Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация)

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный

университет гражданской авиации»

**[](https://www.google.ru/url?url=https://ru.pngtree.com/freepng/aircraft-material_106452.html&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ved=0ahUKEwj9zb3emN3bAhUMWSwKHWjQCXw4FBDBbggsMAs&usg=AOvVaw2a7UtUMX1V1nyJNxOIzKcl)**

**Т.В. Галямова**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПНОЙ**

**СРЕДЫ НА ТРАНСПОРТЕ**

**Тексты лекций**

**Санкт-Петербург**

**2019**

Одобрено и рекомендовано к изданию

Учебно-методическим советом Университета

**Т.В. Галямова «Организация доступной среды на транспорте»:** Тексты лекций / СПб ГУ ГА. СПб, 2019.

Тексты лекций издаются в соответствии с программой дисциплины «Организация доступной среды на транспорте» для студентов по направлениям подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» и 25.03.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов»

Предназначены для студентов очной и заочной форм обучения СПб ГУ ГА.

Ил.16, табл.6, библ.22.

Рецензент - Е.В. Коникова к.т.н., доцент №23

© Университет гражданской авиации, 2019.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение………………………………………………………………. | 4 |
| Лекция 1. Становление доступной среды для людей с ограничением жизнедеятельности…………………………………. | 5 |
| Лекция 2. Вопросы безопасности при авиаперевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности………………………………… | 9 |
| Лекция 3. Основополагающие правовые акты по защите прав инвалидов……………………………………………………………… | 13 |
| Лекция 4. Организация функционирования главных операторов (операторов) аэропортов с учетом обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности…………………………………………………… | 27 |
| Лекция 5. Доступность зданий и сооружений аэропорта для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности…………………………………………………… | 56 |
| Лекция 6. Организация воздушной перевозки пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности……………………………………………………. | 63 |
| Лекция 7. Техника безопасности при обслуживании пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности……………………………………………………. | 90 |
| Лекция 8. Вопросы качества обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте………………………………………………... | 95 |
| Лекция 9. Государственное регулирование деятельности воздушного транспорта при перевозке пассажиров с ограниченными физическими возможностями за рубежом (Европа, США). …………………………………. ..……………………………… | 104 |
| ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ……………………………………….. | 110 |
| ЛИТЕРАТУРА………………………………………………………….. | 112 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ…………………………………………………………. | 115 |

**Введение**

Создание доступной среды обеспечит реализацию всех прав и свобод для инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности и включит полноценно в экономическую, общественную деятельность. Важной частью широкого круга вопросов по формированию доступной среды является доступность транспорта, в том числе воздушного.

Для студентов, будущих работников сферы воздушного транспорта, необходимо знать, понимать и использовать на практике основы взаимоотношений с инвалидами и лицами с ограничением жизнедеятельности, руководствоваться нормативными правовыми актами, защищающими права этой категории населения, а так же знать: требования к обслуживанию и грамотно использовать оборудование, необходимое для формирования доступной среды на воздушном транспорте.

Лекции данного сборника содержат информацию по основным нормативным правовым актам, как международным, так и российским; по документам, разработанными международными организациями ИКАО, ИАТА, Советом Международных Аэропортов, Российской Федерацией, касающихся правил и стандартов обслуживания инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности на воздушном транспорте, так же здесь приведены рекомендации по общению с инвалидами и лицами с ограничением жизнедеятельности; дается информация опыта обслуживания инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности и создания без барьерной среды на воздушном транспорте за рубежом.

**Лекция 1. Становление доступной среды для людей с ограничением жизнедеятельности**

Современная эпоха устанавливает социальную  справедливость и равноправие в качестве  нравственных основ общества. Принципы  уважения человеческого достоинства  независимо от состояния физического и психического  здоровья, возраста, пола, вероисповедания  и социального положения включают  соблюдение прав человека, в том числе  право на медицинское обслуживание, образование  и труд, пользование транспортом. Нарушения физического или психического  развития, как и любое функциональное изменение  организма, старение или болезнь, —  больше, чем просто медицинское явление. Как конкретное нарушение отразится на самом  человеке (будь то взрослый или ребенок),  его семье, окружающих, зависит от того, насколько  гуманно и цивилизованно общество  в целом. Даже отношение к инвалиду в семье  во многом может зависеть от отношения  к нему в обществе. Причиной ограниченных  возможностей может стать, например,  несовершенство образовательных программ,  медицинских и социальных услуг. В настоящее время в мире свыше 800 миллионов человек являются  инвалидами вследствие физических,  сенсорных, иных расстройств. Эти люди не могут  вести полноценный образ жизни из-за барьеров  различного характера, препятствующих  успешной адаптации к существующим социальным условиям. Важная задача общества  состоит в выявлении и устранении затруднений,  осложняющих жизнедеятельность  инвалидов.

Одним из очевидных направлений  в решении проблемы успешной социализации  людей с ограниченными физическими возможностями является создание условий беспрепятственного  передвижения, то есть в первую  очередь устранение строительных барьеров,  что обеспечило бы возможность свободного  доступа для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры: жилым, общественным, производственным  зданиям, сооружениям и помещениям,  местам отдыха и досуга. Круг интересов инвалида столь же широк,  как у здоровых людей.

Критерием оценки политики в отношении  инвалидов является доступность для них физической  среды, включая жилье, транспорт,  образование, работу и культуру, а также информации  и каналов коммуникации. Доступность для инвалидов различных  структур общества и окружающей среды  является одним из важнейших условий  обеспечения их прав и свобод. Всеобщей  декларацией прав человека, принятой резолюцией  217 А (III) Генеральной Ассамблеи  Организации Объединенных Наций от 10 декабря  1948 года, предусмотрено право на равенство  возможностей.

Конвенция о правах инвалидов, утвержденная  резолюцией 61/106 Генеральной  Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года и  вступившая в силу 3 мая 2008 года, подписанная  Российской Федерацией 24 сентября  2008 года (далее — Конвенция), устанавливает,  что государства-участники принимают надлежащие  меры для обеспечения инвалидам  доступа наравне с другими к физическому  окружению, транспорту, информации и связи,  в том числе информационно-коммуникационным  технологиям и системам, а также к другим  объектам и услугам, открытым или  предоставляемым  для населения. Эти меры, предполагающие также выявление  и устранение препятствий и барьеров,  мешающих доступности, должны распространяться,  в частности:

а) на здания, дороги, транспорт, другие  внутренние и внешние объекты, включая  школы, жилые дома, медицинские учреждения  и рабочие места;

б) информационные, коммуникационные  и другие службы, включая электронные службы  и экстренные службы;

в) социальные программы и социальные  услуги, включая реабилитацию, обусловливающие  возможность эффективной социальной  адаптации инвалидов в обществе.

Для Российской Федерации  подписание Конвенции является показателем  готовности страны к соблюдению  международных стандартов экономических,  социальных, юридических и других прав инвалидов. Доступная среда это обеспечение для инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности доступа к объектам  социальной инфраструктуры.  возможность посещать жилые, общественные  и производственные здания, строения и  помещения, а также спортивные сооружения,  места отдыха, культурно-досуговые и другие  учреждения, а также возможность пользоваться  железнодорожным, воздушным, водным,  междугородным автомобильным транспортом  и всеми видами городского и пригородного  пассажирского транспорта.

Основной целью российской государственной  политики в отношении инвалидов  является обеспечение им равных с другими  гражданами возможностей в реализации  гражданских, экономических, политических и  других прав и свобод, предусмотренных Конституцией  РФ.

В 2008 году Российская Федерация подписала и 25 апреля 2012 года ратифицировала конвенцию ООН о правах инвалидов (Convention on the Rights of Persons with Disabilities), подписанную РФ в 2008 году. Ратификация конвенции означает, что РФ взяла на себя обязательства по защите прав инвалидов, предотвращении их дискриминации, а также создания всех условий для повышения уровня жизни лиц с ограничением жизнедеятельности.

В целях формирования условий для беспрепятственного  доступа инвалидов и других  маломобильных групп населения к объектам  и услугам, а также интеграции инвалидов  с обществом и повышения уровня их  жизни была принята государственная программа  «Доступная среда» на 2011–2020 годы, основными  задачами которой определены оценка  состояния доступности и повышение уровня  доступности приоритетных объектов и услуг  в приоритетных сферах жизнедеятельности  инвалидов и других маломобильных групп  населения; устранение социальной разобщенности  инвалидов и граждан, не являющихся  инвалидами; обеспечение равного  доступа инвалидов к реабилитационным услугам  и иные задачи. Важным направление деятельности является обеспечение доступности транспорта, в том числе воздушного, для инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности.

В соответствии с транспортной стратегией  Российской Федерации на период до  2030 года доля подвижного состава автомобильного  и городского наземного электрического  транспорта общего пользования,  оборудованного для перевозки маломобильных  граждан, в общем количестве подвижного  состава этого парка с учетом социальных  стандартов должна составлять: в 2020 году — 55%,  в 2030 году — 90%.

К 2020 году доступность объектов транспорта (транспортных узлов), в том числе аэропортов, для этой категории населения должна составить не менее 63%.

Одной из важных задач гражданского общества в  РФ является обеспечение открытости  и доступности государственной и иной  социально значимой информации для инвалидов, в том числе сайтов авиаперевозчиков и аэропортов.

Решению проблемы доступности веб-контента  для инвалидов были посвящены рекомендации,  разработанные в 1999 году Консорциумом  Всемирной паутины (W3C) — Web  Content Accessibility Guidelines (WCAG). В конце  2008 года была принята новая «вторая» - версия рекомендаций, а с 2009 года в России  вступил в силу ГОСТ Р 52872–2007 «Интернет ресурсы. Требования о доступности для инвалидов  по зрению».

Важным направлением в создании без барьерной среды является обучение и подготовка персонала организаций, предоставляющих услуги населению, по особенностям обслуживания инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности.

**Глава 2. Вопросы безопасности при авиаперевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

Вопросы безопасности при авиаперевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности имеют важное значение, при принятии решения о допуске пассажира к путешествию на воздушном транспорте. Безопасность жизни - это один из доводов дискриминации инвалидов на транспорте, в том числе и на борту самолета.

Для этого следует рассмотреть, какие поражающие факторы оказывают влияние на развитие тех обстоятельств на борту ВС, которые влекут возникновения аварийной или катастрофической ситуации на борту ВС.

Поражающие факторы, мешающие срочной эвакуации пассажиров с борта ВС, а так же влияющие на способность покинуть самолет лиц из числа раненных и инвалидов (то есть скорость и результативность эвакуации пассажиров): перегрузки; возгорание; затопление; нарушения целостности салона ВС; задымление, в том числе токсичное; незакрепленные предметы в салоне; паника пассажиров и экипажа; неисправное аварийное оборудование.

Возможные угрозы процессу и результату эвакуации со стороны инвалидов:

* Инвалид может выпасть в проход и создать препятствие эвакуирующимся пассажирам.
* Инвалид может не суметь (не успеть) самостоятельно добраться до аварийного выхода.

Существующая процедура внеплановой эвакуации описывает последовательность действий кабиного экипажа при аварийной ситуации:

1. После возникновения угрозы аварийной ситуации дать команду пассажирам пристегнуться и принять защитную позу;
2. Зафиксировать подвижные предметы в салоне ВС;
3. После остановки ВС и получения команды на эвакуацию убедиться в безопасности выходов и разблокировать их;
4. Занять позицию у аварийного выхода, удерживаясь за поручень;
5. Отдать команду пассажирам отстегнуть ремни;
6. Начать эвакуацию согласно организации потоков эвакуирующихся пассажиров по бортам ВС;
7. Контролировать безопасность пассажиров на выходе при покидании ВС;
8. По прекращению потока эвакуирующихся, проверить салон ВС на предмет оставшихся пассажиров, позвать их к выходу, помочь в передвижении к ближайшему аварийному выходу ВС;
9. Оказать содействие в покидании салона ВС;
10. Покинуть самим борт ВС.

