. Для вас будет лучше, если сидеть рядом с туалетом?

- НЕТ
- ДА

4. Вам лучше сидеть у прохода?

Инструкция: авиакомпании должны приложить все разумные усилия, чтобы организовать сидения для удовлетворения ваших потребностей из-за вашей инвалидности по запросу и при условии соблюдения требований безопасности и доступности.

- НЕТ
- ДА

Если вариант «Да» - почему?

---



---



---

5. Вы будете принимать лекарства во время полета?

- НЕТ

- ДА

Если вариант «Да», то просьба сообщить подробности [наличие ограничений по безопасности и необходимость получения разрешения?].

---



---



---

6. У Вас есть медицинское оборудование?

- НЕТ  
 ДА

Если вариант «Да», то просьба сообщить подробности [наличие ограничений по безопасности].

---



---



---

7. Вы страдаете астмой или другими респираторными заболеваниями?

- НЕТ  
 ДА

Если вариант «Да», то просьба сообщить подробности

---



---



---

8. Вам необходим дополнительный кислород?

Может быть потребуется оплата за дополнительный кислород. Проконсультируйтесь с Вашей туристической компанией.

- НЕТ  
 ЛА

9. Вы путешествуете с собакой-помощником?

Требование: Вы должны быть уверены, что собака имеет микрочип, обработана и привита против бешенства в соответствии с Pet Passport Scheme (check with the Guide Dogs for the Blind Association, telephone: 01189 835 555). Можно загрузить [www.gdba.org.uk](http://www.gdba.org.uk).

- НЕТ
- ДА

### **F) Размещение.**

1. Вы можете подняться/спуститься по трапу без посторонней помощи?  
Важно знать, сколько ступеней Вы можете преодолеть и за какое время.

- НЕТ
- ДА

2. Сколько ступеней Вы можете пройти?

---

---

3. Вы предпочли бы комнату на первом этаже?

например, если здание без лифта Вы не пройдете на посадку с верхних этажей

- НЕТ
- ДА

4. Вы предпочли бы комнату рядом с лифтом?

- НЕТ
- ДА

5. Какие специальные приспособления Вам нужны в зоне ожидания?

телевизор с телетекстом

доступный телефон

вибрационный будильник

холодильник для лекарств

умывальник с регулируемой высотой

Другие (Пожалуйста, сформулируйте)

---

---

---

### **G) Питание.**

1. У Вас есть специфические требования к диетическому питанию?

- НЕТ
- ДА

Если вариант «Да», то просьба сообщить подробности

---

---

---

### **Важная информация для клиента.**

Эта информация будет передана персоналу, обеспечивающему Ваше путешествие, который будут делать все возможное, чтобы удовлетворить ваши потребности. Однако очень важно помнить, что:

удовлетворение Ваших потребностей не всегда может быть гарантировано. Например, некоторые элементы Вашего путешествия, возможно, потребуются заменить без предварительного уведомления в связи с непредвиденными обстоятельствами. По соображениям авиационной безопасности Вы можете быть ограничены в том, что Вы можете взять на борт самолета с собой. Кроме того, для обеспечения Ваших потребностей в помощи, Вы должны сообщить, по крайней мере за 48 часов до посадки на борт, администрации аэропорта и авиакомпания. Туристические агентства, туроператоры и авиакомпании сами должны иметь системы, позволяющие собирать эту важную информацию и передавать ее. Авиакомпания должны использовать международные признанные системы кодирования, чтобы определить объем помощи, который они должны обеспечить.

Убедитесь, что страховая полис вашего путешествия адекватно охватывает любые уже существующие медицинские услуги и включает в себя любое дорогостоящее оборудование, которые вы используете. Специальное оборудование будет классифицироваться как "багаж" с учетом правовых ограничений на компенсации, которые можно требовать в случае повреждения или утраты. Так адекватное страховое покрытие для вашего ценного оборудования имеет решающее значение, так как это необходимо для планирования, в случае возникновения потери или задержки. Это можно прочитать АВТА / FCO Руководство для инвалидов Путешественники на [www.abta.COM](http://www.abta.COM) и на [www.dft.gov.uk](http://www.dft.gov.uk).

Любое изменение в ваших требований может повлиять на доступность вашей поездки. Важно, чтобы Ваш турагент или туроператор знали о любых изменениях сразу.

Я подтверждаю, что информация, предоставленная в этой форме, является правильной и понимаю, что нет никакой гарантии, что все эти потребности будут удовлетворены. Я также понимаю, что эта информация будет передана

людям, ответственным за предоставление всех механизмов для моего путешествия, но что она не будет доведена до любой из сторон, которая не несет ответственность за организацию моего путешествия.

Подпись клиента \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Если вы ответили на эти вопросы от имени лица с инвалидностью, пожалуйста, зарегистрируйтесь ниже, чтобы подтвердить, что эта информация является точной, и что у Вас есть разрешение лица с инвалидностью передать его для организации поездки.

Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_  
(Я старше 18-ти лет)

Название агентства:

Печать:

## Литература

1. Регламент Европейского Парламента и Совета (ЕС) № 1107/2006 от 5 июля 2006 г. О правах инвалидов и лиц с ограниченными двигательными способностями, путешествующих воздушным транспортом.
2. Корягин Н.Д. Стратегические направления обеспечения конкурентоспособности авиапредприятий в условиях современного информационного общества. – М.: Инновации в гражданской авиации. – 2016. - №1. – С.26-35.
3. О.И. Долганова, Е.В.Винградова, А.М. Лобанова Моделирование бизнес-процессов. – М.: Издательство Юрайт, 2016.
4. Большедворская Л.Г., Васильева Н.В. Методологические аспекты создания безбарьерной среды на авиапредприятиях. – М.: Инновации в ГА. – Том 2, № 01. – 2017. – С. 50 – 57.
5. Большедворская Л.Г., Васильева Н.В. Организация бизнес-процессов обеспечения доступной среды на авиатранспорте. – М.: ГосНИИ ГА - № 2(331)-2018 г.-С.113-122.
6. Воздушный кодекс Российской Федерации и Федеральные авиационные правила. – М.: Авиатека, 2017. – 800 с.
7. Методические рекомендации «Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью». – Институт международных транспортных коммуникаций. Отраслевой ресурсный учебно-методический центр доступной среды для инвалидов на транспорте, 2018 г.
8. Федеральный закон от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей»
9. Федеральный закон «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27.12.2002г.
10. Федеральный закон от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов" (с изменениями от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г.)
11. Федеральный закон от 24.07.1998 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
12. Программа АСИ (Международной организации аэропортов) ASQ (Качество обслуживания в аэропорту);
13. «Качество обслуживания в аэропортах: стандарты и измерения» Руководство АСИ 2004 год издание 9.
14. Федеральные авиационные правила № 82 от 28июня 2007 года "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей".
15. Стандарт системы добровольной сертификации. Сервис. Качество обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями, Москва 2011 г.



Интернет-ресурсы:

- электронные ресурсы библиотеки университета -электронные версии пособий, методических разработок, указаний и рекомендаций по всем видам учебной работы.
- <http://www.mintrans.ru> –официальный сайт министерства транспорта рф;
- <http://www.gks.ru/> -официальный сайт федеральной службы государственной статистики;
- <http://www.mlgvs.ru/library.html#search> - Центральная нормативно-методическая библиотека ГА.

В настоящем пособии использованы требования и рекомендации следующих документов:

№60-ФЗ КОНВЕНЦИЯ О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ ООН

«Airport&persons with disabilities» Handbook for airport operators ACI 2010 – Supplement – new EU&US regulations.

European concept for accessibility. Annex Accessibility Standart. 2003. The Disability Discrimination Act 1995 (ISBN No. 0105450952)

Tourism and the DDA – your guide to understanding the Disability Discrimination Act

Ground Handling Agreement-Соглашение о наземном обслуживании (приложение А).

BS8300:2001 – Design of buildings and their approaches to meet the needs of disabled people – code of practice

REGULATION (EC) No 1107/2006 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.

IATA АНМ 810 Рекомендации по определению качества получаемых услуг.

Рекомендации Ассамблей ИКАО – 35 сессии Экономической комиссии А-35-WP|180 EC|27 20|9|04;

Программа АСІ (Международной организации аэропортов) ASQ (Качество обслуживания в аэропорту);

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Тема 1. Сущность и структура бизнес-процессов обеспечения доступной среды на авиатранспорте	5
1.1. Исторические предпосылки к созданию доступной среды	5
1.2. Организация доступной среды на транспорте	6
1.3. Сравнение условий перевозки лиц с ограниченными возможностями в России и в других странах мира	11
1.4. Участники процесса-организации доступной среды	12
ТЕМА 2. Выделение и описание бизнес-процессов	14
2.1. Определение бизнес-процесса, его сущность и структура. Основные и обеспечивающие процессы при перевозке авиапассажиров.	14
2.2. Выделение и описание бизнес-процессов	18
ТЕМА 3. Понимание потребностей инвалидов на объектах транспортной инфраструктуры	21
3.1. Классификация групп инвалидов ИАТА, определение скрытых и явных признаков инвалидности	21
3.2. Барьеры на транспорте для инвалидов и маломобильных пассажиров. Определение барьеров для каждой из групп инвалидов	23
Тема 4. Технические и функциональные требования к объектам транспортной инфраструктуры, действия информационно-навигационной системы.	25
4.1. Процесс 1 - Подготовка к авиаперелету и его резервирование	26
4.2. Процесс 2 - Прибытие в аэропорт	33
4.3. Процесс 3 – Движение в аэропорту и посадка на борт ВС	36

4.4.	Процесс 4 – Конструкция воздушного судна	46
4.5.	Процесс 5 – На борту воздушного судна	48
4.6.	Процесс 6 – Высадка с борта воздушного судна	51
	Тема 5. Стандарты качества доступности услуг для инвалидов и организаций пассажирского транспорта	54
	Тема 6. Подготовка персонала	63
6.1.	Особенности обслуживания пассажиров инвалидов с различными нарушениями. Способы общения	63
6.2.	Обучение сотрудников авиапредприятий	65
	Приложение	70
	Литература	80
	Содержание	82

ВАСИЛЬЕВА Наталья Валентиновна

ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ  
НА АВИАТРАНСПОРТЕ

*Учебное пособие*

В авторской редакции

Подписано в печать 15.12.2020 г.

Формат 60x84/16 Печ. л. 5,25 Усл. печ. л. 4,88

Заказ № 718/1008-УП15 Тираж 90 экз.

Московский государственный технический университет ГА  
125993, Москва, Кронштадтский бульвар, д. 20

Издательский дом Академии имени Н. Е. Жуковского

125167, Москва, 8-го Марта 4-я ул., д. 6А

Тел.: (495) 973-45-68 E-mail: zakaz@itsbook.ru