



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
«Государственное предприятие Чукотского автономного округа
«Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГП ЧАО
«Международный аэропорт
Анадырь (Угольный)»
_____ В.В. Блинов
« ____ » _____ 2019 г.

СТАНДАРТ
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ (PRM-СЕРВИС)
В ГП ЧАО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ АНАДЫРЬ (УГОЛЬНЫЙ)»

Разработал	Должность Ф.И.О.	Подпись, дата

	ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»	
	СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ (PRM-СЕРВИС) В ГП ЧАО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ АНАДЫРЬ (УГОЛЬНЫЙ)»	Стр. 1

ПРЕДИСЛОВИЕ.

Стандарт обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению (Persons with Reduced Mobility, (PRM)) (далее — Стандарт или Стандарт PRM-сервиса) учитывает особенности PRM-сервиса в соответствии с международной практикой и рекомендациями, устанавливающий необходимые основы оказания услуг в ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»:

- минимальные требования к обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению;
- рекомендация по поддержанию приемлемого уровня обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению;
- повышение уровня обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению.

Стандарт PRM-сервиса, будет установлен при взаимодействии с пользователями аэропортовыми услугами и организациями, представляющих пассажиров с ограниченными физическими возможностями и основные положения настоящего Стандарта будут опубликованы на сайте аэропорта (www.apanadyr.ru).

1. КЛАССИФИКАЦИЯ ПассажиРОВ «PRM»

1.1. «Человек с ограниченными возможностями» или «лицо с ограниченной способностью к передвижению» (Persons with Reduced Mobility, далее - PRM) – это человек, способность которого передвигаться при использовании средств транспорта ограничена вследствие физического (сенсорного или моторного, хронического или временного) недостатка, умственного недостатка или ограничения, иного ограничения или возрастных изменений, и состояние которого требует надлежащей поддержки и адаптации оказываемых пассажирам услуг к специфическим потребностям данного лица.

1.2. Особые потребности обладающих правом на обслуживание пассажиров классифицированы посредством стандартизованного кода сервисных услуг Международной ассоциации воздушного транспорта IATA (International Air Transport Association) следующим образом:

WCHR: пассажиры, способные подниматься и спускаться по лестницам и перемещаться по салону воздушного судна, однако нуждающиеся в кресле-каталке или иных вспомогательных средствах для передвижения между воздушным судном и зданием предполетного обслуживания пассажиров и внутри этого здания, а также между зонами прилета и вылета;

WCHS: пассажиры, не способные подниматься и спускаться по лестницам, но могущие свободно передвигаться в салоне воздушного судна, которым требуется кресло – коляска или иные вспомогательные средства для передвижения между воздушным судном и

	ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»	
	СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ Пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM-сервис) в ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»	Стр. 2

зданием предполетного обслуживания пассажиров и внутри этого здания, а также между зонами прилета и вылета;

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

WCHP: пассажиры с ограничениями движения нижних конечностей, способные в основном самостоятельно передвигаться, однако нуждающиеся в помощи при посадке и высадке из воздушного судна и способные перемещаться в салоне воздушного судна только с помощью бортового кресла-каталки;

DEAF: пассажиры с ограничениями в области органов слуха, глухие и глухонемые лица;

BLND: пассажиры с ограничениями в области органов зрения и слепые лица;

DEAF/BLND: пассажиры с ограничениями в области слуха/глухонемые лица и одновременно с ограничениями в области органов зрения/слепые лица, способные перемещаться только с помощью сопровождающего лица;

DPNA: пассажиры с ограниченными умственными способностями, которые в зависимости от вида и степени своих ограничений могут перемещаться только с помощью сопровождающего лица;

MEDA: (только в комбинации с WCH) – пассажиры, мобильность которых ограничена вследствие клинического заболевания с прогрессирующим развитием, которые тем не менее могут путешествовать с разрешения органов здравоохранения или при наличии медицинского свидетельства о способности пользоваться транспортными средствами.

2. ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЗАКАЗА НА ОКАЗАНИЕ СПЕЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

2.1. Для планирования необходимого персонала и вспомогательных средств аэропортом «Анадырь» обязательным условием является подача предварительной заявки с указанием потребностей. Только в этом случае возможно обеспечение соответствующих требованиям услуг и помощи.

2.2. Минимальный срок в 48 часов до указанного времени вылета по расписанию для подачи заявки о потребностях в обслуживании. При заключении договора воздушной перевозки - пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями **ОБЯЗАН** сообщить Перевозчику или агенту Перевозчика, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у него ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.

	ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»	
	СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ (PRM-СЕРВИС) В ГП ЧАО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ АНАДЫРЬ (УГОЛЬНЫЙ)»	Стр. 3

2.3. Заявка о необходимой помощи пассажиру с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению от Перевозчика или агента Перевозчика, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, должна поступить, не позднее чем за 36 часов до вылета, начальнику СОАП или старшему диспетчеру СОАП на телефонный номер +7 924 6684524 или +7 42732 27453, с дублированием на e-mail: sopp@apanadyr.ru.

2.4. Подача заявки об оказании помощи или заказ услуг может быть осуществлена самим пассажиром с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению, не позднее чем за 36 часов до вылета, посредством заполнения и отправки заявки на электронную почту службы организации авиационных перевозок sopp@apanadyr.ru.

2.5. Если Перевозчик или агент Перевозчика, осуществляющий бронирование или сам пассажир с ограниченными возможностями, или с ограниченными способностями к передвижению не подали заявку, в установленные сроки с п.2.3. настоящим Стандартом, то в предоставлении помощи Службой организации авиационных перевозок ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)» может быть отказано, в связи с занятостью персонала и вспомогательных средств на обслуживании по другим заранее поданным заявкам.

3. ОБЪЁМ ПОТРЕБНОЙ ПОМОЩИ

3.1. Работники ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)» гарантируют пассажирам с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению ниже следующий PRM-сервис:

- возможность обращения к агентам службы организации авиационных перевозок в оговоренных пунктах встречи и передачи, подачи сообщения о прибытии и просьбы о помощи;
- перемещения от оговоренных пунктов встречи и передачи до стойки регистрации пассажиров;
- прохождение предполетного обслуживания пассажиров и оформления багажа или сдачи багажа для отдельного следования;
- передвижения от стойки регистрации до воздушного судна и прохождение необходимых процедур паспортного, таможенного контроля и контроля безопасности;
- доставки с помощью кресла-коляски или иных вспомогательных средств на борт воздушного судна и обратно в здание аэропорта, при необходимости до кресла в воздушном судне;
- укладки ручной клади в воздушном судне на предназначенное место и выемки по прибытию;
- доставки от воздушного судна до места выдачи багажа и получение багажа, прохождение необходимых паспортных и таможенных процедур контроля;
- перемещения от места выдачи багажа до оговоренного места встречи;
- при транзитных перелетах перемещения внутри зданий аэропорта для обеспечения дальнейшего следования по маршруту;
- доставки в санитарно-гигиенические помещения при необходимости.

	ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»	
	СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ с ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ (PRM-СЕРВИС) В ГП ЧАО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ АНАДЫРЬ (УГОЛЬНЫЙ)»	Стр. 4

4. МЕСТО ВСТРЕЧИ И ПЕРЕДАЧИ

4.1. Место встречи агентами СОАП пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению находится на пункте досмотра при входе в аэровокзал.

4.2. В обоснованных исключительных случаях возможна встреча пассажира на автомобильной стоянке в районе пандусов, обозначенных соответствующими пиктограммами или на привокзальной площади аэропорта, если заявка была подана в установленные п.2.3. настоящим Стандартом сроки.

4.3. Пункт передачи агентами СОАП пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению встречающим их лицам находится в аэровокзале возле зоны выдачи багажа прилетевших пассажиров.

4.4. В обоснованных исключительных случаях возможно сопровождение пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению до автомобильной стоянки, если заявка была подана в установленные п.2.3. настоящим Стандартом сроки до прибытия рейсом в аэропорт.