Все это выполняется экипажем при условии сохранения собственной безопасности. Федеральные авиационные правила «Требования к членам экипажа ВС, специалистам по техническому обслуживанию ВС и сотрудникам по обеспечению полетов (полетным диспетчерам) ГА" не регламентируют требования по физической кондиции (силе и навыкам), предъявляемые к бортпроводникам. Авиакомпании не проводят тренинги экипажа по эвакуации раненых и инвалидов (безопасные и эффективные способы переноски раненых и инвалидов).

*Вывод: в процессе эвакуации экипаж ВС не обязан проводить индивидуальную эвакуацию инвалидов и раненых в первую очередь, так как это может серьезно помешать эвакуации остальных пассажиров. Эвакуация инвалидов и лиц с ограниченными возможностями осуществляется только по завершении эвакуации остальных пассажиров.*

Вопросы безопасности при авиаперевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности имеют важное значение, при этом в перечне факторов, помехи со стороны инвалидов для угрозы результативности эвакуации являются ничтожными по сравнению с огнем, дымом и паникой основной массы пассажиров.

Так в случае эвакуации с возгоранием/задымлением/затоплением салона ВС пассажиры обычно имеют 1,5-5 минут на эвакуацию до момента начала гибели пассажиров в салоне ВС, при этом пассажиры с ограниченными физическими возможностями не могут рассчитывать на помощь экипажа при эвакуации, а должны самостоятельно добраться до аварийного выхода (слепые пассажиры имеют преимущества при эвакуации в условиях задымления, т.к. лучше ориентируются в темноте, глухие пассажиры эвакуируются на равных условиях с другими пассажирами, инвалид-колясочник не в состоянии создать серьезное препятствие эвакуирующимся в панике пассажирам, за исключением создания возможного препятствия при открытии аварийного выхода, в случае падения инвалида на пол, он будет затоптан; инвалиды-колясочники могут эвакуироваться только в последнюю очередь).

*Вывод: при действии ряда поражающих факторов, ограничивающих время эвакуации (огонь, дым, вода), пассажиры, ограниченные в передвижении, а равно раненые, шокированные и бессознательные пассажиры с высокой степенью вероятности могут погибнут вне зависимости от их количества, т.к. экипаж не сможет оказать им помощь до завершения эвакуации. В случае отсутствия поражающих факторов все пассажиры, включая любое количество раненых и инвалидов, будут эвакуированы из салона ВС с помощью экипажа или спасательных бригад.*

Практически многие авиаперевозчики принимают ограничения по количеству инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности на борту воздушных судов при авиаперевозках, при этом, каких либо обоснований по количеству такой категории пассажиров не дается. В тоже время есть авиаперевозчики, которые практически не ограничивают количество таких пассажиров на борту воздушного судна.

Инвалиды и лица с ограничениями жизнедеятельности вправе пользоваться воздушным транспортом без ограничений (без сопровождающего лица и без предварительного уведомления), если эти граждане способны к самообслуживанию. Под самообслуживанием понимается способность человека категории ЛОВ: перемещаться из инвалидного кресла в кресло салона ВС и обратно самостоятельно без посторонней помощи, использовать гигиеническое оборудование ВС, добраться до аварийного выхода, общаться с экипажем по вопросам безопасности.

Эксплуатанты и аэропортовые предприятия должны иметь достаточное количество оборудования для инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности в каждом аэровокзальном комплексе и на борту воздушного судна.

Для обеспечения свободной эвакуации из самолета пассажиров, рекомендуется оставлять свободными места рядом с местами, где находится пассажир из числа ЛОВ, так же запрещается размещать пассажиров из числа ЛОВ в салоне у аварийных проходов во избежание возможной блокировки аварийного выхода. При полной загрузке ВС, рекомендуется пассажиров из числа ЛОВ размещать у борта воздушного судна или в центральном блоке мест на борту широкофюзеляжных воздушных судов.

Инвалиды и лица с ограничениями жизнедеятельности вправе получать дополнительные услуги в салоне ВС, компенсирующие им удобства. К основным услугам необходимо отнести услуги по перемещению инвалида на бортовом инвалидном кресле по салону ВС, а также индивидуальный инструктаж по безопасности и другие обоснованные услуги. Экипажу запрещается: переносить инвалида на руках, кормить инвалидов, оказывать медицинские и гигиенические услуги, за исключением ситуаций крайней необходимости.

Вопросы обеспечения безопасности при нахождении инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности в пассажирском салоне воздушного судна не является препятствием для выполнения авиаперевозки.

**Глава 3. Основополагающие правовые акты по защите прав инвалидов**

**Международные правовые акты по защите прав инвалидов**

К основополагающим международным правовым актам по защите прав инвалидов относится «Конвенция о правах инвалидах» ООН от 13.12. 2006 года. В первой статье Конвенции определяется цель, которая заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления для инвалидов всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства. Общими принципами настоящей Конвенции являются:

* уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
* не дискриминация;
* полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
* уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
* равенство возможностей;
* доступность;
* равенство мужчин и женщин;
* уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность

В «Конвенции» провозглашается принцип «Доступность». Для того что бы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, Государства - участники принимают надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа к всевозможным видам транспорта, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах.

Государства-участники принимают также надлежащие меры к тому, чтобы:

* разрабатывать стандарты и руководящие ориентиры, предусматривающие доступность объектов и услуг, открытых или предоставляемых для населения;
* частные предприятия, которые предлагают услуги, предоставляемые для населения, учитывали все аспекты доступности для инвалидов;
* организовать для всех вовлеченных сторон инструктаж по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;
* здания и другие объекты, открытые для населения, были оснащены знаками, выполненными азбукой Брайля в легко читаемой и понятной форме;
* предоставлялись различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников и профессиональных сурдопереводчиков, для облегчения доступности информации; развивались другие надлежащие формы оказания инвалидам помощи и поддержки, обеспечивающие им доступ к информации;
* поощрялось создание возможности доступа инвалидов к новым информационно-коммуникационным технологиям и системам, включая Интернет.

Международная организация гражданской авиации (ИКАО) разработала и приняла ряд документов по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов лиц с ограничение жизнедеятельности. В них входят рекомендациями по обеспечению доступности воздушного транспорта для перевозок людей с ограниченными физическими возможностями. Так в Приложение № 9 раздел 8-Н. «Упрощение перевозок людей с ограниченными физическими возможностями» содержится рекомендуемая практика:

1. Пассажирам-инвалидам должна оказываться особая помощь, гарантирующая получение обслуживания, обычно предоставляемого широкой публике. Такая помощь включает предоставление информации и указаний, понятных для пассажиров с функциональными нарушениями органов чувств или восприятия.
2. О необходимых мерах по установлению минимальных единообразных стандартов доступности транспортных услуг для инвалидов с момента прибытия в аэропорт отправления до момента выхода из аэропорта назначения.
3. В целях облегчения перемещения инвалидов и престарелых лиц между воздушным судном и аэровокзалом как по прибытии, так и при вылете, следует при необходимости обеспечивать предоставление подъемных систем или любых других соответствующих устройств в случае отсутствия телескопических пассажирских трапов.
4. Принимать меры к тому, чтобы пассажиры, страдающие дефектами слуха и зрения, имели возможность получать информацию о рейсах.
5. Там, где доступ к предприятиям сферы обслуживания затруднен, следует принимать все возможные меры к тому, чтобы обеспечить доступное и сравнительно недорогое наземное транспортное обслуживание, ориентируя действующие и планируемые системы общественного транспорта на удовлетворение потребностей лиц, нуждающихся в помощи при передвижении, или предоставляя им специальное транспортное обслуживание.

Что бы обеспечить доступ к воздушным перевозкам лиц с ограничениями жизнедеятельности рекомендуемая практика диктует:

* принимать положения, в соответствии с которыми воздушные суда, вводимые в эксплуатацию впервые или после значительного переоборудования, должны соответствовать минимальным единообразным стандартам доступности в отношении оборудования на борту, в число которого входят откидывающиеся ручки кресел, бортовые коляски, туалеты, а также приемлемые осветительные приборы и пиктограммы;
* инвалидные коляски, специальную аппаратуру и оборудование, которыми пользуются пассажиры из числа инвалидов, следует перевозить бесплатно в пассажирском салоне, если для этого есть, по мнению эксплуатанта воздушного судна, достаточно места и если это соответствует требованиям безопасности, или относить к категории приоритетного багажа;
* служебные животные, сопровождающие пассажиров из числа инвалидов, также должны бесплатно перевозиться в пассажирском салоне при условии соблюдения соответствующих национальных норм или правил эксплуатанта воздушного судна;
* инвалидам следует предоставлять право самим принимать решение о том, нужна ли им помощь сопровождающего, и совершать поездку без получения на то медицинского разрешения (заблаговременное уведомление должно быть обязательным в тех случаях, когда требуется помощь или подъемное оборудование);
* эксплуатантам воздушных судов следует разрешать требовать от инвалидов получения медицинского разрешения только в случаях такого медицинского состояния, когда явно не может гарантироваться безопасность или здоровье самих инвалидов или других пассажиров, кроме того, эксплуатантам воздушных судов следует разрешать требовать наличия сопровождающего только в тех случаях, когда очевидно, что инвалид не может без этого обойтись, и поэтому не может гарантироваться безопасность или здоровье этого инвалида или других пассажиров.

При этом никаких отказов в перевозке не допускается, кроме как по причинам безопасности. Эксплуатанты воздушных судов не должны отказывать инвалидам в перевозке по причине их инвалидности, за исключением случаев, когда этого требуют соображения безопасности полетов, помощь инвалидам для удовлетворения потребностей, должна предоставляться им бесплатно.

Важное значение придается подготовке всего персонала, задействованного в процессе воздушных перевозок, имеет жизненно важное значение для качественного, последовательного и уважительного обслуживания инвалидов. Важно, чтобы персонал знал свои обязанности и мог выполнять их. В ходе подготовки должны рассматриваться барьеры установочного, окруженческого/физического и организационного характера, с которым сталкиваются инвалиды в ходе воздушной перевозки. В ходе обучения персонал следует готовить к тому, чтобы оказывать помощь инвалидам при полном уважении и в виде профессиональной услуги, на которую такое лицо имеет право. Подготовку должен проходить персонал аэропортового предприятия и авиакомпаний, включая лиц, работающих по контракту. По вопросам содержания программ подготовки следует проводить консультации с организациями, представляющими инвалидов. В процессе подготовки следует прививать понимание видов инвалидности и их разнообразие и помогать персоналу выработать знание потребностей инвалидов и способов реагирования на них.

Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует предоставлять населению соответственно следующую информацию:

1. Часы работы;
2. Расположение выделенных автомобильных стоянок и места высадки пассажиров;
3. Номера телефонов для получения информации о доступности;
4. Услуги по предоставлению кресел-колясок или электрокресел;
5. Места для служебных животных;
6. Доступный транспорт для перемещения между терминалами;
7. Доступный наземный транспорт;
8. Пропуска для сопровождающих, не совершающих поездку;
9. Услуги по урегулированию жалоб;
10. Требования относительно предварительного уведомления;
11. Время регистрации и отправления рейсов;
12. Услуги, предоставляемые в аэропорту и в полете, включая имеющееся оборудование посадки пассажиров на борт.

**Законодательство РФ по социальной защите инвалидов**

К основополагающим правовым актам по защите прав инвалидов в Российской Федерации относится федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. № 181, "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

Настоящий Федеральный закон определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации, целью которой является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных [Конституцией](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2875/?dst=100074) Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации. В Российской Федерации не допускается дискриминация по признаку инвалидности. Для целей настоящего Федерального закона 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". В статье 15 оговаривается обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры, в том числе к транспорту. Правительство Российской Федерации, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации независимо от организационно-правовых форм создают условия инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, [спортивным сооружениям](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165606/?dst=100009), местам отдыха, культурно-зрелищным и другим учреждениям), а также для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным, междугородным автомобильным транспортом и всеми видами городского и пригородного пассажирского транспорта, средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации. При этом должны быть обеспечены условия:

* для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным транспортом, автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в городском, пригородном, междугородном сообщении, средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);
* возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
* сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
* надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
* дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и т.д.;
* допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
* оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

**Государственное регулирование деятельности воздушного транспорта при перевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при перевозке на воздушном транспорте**

После подписания и ратификации РФ «Конвенция о правах инвалидах» ООН от 13.12.2006 года активизировалась работа по разработке и внедрению положений и правил по порядку предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, услуг в аэропортах и на воздушных судах при авиаперевозках.

В Воздушный Кодекс РФ были введены требования к оснащению воздушных судов техническими средствами и оборудованием, обеспечивающими доступность воздушных судов для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Введено положение о подготовке авиационного персонала гражданской авиации для обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования при этом технических средств и оборудования.

Федеральным  законом от т 07.06.2013 N 124 в Воздушный Кодекс Российской Федерации была внесена статья 106.1. В ней определены особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Так авиаперевозчику инвалид и другие лица с ограничениями жизнедеятельности обязаны сообщить об имеющихся ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки. При чартерных воздушных перевозках, осуществляемых на основании договора фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при заключении договора о реализации туристского продукта обязан сообщить туроператору об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.

Аэропортовое предприятие (оператор аэропорта), имеющие сертификат на осуществление аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров, и перевозчик должны предоставить пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по его запросу услуги, предусмотренные настоящей статьей Воздушного Кодекса.

В тоже время не допускается отказ в воздушной перевозке пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности по причине отсутствия технических средств и оборудования на воздушном судне, указанных в пункте 10 статьи 37 Воздушного Кодекса.

Воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на носилках осуществляется с предварительного уведомления перевозчика, осуществляющего бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, либо туроператора или турагента о потребности в перевозке на носилках в сроки, установленные перевозчиком. В аэропорту пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оператором аэропорта, имеющим сертификат на осуществление аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров, предоставляются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

1. Сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта (в том числе в местах посадки в транспортное средство и высадки из него), регистрации на рейс и оформлении багажа для воздушной перевозки, прохождении предполетного и послеполетного досмотров, пограничного и таможенного контроля в аэропорту, посадке на воздушное судно и высадке из него, получении багажа по прибытии воздушного судна;
2. Предоставление специальных средств для передвижения (в том числе кресла-коляски), позволяющих осуществлять перемещение пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по территории аэропорта;
3. Дублирование предоставляемой в аэропорту и необходимой для ознакомления пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности звуковой и зрительной информации;
4. Обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
5. Предоставление во временное пользование кресла-коляски не способному передвигаться самостоятельно пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;
6. Иные услуги, установленные федеральными авиационными правилами.

На борту воздушного судна пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности перевозчиком предоставляются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

1. Ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и иной актуальной информацией в доступной для пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности форме;
2. Предоставление во временное пользование кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна не способному передвигаться самостоятельно пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

В развитие требований Воздушного Кодекса Министерством транспорта РФ приказом № 24 от 15.02.2016 года был принят документ «Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах». В этом документе определяется порядок оказания услуг пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах, начиная с бронирования авиаперевозки и заканчивая отбытием из аэропорта назначения.

При этом следует отметить, что в Федеральные авиационные правила от 28 июня 2007 г. N 82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» были внесены не все требования этого приказа, что в определенной степени предоставляет возможность авиаперевозчикам ссылаться при перевозках инвалидов на федеральные авиационные правила. В Федеральные авиационные правила от 28 июня 2007 г. N 82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» и в приказе Минтранса № 24 от 15.02.2016 года «Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных суда» отсутствует норма по допустимому количеству пассажиров этой категории и в связи с этим некоторые авиаперевозчики следуя принципу «что не запрещено, то разрешено» ограничивают количество инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

В соответствии с приказом Министерства транспорта № 24 от 15.02.2016 года «Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах» необходимо привести в соответствие с новыми требованиями технологии обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. В этом приказе внесены требования по обслуживанию инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании, информирования пассажиров этой категории, информирования авиаперевозчика и аэропортового предприятия о наличии на рейсах таких пассажирах и необходимых услугах при обслуживании, как в аэропорту, так и на борту воздушного судна.

Авиаперевозчику следует принимать все возможные меры по размещению в пассажирском салоне воздушного судна пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности совместно со следующими вместе с ним сопровождающих лиц.

Инвалиды и лица с ограничениями жизнедеятельности должны обслуживаться с момента прибытия в аэропорт, начиная с места стоянки личного автомобиля, от входа в аэровокзал и до выхода из аэровокзала аэропорта назначения. Аэропортовое предприятие обязано установить у входов в аэровокзальный комплекс и внутри аэровокзала, места определяются самим предприятием, места прибытия (места встречи) в аэропорт пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности, оборудованные связным устройством (оповещения) для связи с подразделением аэропортового предприятия, оказывающего обслуживание такой категории пассажиров. Аэропортовое предприятие обязано посредством специального раздела (страницы) на официальном сайте аэропорта обеспечить информирование об оказываемых пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту о порядке обслуживания:

* о расположении мест прибытия (места встречи) пассажиров инвалидов в аэропорт, оборудованных связным устройством (для вызова);
* о местах расположения кресел-колясок для перемещения пассажиров по аэровокзалу;
* о расположении выделенных для пассажиров инвалидов автомобильных стоянок на привокзальной площади;
* о номерах телефонов, по которым можно связаться с ответственным лицом за обслуживание такой категории пассажиров;
* о расположении мест для выгула собак-проводников для слепых пассажиров;
* о транспорте для перемещения между терминалами, о транспорте для выезда в город;
* об особенностях при перевозке индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами (размеры, вес, иные особенности конструкции);
* об услугах по предоставлению кресел-колясок (или электрокресел) для перемещения по аэровокзалу;
* о порядке предоставления обслуживания инвалидам и лицам с ограничениями жизнедеятельности, оказываемого в аэропорту.

При оформлении багажа инвалида - колясочника коляска сдается в багаж, при этом перемещение инвалида колясочника по зданию аэровокзала производится на коляске, предоставляемым аэропортовым предприятием. Следует помнить, что посадка пассажира инвалида или лица с ограничением жизнедеятельности осуществляется на борт воздушного судна в приоритетном порядке с использованием специальных подъемных средств (амбулифтов, ступенькоходов) или через телетрап. При этом обслуживающий персонал не осуществляет подъем и перенос на руках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Высадка пассажиров инвалидов производится после выхода всех пассажиров. Обслуживающее предприятие аэропорта назначения осуществляет высадку пассажира с использованием подъемного оборудования или через телетрап, оказывая помощь в переноске личных вещей, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна.

По прибытию в аэропорт назначения производится выдача кресел-колясок, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в зоне выдачи багажа по запросу о потребности в услугах или сразу после высадки пассажира из воздушного судна. При неисправности при перевозке кресла коляски аэропорт назначения обязан предоставить во временное пользование кресло коляску. Все обслуживание предоставляется пассажирам инвалидам и лицам с ограничением жизнедеятельности предоставляется без дополнительной оплаты.

**Лекция 4. Организация функционирования главных операторов (операторов) аэропортов с учетом обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

**Структуры главных операторов аэропортов при обслуживании ЛОВ**

Для достижения целей высокого уровня безопасности, приемлемой эффективности и качества обслуживания пассажиров, в том числе инвалидов, важным элементом является качественно выстроенная система управления аэропортом, как хозяйствующими субъектом.

Система управления во многом зависит от собственности аэропорта, кому он принадлежит и кто осуществляет контроль всей деятельности аэропорта. В мире существуют следующие подходы к владению аэропортовыми предприятиями: государственное, муниципальное, частное (корпоративное или корпоративное при участии государства). Государственная собственность или корпоративная собственность (в том числе при участии государства) могут принимать форму прямого управления и контроля, например, со стороны государственных органов гражданской авиации или региональных или муниципальных государственных органов. При корпоративной собственности, какое либо акционерное общество или несколько обществ образуют компанию по управлению деятельностью аэропортовым предприятием на определенный, длительный, период времени. Это так называемые автономные организации, независимые в первую очередь финансово от государственных органов, являются по существу органом, образованным с целью эксплуатации и управления одним или несколькими аэропортами и уполномоченным управлять и распоряжаться получаемыми от них доходами для покрытия своих расходов. Такие организации занимаются эксплуатацией аэропортов, формируют структуры управления, включая управление персоналом, и обладают правом осуществлять закупки и организовывать любые службы, необходимые для выполнения этой задачи. Государство выступает как регулирующий орган такой деятельностью при всех формах собственности аэропортовым предприятием. Величина участия государства в корпоративных обществах влияет и на уровень управления этим обществом. Государство, сталкиваясь с все большими обязательствами перед обществом своей страны, испытывая все больший финансовый пресс, ищет выхода из управления своей определенной собственности, в том числе от собственности в аэропортах, стараясь привлечь к управлению аэропортами частный капитал. Привлечение частного капитала обусловлено различными причинами - от стремления повысить эффективность деятельности аэропортового предприятия и уменьшить свои расходы до желания освободить государство от обязанности финансировать развитие инфраструктуры аэропорта. Государство также рассчитывает получить определенный приток в свой бюджет от продажи своей акционерной доли, а также рассчитывает на повышение регулярных налоговых отчислений от деятельности приватизированных аэропортовых предприятий. Государственное финансирование аэропортов становится все более затруднительным с учетом бюджетных ограничений или других приоритетов в расходовании бюджетных средств и потребности освободиться от предприятий общественного пользования, несвязанных с выполнением основных функций государства. Государства также все больше сталкиваются с растущими ожиданиями пользователей в отношении качества обслуживания в аэропортах.

При выборе схемы внутренней организации аэропорта основной целью является создание такой структуры управления, с помощью которой аэропорт наилучшим образом решает свои задачи и будет осуществлять свои функции наиболее рациональным и эффективным, по затратам ресурсов, образом с высоким качеством обслуживания. Функции аэропорта зависят соответственно от объема обслуженных пассажиров, груза, воздушных судов, вида перевозок (пассажирские, грузовые, сетевые компании, региональные, низкобюджетные) и стратегии развития аэропорта. Некоторые аэропортовые предприятия предоставляют авиакомпаниям наземное обслуживание, включая обслуживание пассажиров и багажа в аэровокзалах или только обслуживание воздушных судов на перроне, или то и другое вместе, в то время как в других случаях такие услуги обеспечивают сами авиакомпании (самообслуживание) или наземное обслуживание выполняют специализированные компании, независимые от аэропорта. Широкое распространение в зарубежных странах получило словосочетание «оператор аэропорта» (airport operator). Область деловой активности оператора аэропорта включает наземное обслуживание коммерческой загрузки (пассажиры, включая пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности, багаж, груз) и воздушных судов на местах стоянках на перроне и неавиационная деятельность.