4.5. Информация о местах встречи и передачи дополнительно можно получить у начальника службы организации авиационных перевозок по телефонному номеру +7924 6684524 или на стойке информации в аэропорту.

5. ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРА С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ИЛИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ СПОСОБНОСТЯМИ К ПЕРЕДВИЖЕНИЮ.

Для предоставления PRM-сервиса пассажирам с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению предусматриваются временные промежутки

5.1. ВЫЛЕТ С ПОДАЧЕЙ ЗАЯВКИ НАЧАЛЬНИКУ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК НЕ ПОЗДНЕЕ 36 ЧАСОВ ДО ВЫЛЕТА.

5.1.1. После прибытия в аэропорт «Анадырь», с момента обращения пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению к сотруднику аэропорта в пункте приёма вступают в действие следующие правила:

5.1.2. 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 5 минут.

5.1.3. 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 10 минут.

	ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»	
	СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ с ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ (PRM-СЕРВИС) В ГП ЧАО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ АНАДЫРЬ (УГОЛЬНЫЙ)»	Стр. 5

5.1.4. 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 15 минут.

5.2. ВЫЛЕТ БЕЗ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ НАЧАЛЬНИКУ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК (ЗАЯВКА НЕ ПОДАНА ИЛИ ПОДАНА ПОЗДНЕЕ 36 ЧАСОВ ДО ВЫЛЕТА).

5.2.1. После прибытия в аэропорт «Анадырь», с момента обращения пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению к сотруднику аэропорта в пункте приёма вступают в действие следующие правила:

5.2.2. 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 10 минут.

5.2.3. 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 15 минут.

5.2.4. 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 20 минут.

5.3. ПРИБЫТИЕ С ПОДАЧЕЙ ЗАЯВКИ НАЧАЛЬНИКУ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК НЕ ПОЗДНЕЕ 36 ЧАСОВ ДО ВЫЛЕТА.

5.3.1. После прибытия в аэропорт «Анадырь» и с момента установки воздушного судна с пассажиром(ми) с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению на борту на место стоянки вступают в действие следующие правила:

5.3.2. 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 5 минут.

5.3.3. 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта 10 минут.

5.3.4. 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 15 минут.

5.4. ПРИБЫТИЕ БЕЗ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ НАЧАЛЬНИКУ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК (ЗАЯВКА НЕ ПОДАНА ИЛИ ПОДАНА ПОЗДНЕЕ 36 ЧАСОВ ДО ВЫЛЕТА).

5.4.1. После прибытия в аэропорт «Анадырь» и с момента установки воздушного судна с пассажиром(ми) с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению на борту на место стоянки вступают в действие следующие правила:

5.4.2. 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 15 минут.

5.4.3. 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 20 минут.

5.4.4. 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 25 минут.

	ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»	
	СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ с ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ (PRM-СЕРВИС) В ГП ЧАО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ АНАДЫРЬ (УГОЛЬНЫЙ)»	Стр. 6

6. ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК.

6.1. Начальник службы организации авиационных перевозок обязан проводить обучающие мероприятия для сотрудников служб организации авиационных перевозок находящихся в непосредственном контакте с пассажирами с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению, чтобы обеспечить правильное отношение к потребностям лиц с различными видами ограниченными возможностями или ограниченной способностью к передвижению.

6.2. Начальник службы организации авиационных перевозок самостоятельно устанавливает время проведения обучающих занятий и курсов повышения квалификации, которые проводятся два раза в год для сотрудников служб организации авиационных перевозок, находящихся в непосредственном контакте с пассажирами с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению.

7. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА.

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

7.2. Рекламации и жалобы могут быть поданы в администрацию ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)» по почте, факсимильной связью или по электронной почте.

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

Инструкцию составил

_____ / _____

СОГЛАСОВАНО:

Юрист

_____ / _____

	ГП ЧАО «Международный аэропорт Анадырь (Угольный)»	
	СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ (PRM-СЕРВИС) В ГП ЧАО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ АНАДЫРЬ (УГОЛЬНЫЙ)»	Стр. 8