Обязанности главного оператора аэропортов РФ включают организацию авиационной деятельности на территории аэропорта, координацию этой авиационной деятельности и контроль за ней;

* обеспечение постоянной готовности аэропорта к приему и выпуску воздушных судов;
* обеспечение наземного обслуживания коммерческой загрузки и воздушных судов;
* обеспечение выполнения требований авиационной безопасности;
* обеспечение выполнения мер по предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории аэропорта;
* организация поискового, аварийно-спасательного и противопожарного обеспечения в аэропорту;
* контроль за качеством услуг, предоставляемых на территории аэропорта;
* разработка и обеспечение выполнения сезонного расписания и суточного плана по приему и отправке воздушных судов;
* выделение временных интервалов прибытия и отправления воздушных судов (слотов);
* ведение учета и анализа регулярности воздушных перевозок;
* организация неавиационной деятельности на территории аэропорта и контроль за ней;
* разработка схемы территориального планирования размещения аэропорта;
* взаимодействие с органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора), муниципального контроля, их должностными лицами при проведении проверок в сфере аэропортовой деятельности;
* взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления муниципальных образований по вопросам, связанным с деятельностью аэропорта;
* предоставление отчетов по деятельности аэропорта, иной информации в порядке, установленном федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ;
* организация и обеспечение пропускного и внутриобъектового режима, охраны аэропорта;
* организация режима движения людей и техники по территории аэропорта;
* выполнение иных функций в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В федеральных авиационных правилах "Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты" определена аэропортовая деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа на внутренних и международных воздушных линиях при этом осуществляется обслуживание инвалидов (в коляске, в сопровождении собаки-поводыря), престарелых и больных пассажиров. В связи с этим обслуживание инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности выполняют в РФ главные операторы. Операторов по обслуживанию инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности на 2017 год в Российской Федерации не было. Обслуживанием инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности в крупных аэропортах Шереметьево, Домодедово и Пулково выполняют специализированные подразделения главного оператора. В аэропорту Шереметьево эти функции выполняет «служба сопровождения». В аэропорту Домодедово с 2003 года существует специализированное подразделение - с**лужба по обслуживанию пассажиров с ограниченной подвижностью.**  Сотрудники службы обеспечивают прохождение необходимых формальностей (регистрация, оформление багажа, предполетный досмотр, таможенный и пограничный контроль, получение багажа) и сопровождают пассажиров от входа аэровокзал до воздушного судна и обратно.

В большинстве аэропортов Российской Федерации обслуживание инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности выполняют сотрудники служб или отделов организации пассажирских перевозок. В аэропортах зарубежных стран обслуживание пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности выполняют структурные подразделения аэропортовых властей (операторы аэропортов) и независимые операторы от аэропортовых властей. За рубежом эквивалент термина «инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности» является термин «человек с ограничением мобильности» (persons with reduced mobility – PRM).

**Технологические процессы при обслуживании пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

Согласно федеральному закону «Воздушный Кодекс Российской Федерации» статьи 100: «Пассажиром воздушного судна является физическое лицо, заключившее договор воздушной перевозки пассажира, либо физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования воздушного судна (воздушный чартер)». Пассажир как физическое лицо, заключившее договор воздушной перевозки пассажира, изменяет свой статус несколько раз, прежде чем попадет на борт воздушного судна для выполнения воздушной перевозки.

Изменение статуса пассажира связано с подтверждением соответствия пассажира требованиям правил авиационной безопасности и общим правилам воздушной перевозки пассажиров и багажа. Это досмотр личных вещей и багажа пассажира на входе в аэровокзал (отсутствие опасных предметов и веществ у пассажира)по окончанию этого досмотра пассажир получает статус «пассажира, который может находится в здание аэровокзала». При прохождении регистрации пассажира в аэропорту происходит изменение статуса пассажира в системе регистрации (со статуса «HK» в статус «USED») и производится выпуск посадочного талона, пассажир приобретает статус «пассажира допущенного к прохождению предполетного досмотра». При регистрации и обработке багажа пассажира, пассажир приобретает статус «пассажира с зарегистрированным багажом». При проведении предполетного досмотра пассажира на отсутствие опасных предметов и веществ в личных вещах, пассажир приобретает статус «пассажира допущенного к авиаперевозке» и вступает в силу ответственность перевозчика. При посадке пассажира на борт воздушного судна и занятии им определенного кресла в пассажирском салоне воздушного судна наступает статус «пассажир на борту воздушного судна». Изменения статуса пассажира связаны с выполнением аэропортовым предприятием определенных технологических процессов, в которых пассажир является объектом. В основе любого технологического процесса лежит определенная технология, к элементам которой относятся:

* определенная цель реализации процесса (при авиаперевозках перевести пассажира в статус «пассажир на борту воздушного судна»;
* объект, подлежащий технологическим изменениям (при авиаперевозках это пассажир»;
* способы и методы воздействия на предмет, с целью его изменения (при авиаперевозках это ряд технологических процессов, основанных на требованиях нормативных правовых документах, касающихся перевозок пассажиров на воздушном транспорте);
* средства технологического воздействия (необходимое оборудование для реализации требований нормативных правовых документов, касающихся перевозок пассажиров на воздушном транспорте;
* определенный порядок, последовательность технологических воздействий (разработанные аэропортовым предприятием на основе требований нормативных правовых документов, касающихся перевозок пассажиров на воздушном транспорте внутренних документов).

Технология наземного обслуживания пассажиров и багажа содержит несколько типовых технологических процессов, определяемых характером обслуживаемых рейсов (первоначально вылетающий, разворотный, транзитный, прибывший в пункт назначения). Каждый технологический процесс обслуживания состоит из ряда параллельно и последовательно выполняемых технологических операций, характерных для данного вида рейса. Каждый технологический процесс включает отдельные технологические операции, повторяющиеся в каждом процессе. Перечень опера­ций в процессе может изменяться в зависимости от принятого метода обслуживания в аэропортовом предприятии, от требований авиаперевозчика.

При обслуживании пассажиров с багажом, прибывающих в аэропорт назначения, выполняются следующие техно­логические процессы: высадку пассажиров; выгрузку багажа; доставку пассажиров в аэровокзал или к месту вы­дача багажа; доставку багажа к месту вы­дача багажа; выдачу зарегистрированного багажа.

При обслуживании пассажиров с багажом, убывающих на воздушных судах из аэропорта, выполняются технологические процессы в следующем порядке: досмотр на входе в аэровокзал; предоставление информации по рейсам; регистрацию пассажиров; регистрацию и обработку багажа; предполетный досмотр; посадка на борт воздушного судна; загрузка багажа.

Необходимо отметить, что широким внедрением самостоятельной регистрации пассажиров, в ряде аэропортов зарубежных стран отсутствует регистрация для пассажиров некоторых перевозчиков. Пассажиры при этом, используя метод самостоятельной регистрации проходя предполетный досмотр, сразу попадают в зону ожидания посадки на борт воздушного судна.

Обслуживание пассажиров и багажа транзитных рейсов производится в следующем порядке: высадка пассажиров из воздушного судна, прибывших в данный аэропорт, как аэропорт назначения; выгрузка багажа пассажиров прибывших в данный аэропорт, как аэропорт назначения; доставка конечных пассажиров в аэровокзал к месту выдачи багажа; выдача багажа.

Обслуживание транзитных пассажиров в промежуточном аэропорту выполняется в двух вариантах: с высадкой транзитных пассажиров и без высадки. Все зависит от стандартов обслуживания, как аэропортового предприятия, так и авиаперевозчика. При высадке транзитных пассажиров технологические процессы по обслуживанию пассажиров осуществляется в следующем порядке: высадка пассажиров из воздушного судна; доставка пассажиров в аэровокзал; ожидание посадки в воздушное судно; доставка пассажиров к воздушному судну; посадка пассажиров в воздушное судно. Багаж транзитных пассажиров не снимается с борта воздушного судна.

*Как правило, транзитных пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности в промежуточном аэропорту по маршруту выполнения рейса оставляют на борту воздушного судна.*

При обслуживании пассажиров всех категорий выполняются одни и те же технологические процессы, но количество и виды операций могут быть несколько другими в зависимости от требований авиаперевозчика и возможностей аэропортового предприятия. Так в ряде европейских аэропортов для пассажиров некоторые низкобюджетные авиакомпании отсутствует технологический процесс «регистрация пассажиров», связано это с требованиями авиакомпании к пассажирам выполнять самостоятельно регистрацию через «Website» авиакомпании или специальным приложениям в мобильных связных устройствах. Технологические процессы состоят из ряда технологических операций. Так в качестве примера можно привести технологический процесс «регистрация пассажира» на стойке регистрации в аэропорту, в котором можно выделить следующие технологические операции: приветствие пассажира; проверка личных данных пассажира (удостоверение личности); поиск в автоматизированной системе регистрации данных пассажира (Ф.И.О., PNR.); взвешивание багажа; изменение статуса пассажира в автоматизированной системе регистрации; выпуск посадочного талона; регистрация багажа (при сдаче пассажиром багажа для перевозке в багажном отсеке воздушного судна); выпуск багажной бирки; закрепление багажной бирки на багаже; вручение посадочного талона с багажной биркой пассажиру; пожелание пассажиру приятного полета.

Среди пассажиров, прибывающих в аэропорт назначения и убывающих из аэропорта отправления, практически всегда могут быть пассажиры инвалиды и лица с ограничением жизнедеятельности. В соответствии с Федеральными авиационными правилами "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", главой VIII «Перевозка отдельных категорий пассажиров» среди пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности выделяются следующие категории: пассажиры на колясках, пассажиры слепые, пассажиры глухие, пассажиры глухие и слепые одновременно, пассажиры недееспособные. На самом деле этот перечень гораздо шире: пожилые люди, пассажиры с замедленной реакцией, пассажиры с временной ограничением по передвижению, больные на носилках.

В технологические процессы обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности дополнительно включают операции сопровождения этих пассажиров на всех этапах обслуживания: от встречи на входе в аэровокзал аэропорта отправления до выхода из аэровокзала аэропорта назначения. В соответствии с требованиями нормативными правовыми документами пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности необходимо выполнить следующие операции:

* встретить по прибытию пассажира данной категории в месте встречи (на месте стоянки автомобиля, на входе в аэровокзал или в помещение аэровокзала - зависит от принятой технологии обслуживания);
* выяснить какие дополнительные услуги пассажиру необходимы;
* сопроводить до стойки регистрации (если не была произведена саморегистрация);
* оказать помощь при регистрации, при сдаче зарегистрированного багажа (при сдаче кресла-коляски в зарегистрированный багаж пересадить на кресло-коляску аэропортового предприятия);
* сопроводить до пункта предполетного досмотра;
* оказать помощь при прохождении иммиграционного и таможенного контроля (при международном рейсе);
* оказать помощь при прохождении предполетного досмотра;
* сопроводить до зоны ожидания посадки на борт воздушного судна;
* оказать помощь при посадке в кресло пассажирского салона воздушного судна, (в том числе из кресла-коляски на пассажирское кресло в салоне);
* разместить личные вещи пассажира на багажной полке.

При прилете в аэропорт назначения пассажирам инвалидам и лицам с ограничением жизнедеятельности оказывают дополнительные услуги:

* оказывают помощь при высадке с борта воздушного судна (пересадка с пассажирского кресла на кресло-коляску аэропорта при необходимости);
* сопровождение до пункта иммиграционного контроля и оказание помощи при прохождении иммиграционного контроля (при международном рейсе);
* сопровождение в зону выдачи зарегистрированного багажа;
* оказание помощи при получении зарегистрированного багажа;
* оказание помощи в сборке кресла-коляски;
* оказание помощи в пересадке с кресла-коляски аэропорта в кресло-коляску пассажира;
* сопровождение пассажира до мест стоянки общественного транспорта или на выход из аэровокзала.

Для выполнения всех этих технологических операций необходимо для аэропортового предприятия разработать внутренние (локальные) документы. Это могут быть «Руководство по обслуживанию инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности» или инструкции или технологические указания. Так как обслуживание инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности является в достаточной степени затратным по времени должны быть разработаны технологические графики обслуживания с указанием временных интервалов, необходимых на выполнение каждой технологической операции обслуживания. Для обслуживания инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности необходимо создать структуру, укомплектованную профессионально подготовленным персоналом. Деятельность персонала по обслуживанию должна быть обеспечена необходимым оборудованием и механизмами, предназначенными для данной категории пассажиров.

**Рекомендации по предоставлению информации пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

Информационное обслуживание обеспечивает оптимальную организацию пассажирских потоков в соответствии с принятой в аэропорту технологией обслуживания пассажиров, способствует ориентации пассажиров и посетителей в помещениях аэровокзала и максимальной экономии времени пассажиров при достижении того или иного необходимого места в аэровокзале. В аэропорту информационное обслуживание относится к обязательным услугам, предоставляемым пассажирам и включает:

* наличие расписания вылетающих и прибывающих рейсов;
* информацию о местах расположения технологических зон обслуживания пассажиров и местонахождении служебных помещений должностных лиц;
* визуальную и звуковую информацию о выполнении рейсов (сведения о времени вылета, прилета воздушных судов, длительности и причинах задержки выполняемых рейсов или их отмены, о проведении технологических процедур по обслуживанию пассажиров – начале, продолжении, окончании и месте проведения технологических процедур по оформлению вылета и прилета пассажиров, о правилах поведения на ВТ).

Информационное обслуживание предназначено для сокращения времени проведения технологических операций по обслуживанию пассажиров, для обеспечения быстрой и удобной ориентации пассажиров и посетителей в здание аэровокзала, для упрощения путей их движения и сокращения до минимума обращений к персоналу службы организации перевозок за информацией.

Визуальная информация, обеспечивающая процессы предполетного и послеполетного обслуживания пассажиров, подразделяется на постоянную и оперативную (переменную) информацию. Постоянная визуальная информация обеспечивается с помощью информационных стендов, указателей направления и информационных табло и не зависит от времени проведения процесса. Оперативная визуальная информация напротив связана со временем проведения процесса обслуживания пассажиров и содержит сведения о текущем времени суток, вылетах и прилетах ВС, задержках и их причинах, времени и месте регистрации билетов пассажиров, времени и месте посадки пассажиров в воздушное судно, месте выдачи багажа.

*Информационное обслуживание регулируется в Российской Федерации рядом документов. Согласно статье 92 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» перевозчик или обслуживающая организация обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и/или акустической информацией: о времени отправления и прибытия ВС; о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете; о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в ВС; о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса; о способе проезда до ближайшего населенного пункта между аэропортом и между аэропортами; о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;*

В соответствии со статьей 95 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» перевозчик должен обеспечить на борту воздушного судна информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов.

**В п**риказе Министерства транспорта России от 23 июня 2003 года №150 об утверждении **Федеральных авиационных правил «**Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты» нет четких сформулированных требований к информационному обслуживанию пассажиров в аэропорту. Здесь информационное обеспечение авиаперевозок пассажиров упоминается только лишь как один из видов работ осуществляемой «Организацией» аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа при внутренних и международных воздушных перевозках (в том числе в залах официальных лиц и делегаций).

Документы по информационному обеспечению воздушных перевозок пассажиров и багажа (включая табель внутренней информации, тексты информационных сообщений и т.д.) включаются в комплексную технологию (технологиями), утвержденную руководителем Организации, в соответствии с которой службами «Организации» осуществляется аэропортовая деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа на внутренних воздушных линиях.

С учетом того, что среди пассажиров могут находится пассажиры с определенными сенсорными нарушениями (слабослышащие, глухие, слабовидящие, незрячие), необходимо подавать информацию в доступном для них виде.

Информационные стойки должны быть доступными для всех инвалидов, например инвалидов-колясочников или страдающих нарушениями зрения, слуха, двигательных функций или речи. Работающий на информационных стойках персонал должен проходить подготовку для того, чтобы уметь эффективно и тактично предоставить запрашиваемую информацию.

Для ориентирования таких пассажиров операторам аэропортов следует предусматривать способы ориентирования, подходящие для инвалидов. Эти способы должны включать визуальный контраст, обнаруживаемые (например, тактильные) элементы на полах и стенах для указания направления. Все знаки должны учитывать нужды инвалидов.

Операторам аэропортов следует обеспечивать, чтобы для прибывающих в аэропорт инвалидов имелись четкие символы и знаки, позволяющие им легко ориентироваться в аэропорту; обеспечивать, чтобы тактильные символы включались в знаки, используемые для обозначения туалетных комнат, аварийных выходов, лифтов, лестничных маршей, дверей или второстепенных проходов, выделенных мест ожидания, отхожих мест для служебных животных, а так же номеров выходов на посадку и зон вылета. Наносимые на знаки буквы, символы или пиктограммы должны иметь без бликовую поверхность, окрашены в яркие контрастные цвета и выполнены в едином фоне и размере. Буквы должны наноситься рубленым шрифтом, а цифры должны быть арабскими. Знаки должны по возможности дублироваться шрифтом Брайля. На подсвечиваемых знаках не следует использовать красный текст на темном фоне. Знаки следует располагать таким образом, чтобы они были легко различимы инвалидами, включая инвалидов-колясочников.

Указатели и информационные табло, используемые в аэропортах, а также различные системы визуальной навигации – это своего рода гиды, указывающие посетителям и пассажирам верное направление. Ищем ли мы туалет, детскую комнату, выход на посадку, переход в другие помещения указатели должны вести пассажиров к цели.

Авиаперевозчикам и операторам аэропортов следует включать информацию для инвалидов в свои общие рекламные печатные материалы и информационные материалы, размещаемые в сети Интернет на своих официальных сайтах.

Основная проблема cлабовидящих - это неполное восприятие окружающей среды. А для того, чтобы самостоятельно передвигаться по объектам социальной инфраструктуры, использовать общественный транспорт в современных условиях им необходимо иметь представление об окружающей обстановке. Невидящему человеку очень сложно сориентировать в пространстве, поэтому ему необходимо иметь источник информации - звуковой или тактильный. Имея информацию о местоположении, слепой человек, при помощи наземных тактильных указателей, табличек Брайля, может легче ориентироваться в пространстве.

В Российской Федерации в настоящее время действует национальный стандарт ГОСТ Р 52131-2003. «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования». Этот стандарт распространяется на знаковые средства отображения информации (предупреждающие знаки, пиктограммы, таблички и наклейки). С помощью знаковых средств отображения информации пассажиры получают информацию о доступности объектов среды жизнедеятельности. Это стандарт устанавливает размеры и технические требования к средствам отображения информации, размещаемым на объектах среды жизнедеятельности и их элементах, общественном пассажирском транспорте, в том числе на объектах воздушного транспорта.

Знаковые средства отображения информации для инвалидов в зависимости от способа применения подразделяют на группы:  
самостоятельные и дополнительные.

К самостоятельным знаковым средствам отображения информации для инвалидов в зависимости от характера передаваемой информации относят пиктограммы и предупреждающие знаки. Пиктограммы предназначены для информации инвалидов о доступности для них различных приборов, оборудования, общественного пассажирского транспорта, элементов и объектов среды жизнедеятельности. Предупреждающие знаки предназначены для информации инвалидов о возможных опасностях и сложностях, ожидающих их на пути следования при передвижении в креслах-колясках самостоятельно без сопровождающего лица, при отсутствии обозначенного другими знаковыми средствами этого пути следования. Предупреждающие знаки должны быть желтого цвета с черной каймой по контуру шириной 0,02 диаметра круга, внутри которого должно находиться символическое изображение черного цвета.

Дополнительные знаковые средства отображения информации - таблички и наклейки. Таблички содержат информацию для инвалидов о доступности для них объектов, изображенных на знаках общественного назначения. Таблички должны быть прямоугольными; размер и цвет табличек следует выбирать в соответствии с требованиями к средствам отображения информации общественного назначения, с которыми их применяют.

**Оборудование на борту ВС и наземная авиационная техника для обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

В соответствии с Федеральными авиационными правилами "Сертификация наземной авиационной техники" к наземной авиационной технике относится техника и оборудование обеспечивающая обслуживание пассажиров, багажа, почты и грузов. Наземная авиационная техника должна обеспечить безопасность полетов, безопасность для жизни и здоровья пассажиров и авиационного персонала; сохранность воздушных судов, имущество пассажиров, техническую и технологическую совместимость с воздушными судами и другими объектами гражданской авиации, стабильность функциональных характеристик.

Основная и наиболее трудоемкая проблема при обслуживании пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности является перемещение лиц с ограниченной мобильностью: инвалидов колясочников, на костылях, пожилых людей.

Для решения этой проблемы необходимо использовать: кресла коляски; ряд малогабаритных транспортных средств (электромобили) для перемещения таких пассажиров помещениям аэровокзала; транспортные средства с подъемным устройством (амбулифты) для перемещения пассажиров с ограниченной мобильностью по перрону и для посадки на борт воздушного судна; подъемные устройства (ступенькоходы, винтовые подъемники) при посадке на борт воздушного судна.

Кресла - коляски это средство передвижения для людей, не имеющих возможности двигаться как временно (из-за болезни), так и из-за инвалидности, но способных находиться в сидячем положении. В соответствии с национальным стандартом ГОСТ Р 51083 – 2015 кресло-коляска - это техническое средство (устройство) на колесах, оснащенное системой сиденья и предназначенное для персонального передвижения одного человека (пользователя) с ограниченной подвижностью. Это устройство предназначено для людей с затруднением передвижения, и которое используется для передвижения, в том числе, по помещениям аэровокзала. В настоящее время производится большое количество разнообразных моделей кресел-колясок, отличающихся, как конструкцией, так и техническими характеристиками. Существует разделение кресел-колясок на определенные классы:

* кресла-каталки, в том случае если человек не в состоянии управлять коляской в силу определенных физических недостатков, в этом случае сопровождающие перемещают кресло-каталку вместе с инвалидом;
* кресла-коляски, креслом-коляской инвалид управляет самостоятельно, используя ручной или электрический привод;
* кресла-коляски с механическим приводом, при этом   колёса двигаются силой рук;
* коляски с приводом от электродвигателя, который питается энергией от аккумуляторов.

Существует неофициальное, но повсеместно сложившиеся распределение по видам кресел-колясок, которые перемещаются при помощи мускульной силы рук. Их подразделяют: базовые инвалидные коляски для дома и улицы; инвалидные коляски с высокой спинкой; коляски с рычажным приводом; активные инвалидные коляски; детские инвалидные коляски; инвалидные коляски для детей с ДЦП; инвалидные коляски с санитарным устройством; инвалидные коляски, способные передвигаться по ступенькам - ступенькоходы. Наибольшее распространение получили базовые инвалидные коляски для дома и улицы и активные инвалидные коляски. Как правило, такие кресла-коляски используются инвалидами, которые могут себе позволить путешествия на воздушном транспорте. В качестве примера рассмотрим активные кресла-коляски с ручным приводом и электрическим. Активные коляски предназначены для людей с инвалидностью, которые ведут активный образ жизни, много и часто передвигаются, хотят иметь максимум мобильности и маневренности. (рисунок 1).



Рисунок 1. Инвалидная коляска ORTONICA S 3000

Таблица 1 - ТХ кресла-коляски ORTONICA S 3000

|  |  |
| --- | --- |
| **Техническая характеристика** | **Параметры** |
| Ширина сиденья (варианты исполнения, см) | 36----38----40----43----45----48 |
| Вес коляски (варианты исполнения, кг) | 13.3-13.5-13.7-13.9-14.1-14.3 |
| Общая ширина (варианты исполнения, см) | 60----62----64----67----72----74 |
| Общая длина | 85 см |
| Высота спинки (регулируемая) | 32-38 см |
| Ширина в сложенном состоянии | 34 см |
| Грузоподъемность | 130 кг |

Такие кресла-коляски предоставляют возможность людям с нарушениями опорно-двигательного аппарата вести максимально полноценный образ жизни. Человек получает практически полную свободу перемещения, что значительно облегчают его перемещения. Активные кресла-коляски способны выдержать большие нагрузки. Также они достаточно просты в обслуживании и они легко собираются и разбираются. Инвалидная кресло-коляска активного типа обладает небольшим весом, но при этом она устойчива при движении.  Такие кресла-коляски проходят во все стандартные дверные проемы. Это облегчает перемещение по помещениям аэровокзала. Кресла коляски с электроприводом широко представлены в настоящее время на рынке, стоимость таких колясок существенно превышает стоимость колясок с ручным приводом. В качестве примера приведена кресло-коляска с электроприводом FS111A (рисунок 2).

  
Рисунок 2. Кресло-коляска с электроприводом FS111A

Таблица 2 - ТХ кресла-коляски с электроприводом FS111A

|  |  |
| --- | --- |
| **Техническая характеристика** | **Параметры** |
| Ширина сиденья | 450 мм |
| Габариты в сложенном состоянии (Дл\*Шр\*Выс) | 760\*370\*720 мм |
| Габариты в рабочем состоянии (Дл\*Шр\*Выс) | 1110\*660\*925 мм |
| Скорость передвижения | 0 – 6 км в час |
| Дальность хода при одной подзарядке аккумулятора | 20 км |
| Максимальный угол подъема коляски по поверхности | 12 градусов |
| Максимальная высота препятствия | 40 мм |
| Грузоподъемность | 110 кг |

Это кресло-коляска предназначена для самостоятельного передвижения инвалидов с частичной утратой функций опорно-двигательного аппарата или приводимая в движение электроприводом, эксплуатируемые внутри и вне помещений на площадках с твердым покрытием.

В настоящее время технологии по перемещению пассажиров с ограниченной подвижностью развиваются и совершенствуются. Так компания Panasonic совместно с компанией «WHILL Inc» разработала самоуправляемое кресло-коляску для комфортного перемещения людей с ограниченными возможностями (рисунок 3).



Рисунок 3. Самоуправляемое кресло-коляска с электроприводом

Устройство тестируется в международном аэропорту Токио с августа 2017 года до конца марта 2018 года в рамках программы по повышению доступности для всех пассажиров. Разработанное Panasonic и WHILL кресло управляется с помощью специального приложения для смартфонов. В нем пользователь указывает точку назначения, после чего кресло определяет свое местоположение, и, используя заложенную в его память карту аэропорта, определяет наиболее оптимальный маршрут. Самоуправляемое кресло умеет самостоятельно передвигаться и избегать препятствия, отслеживая окружающую обстановку. После того, как пассажир инвалид добрался до места назначения, устройство самостоятельно возвращается назад, тем самым снижая нагрузку на персонал аэропорта.

Все вышеупомянутые кресла-коляски несмотря на достоинства в эксплуатации, к сожалению, не могут обеспечить перемещение пассажира с ограниченной подвижностью по проходу пассажирского салона воздушного судна, та как ширина таких кресел-колясок (минимум 600 мм), что превышает ширину прохода в пассажирском салоне (от 450 мм до 509 мм для авиалайнеров Боинг 737 и Аэрбас типа - 320). В связи с этим пассажиров приходится пересаживать на узкие кресла-коляски, принадлежащие аэропорту, перед стойкой регистрации, или на входе в воздушное судно - принадлежащие авиакомпании. Примером такого типа кресла коляски служит кресло-коляска компании Columbia Medical's Ltd USA тип Aisle Master Aisle Transfer Chair Model 8000 (рисунок 4), стоимость - 2241 USA dollar.

При ширине прохода пассажирского салона 45 сантиметров это кресло с пассажиром проходит между рядами кресел экономического класса свободно, проблема может быть в ширине пассажира в кресле.

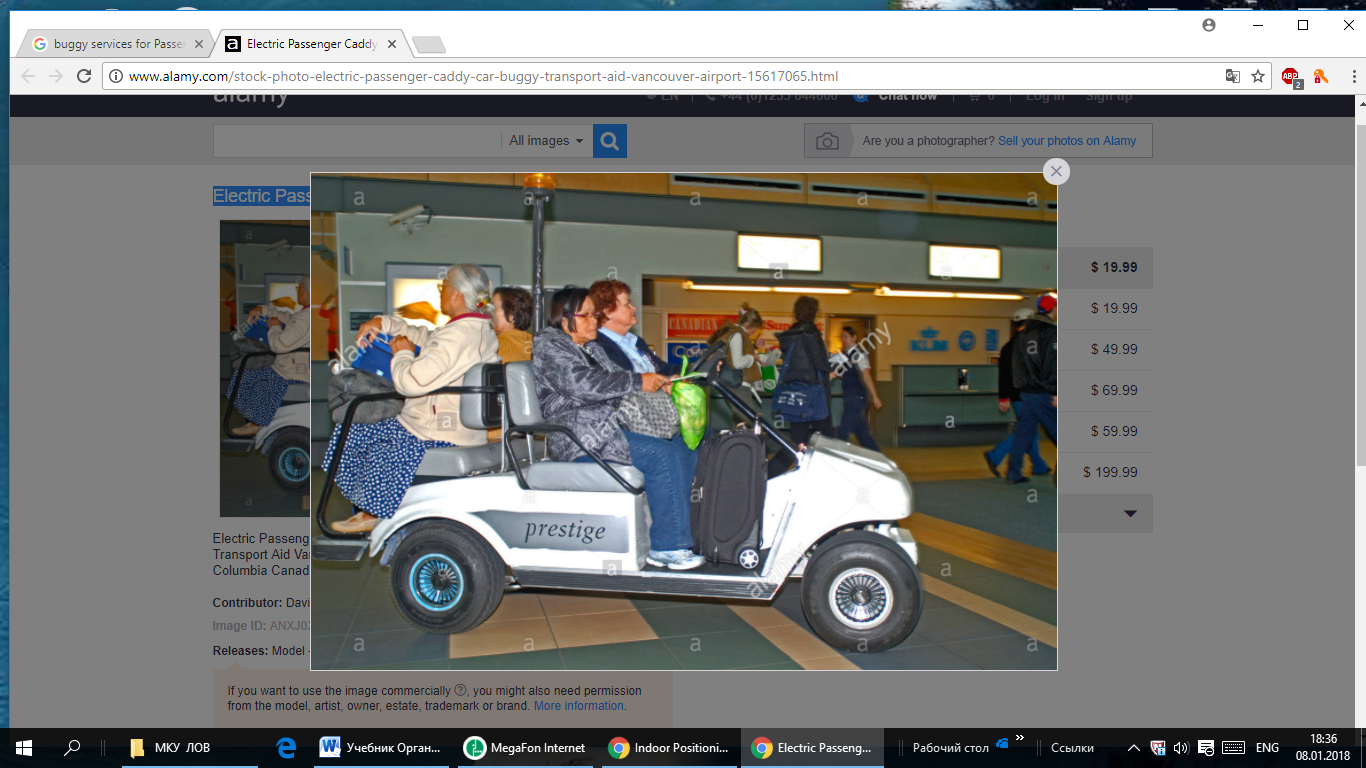


Рисунок 4. Кресло - коляска для перемещения по проходу пассажирского салона

Таблица 3 – ТХ кресло-коляски Aisle Master Aisle Transfer Chair Model 8000

|  |  |
| --- | --- |
| **Техническая характеристика** | **Параметры** |
| Габариты в рабочем состоянии (Дл\*Шр\*Выс) | 810\*410\*1220 мм |
| Вес кресла | 18,4 кг |
| Вес нагрузки | 181,8 кг |

В аэропортах с большим количеством обслуживаемых пассажиров аэровокзалы имеют помещения со значительными площадями и достаточно большие расстояния: от входа в аэровокзал до выходов на посадку на борт воздушного судна. В связи с увеличением уровня доступности авиаперевозок возрастает количество пассажиров ЛОВ и возникает необходимость для такой категории пассажиров сократить время на передвижения по помещениям аэровокзалов на большие расстояния. Для этих целей в ряде крупных зарубежных аэропортов используются специальные небольшие электромобили для перевозки такой категории пассажиров. Примером может служить электромобиль на рисунке 5.



# Рисунок 5. Электромобиль в аэропорту Ванкувера (Канада)

# (Electric Passenger Caddy Car Buggy Transport Aid).

Электромобиль Electric Passenger Caddy Car Buggy Transport Aid перевозит трех пассажиров пожилого возраста (малоподвижных) с багажом в кабину или двух инвалидов колясочников с багажом. Скорость передвижения до восьми километров в час.

Другим примером может служить электромобиль компании Bradshaw Electric Vehicles UK модели AV6, эта модель наиболее популярна в крупных аэропортах, может перевозить до пяти пассажиров (рисунок 6).



Рисунок 6. Электромобиль Bradshaw Electric Vehicles UK модель AV6

Скорость передвижения этого автомобиля до восьми километров в час. Обе модели безопасны, манёвренны и достаточно комфортны для перемещения пассажиров. В тоже время необходимо отметить, что существенными недостатками этих автомобилей является ограниченность использования только на одном уровне аэровокзала и невозможность развернуться на 180 градусов на ограниченном пространстве. Это связано с тем, что конструкция этих электромобилей базируется на основе транспортного средства для перевозки спортсменом игры в гольф. В настоящее время спроектирован, построен и проходит оценочные испытания электромобиль Multimobby. в аэропортах Брюсселя и Хитроу, Лондон. Инновационный электромобиль Multimobby спроектирован и построен голландской фирмой Special Mobility. Он перевозит до семи пассажиров с ограниченной подвижностью, может разворачиваться на 360 градусов на одном месте. Этот электромобиль помещается в лифтах аэропортов Брюсселя и Лондона, то есть появилась возможность перевозить пассажиров между уровнями аэровокзалов. В электромобиле вполне достаточно просторно и отзывы об эксплуатации этого автомобиля вполне положительные, как от операторов электромобилем, так и от пассажиров.

**Ответственным этапом при обслуживании пассажиров с ограничением подвижности является посадка на борт воздушного судна. В связи с запретом переносить пассажиров с ограничением подвижности на руках используется специальное подъемное оборудование, в том числе и установленное на шасси автомобилей (амбулаторные лифты – амбулифты). Это оборудование предназначено для перевозки пассажиров с ограниченной подвижностью от здания аэровокзала до борта воздушного судна с возможностью перемещения пассажира в кресле-коляске до кресла в пассажирском салоне. В качестве примера приведены два амбулаторных лифта компании** Mallaghan и Техпромкомплект.

**Амбулаторный лифт компании** Mallaghan тип ML6100T - предназначен для обслуживания малоподвижных пассажиров и сопровождающих их лиц. Подъемный механизм состоит из четырех аутригеров, обеспечивающих устойчивость и безопасность кабины, которая плавно поднимается до необходимой высоты для стыковки с воздушным судном. Система безопасности амбулифта исключает возможность самопроизвольного опускания кабины, подходят для всех типов воздушных судов (рисунок 7).



Рисунок 7. Амбулаторный автолифт ML6100T

Грузоподъемность этого амбулифта 3500 килограмм. Установлена аварийная система опускания фургона и подъема стабилизаторов с ручным и электрогидравлическим приводом. Погрузочная высота спереди – 2550–6000 мм. Установлена фиксация кресел-колясок при движении авулифта. Амбулаторный автолифт Mallaghan ML6100T рассчитан на эксплуатацию при температуре окружающего воздуха от -40 °С (с установленным зимним пакетом) до +52 °С. Рассчитан на перевозку четырех пассажиров на креслах-колясках и двух сопровождающих.

Амбулифт компании Техпромкомплект типа АЛС-У предназначен для перевозки, посадки в самолет и высадки из него малоподвижных пассажиров (рисунок 8).



Рисунок 8. Амбулифт компании Техпромкомплект типа АЛС-У

Кузов может быть оборудован кондиционером или системой подогрева. Кузов оборудован освещением и системой вентиляции. В кузове имеется переговорное устройство, обеспечивающее связь с кабиной водителя. Дополнительно кузов также оборудован местами для размещения носилок, устройствами для крепления кресел-колясок, креслами для сопровождающих. По всей длине кузова с обеих сторон установлены поручни с противоскользящим покрытием. Конструкция задней площадки предусматривает установку специального устройства для перегрузки носилок с площадки в кузов, по периметру площадка оборудована складным ограждением. Технические характеристики:

* Грузоподъемность 1500 килограмм
* Перевозка до четырех пассажиров в креслах-колясках
* Высота подъема 1350-5900 мм
* Рабочий диапазон по температуре - 40 - + 45 градусов Цельсия.

Эксплуатация амбулифтов достаточно затратная и не все аэропортовые предприятия могут позволить эксплуатацию этого оборудования. Использование (амбулифтов) может быть оправдано в аэропортах с большим количеством пассажиров с ограничением подвижности, недостаточным количеством телетрапов или полным их отсутствием.

В тоже время отсутствие амбулифта в аэропорту не является основанием для отказа пассажиров инвалидов в перевозке. В настоящее время на рынке оборудования для перемещения пассажиров с ограничением подвижности имеется достаточно много разнообразных образцов для подъема пассажиров такой категории на борт воздушного судна. К такому оборудованию относятся пассажирские трапы оборудованные подъемными платформами, ступенькоходы, винтовые подъемники. Примером трапа оборудованного подъемной платформой может служить трап со встроенной подъемной платформой IKAROS Airplaneaccesslift австрийской компании Lehner Lifttechnik (Рисунок 9).



Рисунок 9.Трап IKAROS Airplane access lift компании Lehner Lifttechnik

Вес подъемной платформы 300 кг, скорость перемещения платформы 0,1 метра в секунду. Высота верхней платформы от 1850 до 4200 мм. Угол наклона трапа от 15 до 43 градусов. Длина рельса 7120 мм. Температура, при которой допускается эксплуатация трапа, от - 25 до + 50 градусов Цельсия. Подъем пассажира на кресле-коляске от уровня перрона до верхней площадки трапа занимает около минуты.

**Ступенькоход - устройство для подъёма по лестницам с встроенным сиденьем (рисунок 10).**



Рисунок 10. **Лестничный подъемник со встроенным креслом «Пума Авиа»**

**Лестничный подъемник со встроенным креслом «Пума Авиа» – это автономное мобильное средство с электроприводом при движении по лестничному пролете, предназначенное для перемещения маломобильных пассажиров по помещениям**  а**эровокзала, а так же для подъема по трапу самолета и передвижения по салону воздушного судна.**

Кресло-коляска «Пума Авиа» позволяет передвигать маломобильного пассажира по ровным поверхностям аэропорта и преодолевать лестничные марши в здании аэровокзала, по трапу при посадке и высадки из воздушного судна и при перемещении по салону воздушного судна. В сопровождении пассажира задействован только один сотрудник аэропорта (что сокращает трудозатраты персонала), причем с этой задачей справится как мужчина, так и женщина.

Сотрудник аэропортового предприятия пересаживает маломобильного пассажира с кресла коляски, на котором пассажир прибыл к стойке регистрации, на кресло-коляску «Пума Авиа» и доставляет его зону ожидания посадки. При посадке через телетрап доставляет пассажира к месту в пассажирском салоне, при нахождении воздушного судна на удаленной стоянке оказывает содействие по посадке на борт воздушного судна, поднимая пассажира в этой кресле-коляске по трапу, перемещает по салону самолета и пересаживает в посадочное кресло с подъемника.

Мобильный подъемник «Пума Авиа» обладает повышенной грузоподъемностью (160 кг) и отличается от остальных подъемников особо прочной и надежной конструкцией и уникальным маневренным подъемным механизмом.

Таблица 4 - ТХ «ПУМА-авиа»

|  |  |
| --- | --- |
| **Техническая характеристика** | **Параметры** |
| Грузоподъёмность | 160 кг |
| Вес подъёмника (в сборе) | 38,2 кг |
| Ширина спинки кресла-коляски | 370 мм |
| Диаметр ходового колеса подъёмника | 250 мм |
| Высота подъёмника (минимальная) | 1100 мм |
| Ширина подъемника | 370 мм |
| Длина подъёмника | 985 мм |
| Максимальная высота ступени лестницы | 230 мм |
| Максимальный угол подъема | 46º |
| Скорость перемещения на лестничном марше | 8…15 ступеней в минуту |
| Количество преодолеваемых ступеней с полностью заряженными АКБ | до 500 |
| Напряжение бортовой сети подъёмника | 24 В |

**Основные преимущества мобильного подъемника «Пума Авиа»: отечественный производитель; н**ебольшие размеры; высокая надежность подъемника; простота сборки и разборки; регулируемые подлокотники; наличие стояночного тормоза; пятиточечный ремень безопасности; наличие световой индикации разряда аккумулятора.

Использование ступенькоходов решает проблему аэропортов с небольшим потоком маломобильных пассажиров, а так же используется при посадке ЛОВ на борт самолетов «малой» авиации. В Австралии разработан подъемник для посадки маломобильных пассажиров на борт воздушных судов, рисунок 11.



Рисунок 11. Подъемник для ЛОВ

Этот подъемник размещен на борту воздушного судна. Время подъема пассажира всего восемь секунд. Общее время с начала установки подъемного устройства до разборки устройства всего две с половиной минуты.

**Лекция 5. Доступность зданий и сооружений аэропорта для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

Доступность зданий и сооружений аэропорта для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности имеет важное значение для организации доступной среды на транспорте. Создание доступной среды имеет своей целью устранение наиболее часто встречающихся барьеров на пути следования инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности при посещении зданий аэропортов, в первую очередь аэровокзалов и его помещений.

В апреле 2018 года на официальном сайте Министерства транспорта в разделе «Документы» опубликован «Реестр нормативных правовых актов, регулирующих вопросы обеспечения доступности для инвалидов объектов транспортной инфраструктуры, транспортных средств и оказываемых на них услуг» (Приложение 2). В этом реестре размещен «Перечень нормативных документов, устанавливающих требования по обеспечению доступности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в области воздушного транспорта, инвалидам всех категорий и другим маломобильных группам населения». В этом реестре размещены документы, требования которых необходимо выполнять при создании доступной среды. Среди документов находится документ «Свод правил СП 59.13330.2012"СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения" (утв.[приказом](garantF1://70056404.0)Министерства регионального развития РФ от 27 декабря 2011 г. N 605).

Свод правил разработан в соответствии с принципами [Конвенции](garantF1://2465085.1000)ООН о правах инвалидов, подписанной Российской Федерацией в сентябре 2008 года. Среди этих принципов: полное и эффективное вовлечение инвалидов в общество, равенство возможностей и доступность. Впервые в российский нормативный документ введен новый прогрессивный принцип "универсальный проект (дизайн)", который заявлен в Конвенции, как обязательный. Применение принципов Конвенции ООН в процессе проектирования и строительства формирует среду жизнедеятельности с беспрепятственным доступом инвалидов и других маломобильных групп населения к зданиям и сооружениям, безопасность их эксплуатации без необходимости последующего переустройства и приспособления.

В настоящем нормативном документе реализованы требования ФЗ от 29.12.2004 г. N 190-ФЗ "Градостроительный кодекс Российской Федерации", ФЗ от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ", ФЗ от 27.12.2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании", ФЗ от 30.03.1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения".

Все пассажиры и другие посетители аэропорта прибывают на привокзальную площадь на общественном транспорте и на личных автомобилях.

На привокзальной площади должны быть оборудованы парковочные места для инвалидов (рисунок 12) в непосредственной близости, около 50 метров, со зданием аэровокзала:

|  |
| --- |
|  |

Рисунок 12. Место стоянки автомобиля инвалида

* к местам парковки должен быть обеспечен беспрепятственный доступ, исключающий высокие бордюры, узкие проходы (проезды);
* ширина зоны для парковки автомобиля инвалида должна быть не менее 3,6 м.;
* парковочное место выделяется разметкой (желтого цвета) и обозначается специальными символами (пиктограмма "инвалид");
* должен быть оборудован съезд (пандус схода) инвалида на коляске с тротуара на парковку путем понижения бордюра;
* стоянка, оборудованная для инвалидов, должна быть обозначена специальным дорожным знаком.

При необходимости установить на входе в здание аэровокзала пандус. Максимальная высота одного подъема (марша) пандуса не должна превышать 0,8 м при уклоне не более 8%. При перепаде высот пола на путях движения 0,2 м и менее допускается увеличивать уклон пандуса до 10%. В исключительных случаях допускается предусматривать винтовые пандусы.

Приспособить двери подъездов и коридоры здания путем установки автоматического привода с целью комфортного открывания дверей. При установке новых дверей учитывать возможность проезда в инвалидных креслах-колясках, обратив внимание на следующее:

* дверь должна открываться в сторону, противоположную от пандуса;
* ширина дверного проема должна быть не менее 0,9 м;
* максимальное усилие при открывании двери вручную должно быть не более 2,5 кгс;
* задержка автоматического закрывания раздвижных дверей должна быть не менее 5 сек.;
* здание аэровокзала должно иметь не менее одного входа доступного для инвалидов, который должен быть обозначен знаком доступности;
* для инвалидов по зрению вход должен быть оборудован звуковыми маяками с дальностью звучания 5-10 м.

В зданиях аэровокзалов следует предусматривать доступными: помещения и сооружения обслуживания; вестибюли; операционные и кассовые залы; камеры хранения ручного багажа; пункты регистрации пассажиров и багажа; специальные помещения ожидания и отдыха, комнаты матери и ребенка, комнаты длительного отдыха; туалеты; помещения, зоны в них или сооружения дополнительного обслуживания: торговые (обеденные) залы ресторанов, кафе, кафетериев, закусочных; торговые, аптечные и другие киоски, парикмахерские, торговые и прочие автоматы, пункты предприятий связи, таксофоны; служебные помещения: дежурного администратора, пункта медицинской помощи, охраны и т.п.

Специальную зону ожидания и отдыха для ЛОВ рекомендуется размещать на основном этаже, на одном уровне с входом в здание аэровокзала и выходами расположенными к выходам пассажиров на посадку.

Конструктивные элементы внутри зданий и устройства, размещаемые в габаритах путей движения на стенах и других вертикальных поверхностях, должны иметь закругленные края, а также не должны выступать более чем на 0,1 м на высоте от 0,7 м до 2,0 м от уровня пола.

Ковровые покрытия на путях движения должны быть плотно закреплены, особенно на стыках полотен и по границе разнородных покрытий. Двери в здание и помещения на путях движения не должны иметь порогов, а при необходимости их устройства, высота порога не должна превышать 0,025 м, при этом нижняя часть дверных полотен на высоту не менее 0,3 м от уровня пола должна быть защищена противоударной полосой. Прозрачные двери и ограждения следует выполнять из ударопрочного материала, на прозрачных полотнах дверей следует предусматривать яркую контрастную маркировку высотой не менее 0,1 м и шириной не менее 0,2 м, расположенную на уровне не ниже 1,2 м и не выше 1,5 м от поверхности пешеходного пути.

Визуальная информация для инвалидов по зрению должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля, звуковая информация для инвалидов по слуху должна быть продублирована на светодинамических табло или других средствах вывода оперативной информации;

Приспособить лестницы, которые должны включать закругленные, плотно закрепленные поручни, обратив внимание на следующее:

* поручни должны быть непрерывны по всей длине;
* завершающие части поручня должны быть длиннее марша или наклонной части пандуса на 0,3 м, высота поручней - 0,9 м;
* на верхней или боковой внешней по отношению к маршу, поверхности поручней перил должны предусматриваться рельефные обозначения этажей. Размеры цифр должны быть, не менее: ширина - 0,01 м, высота - 0,015 м, высота рельефа цифр - не менее 0,002 м;
* для предупреждения инвалидов по зрению о начале лестничного марша необходимо выделить контрастным цветом (желтым или белым) нижнюю и верхнюю ступени.

Приспособить лифты, в том числе учитывая следующее:

* на одной из боковых стен кабины должен быть оборудован поручень, размер части поручня, предназначенного для рук пользователя должен составлять не менее 30 до 45 мм с минимальным радиусом закругленной части 10 мм;
* расстояние между стеной кабины и, предназначенной для рук пользователя частью поручня, должно быть не менее 35 мм, перила в лифте должны находиться на высоте 0,9  метра от уровня пола;
* зеркало (при его наличии) должно располагаться напротив дверей на высоте 0,3 м, центральная линия аварийной кнопки и кнопок управления дверями - на высоте не менее 900 мм над уровнем пола кабины;
* информация, размещенная в кабине лифта, в том числе о номере этажа должна быть выполнена контрастным шрифтом, с использованием пиктограмм и голосовых сообщений, а также продублирована шрифтом Брайля, цифры на кнопках должны быть рельефными, в том числе кнопка аварийного вызова.

Необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения (рисунок 13) для инвалидов, обратив внимание на следующее:

* не менее одной из раковин в умывальной при существенном туалете устанавливается на высоте не более 0,8 м от уровня пола и на расстоянии от боковой стены не менее 0,2 м;



Рисунок 13. Оборудование санитарно-гигиенической комнаты для ЛОВ

* в туалетных и других местах общего пользования, где установлены раковины умывальников, следует предусматривать поручни для опоры инвалидов при пользовании умывальников;
* универсальная кабина туалета общего пользования должна иметь размеры не менее, м: ширина - 1,65; глубина - 1,8;
* для маломобильных посетителей следует применять унитазы с высотой от уровня пола до верха сидения не ниже 450 мм и не выше 600 мм;
* возле унитаза следует предусмотреть пространство для размещения кресла-коляски;
* возле унитаза должны присутствовать поручни (один стационарный, один откидывающийся);
* кабина туалета должна быть оборудована поручнями, которые следует располагать на высоте 0,75 м, а также крючками для одежды, костылей и т.п.;
* в кабине туалета должно быть предусмотрено наличие кнопки вызова экстренной помощи;
* дверь санитарно-гигиенической комнаты должна открываться наружу;
* замок двери санитарно-гигиенической комнаты должен предусматривать возможность открытия снаружи при наступлении экстренного случая.

**Лекция 6. Организация воздушной перевозки пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

**Организация бронирования авиаперевозок пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

Бронирование перевозки пассажира и его багажа - это закрепление на воздушном судне места для перевозки пассажира и провозной емкости для багажа на определенном рейсе в указанную дату, и является обязательным условием перевозки воздушным транспортом.

Пассажир для осуществления бронирования может обратиться к перевозчику или уполномоченному агенту авиаперевозчика непосредственно в пункты продажи перевозок, либо по телефону, электронной почте, либо забронировать пассажирское место самостоятельно через информационные системы. Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, - об особых условиях перевозки пассажира, багажа.

Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности для бронирования и заключения договора воздушной перевозки могут обратиться к перевозчику или агенту перевозчика непосредственно в пункты продажи воздушных перевозок либо по телефону или электронной почте, либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы.

В соответствии с документом 9984 ИКАО «Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов» указано об оказании повышенного внимания к запросам пассажиров - инвалидов, о необходимой помощи по всем этапам обслуживания. Когда при осуществлении бронирования для инвалида авиаперевозчику сообщается о наличии инвалидности и требующейся помощи, авиаперевозчик должен предоставить инвалиду информацию о предоставляемой помощи, которая должна ему оказываться и о характеристиках доступности воздушного судна или ограниченном обслуживании вне зависимости от наличия конкретной просьбы о предоставлении такой информации».

При осуществлении бронирования авиаперевозчикам следует запрашивать размеры любых индивидуальных средств передвижения для того, чтобы в случае невозможности перевозки ими какого-либо такого средства передвижения в багажных отсеках воздушного судна или в том случае, если оборудование индивидуальной мобильности требует принятия специальных мер (например, снятия аккумулятора с кресла-коляски с электроприводом), такая информация была как можно быстрее доведена до сведения пассажиров инвалидов для того, чтобы они могли при необходимости принять меры либо по изменению вида транспорта для путешествия либо подготовки оборудования индивидуальной мобильности к транспортировки на воздушном транспорте.

В том случае, если в связи со сменой воздушного судна до отправления рейса авиаперевозчик не имеет возможности разместить кресло-коляску пассажира в грузовом отсеке, он должен предложить пассажиру альтернативный вариант поездки в другое время или компенсировать стоимость билета при отсутствии такого альтернативного варианта.

Агентам по продаже авиаперевозок следует информировать пассажиров о пределах ответственности авиаперевозчика применительно к перевозке индивидуальных средств передвижения, с тем, чтобы инвалиды могли рассмотреть вопрос оформления собственной страховки. Агентам по продаже авиаперевозок следует информировать пассажиров также о существующих ограничениях в сфере безопасности полетов, авиационной безопасности и перевозки опасных материалов, поскольку они могут затрагивать перевозку медицинских устройств или средств передвижения.

Пассажиров инвалидов, запрашивающих специальную помощь, следует поощрять к тому, чтобы они информировали авиаперевозчиков о своих потребностях при бронировании рейса или как можно раньше до отправления рейса.

Авиаперевозчикам следует обеспечивать, чтобы получаемая ими от пассажиров-инвалидов информация об их особых потребностях доводилась до подразделений, и организаций, которые будут оказывать соответствующую помощь, таких как операторы аэропортов и компании по наземному обслуживанию.

При бронировании авиаперевозки в разделе SSR (Special service request) указывается специальный код в соответствии с определенным ограничением жизнедеятельности пассажира. Эта информация по запросу необходимого вида обслуживания пассажира в бронировании передается от авиаперевозчика в PNL (passenger name list) за 48 часов в систему регистрации аэропорта вылета. При бронировании менее чем за 48 часов подобная информация передается в формате ADL (additional list) в систему регистрации аэропорта.

Пассажиры с инвалидностью (пассажиры, признанные инвалидами согласно заключению медико-социальной экспертизы) в том числе, но не ограничиваясь таковыми:

* Слабовидящие или незрячие пассажиры;
* Слабослышащие или глухие пассажиры;
* Пассажиры с ограниченной подвижностью (пассажиры на инвалидном кресле);
* Пассажиры с временным ограничением жизнедеятельности (повреждены конечности, глазные операции и т д.);
* Пожилые пассажиры, несопровождаемые дети.

Данные категории пассажиров определены в системе бронирования стандартными кодами специального обслуживания в соответствии с IATA AIRMP (таблица 5).

Таблица 5 - Перечень кодов инвалидов и ЛОВ

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Характеристика** |
| BLND | Пассажир слабовидящий/незрячий (дополнительно указывается, сопровождается ли собакой-поводырем), Blind Passenger |
| DEAF | Пассажир слабослышащий/глухой (дополнительно указывается, сопровождается ли собакой-поводырем), Deaf Passenger |
| DPNA | Пассажир с нарушением умственного и психического развития, Disabled passengers with intellectual or development disability |
| MAAS | Пассажир нуждается во встречи по прилету и ассистировании, Meetandassist |
| MEDA | Медицинский случай, Company medical clearance may be required |
| STCR | Больной на носилках, Stretcher Passenger |
| WCHC | Пассажир в кресле-коляске. Не может передвигаться самостоятельно. Wheelchair for Cabin Seat. Passenger completely immobile. |
| WCHR | Пассажир в кресле-коляске. Пассажир может подняться в самолет и дойти до своего места, но требуется кресло-коляска на участке от/до самолета Wheelchair – for Ramp |
| WCHS | Больной пассажир не может подняться по ступенькам. Пассажиру необходимо кресло-коляска Wheelchair – for Steps |

Бронирование и оформление перевозки тяжелобольным пассажирам и пассажирам, нуждающимся в специальных услугах, таких как носилки, кислородное питание, медицинский уход или лечение во время полета осуществляется одновременно с бронированием и оформлением перевозки по тому же маршруту сопровождающему лицу, обеспечивающему уход за больным в полете. Сопровождающее лицо должно иметь при себе всё необходимое для надлежащего ухода за пассажиром и обеспечить полный уход за ним, включая физиологические потребности. Сопровождающим имеет право быть совершеннолетний пассажир или пассажир, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста (что должно подтверждаться предъявлением соответствующего документа, выданного компетентным государственным органом – свидетельство о регистрации брака, решение суда).

При условии заполнения формы **«**Медицинская информация о состоянии пассажира**»** (далее MEDIF) пассажиром и лечащим врачом, и предоставления её перевозчику необходимо не позднее, чем за 48 часов до вылета рейса.

Заполненная форма MEDIF должна быть отправлена пассажиром или Агентом Перевозчику по факсу, по электронной почте для принятия решения о перевозке пассажира. Оформление билетов производится только после положительного ответа Перевозчика.

В целях организации перевозки больного пассажира или пассажира с инвалидностью, подготовки необходимого оборудования и средств помощи, элемент запроса на перевозку такого пассажира Агенту рекомендуется вносить в бронирование не позднее, чем за 48 часов до времени вылета рейса. Коды обслуживания в соответствии с IATA AIRIMP.

Оформление билетов пассажирам с особыми условиями перевозки и сопровождающим их лицам производится по любым доступным тарифам. Исключение составляют больные на носилках и пассажиры, лишенные зрения в сопровождении собаки-поводыря, оформление и осуществление перевозки которым производится в салоне экономического класса обслуживания по любым доступным тарифам.

Если больному пассажиру требуется наличие на борту кислорода в медицинских целях, Агент должен согласовать с Перевозчиком подобную перевозку небольших баллонов с газообразным кислородом.

Бронирование и оформление перевозки пассажиру, лишенному зрения осуществляется при одновременном оформлении перевозки сопровождающему лицу, либо при условии, что перевозка такого пассажира будет осуществляться в сопровождении собаки-поводыря или под наблюдением Перевозчика, о чем агент по продаже авиаперевозок обязан уведомить пассажира.

При сопровождении лишенного зрения пассажира собакой-поводырем агент по продаже авиаперевозок создает бронирование только на пассажира и согласовывает с Перевозчиком такую перевозку. Собака-поводырь перевозится на воздушном судне бесплатно в пассажирском салоне экономического класса сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Перевозка в сопровождении собаки-поводыря оформляется при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-поводыря. Агент обязан предупредить пассажира, что при перевозке собака должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

***Категория WCHC*** – пассажир на инвалидном кресле, не способный самостоятельно передвигаться по салону ВС. Пассажир может перемещаться только с помощью инвалидного кресла. Инвалидное кресло требуется до/от самолета, пассажир должен быть поднят вверх, спущен вниз по трапу, доставлен до кресла в самолете. Агент может оформлять перевозку пассажиров данной категории в случае, если данный пассажир будет перевозиться с сопровождающим лицом или под наблюдением Перевозчика.

***Категория WCHS*** – пассажиру необходимо кресло-коляска на пути от/до самолета, пассажира необходимо поднять/спустить по трапу, но пассажир может самостоятельно дойти до своего кресла в салоне. Агент по продаже авиаперевозок вправе оформлять перевозку пассажира данной категории, как с сопровождающим, так и без сопровождения.

При оформлении перевозки пассажиру с гипсом на двух ногах либо на одной ноге, Агент должен учитывать следующее: в салоне самолета невозможно предоставить дополнительное пространство для подъема ноги, но Агент может забронировать у Перевозчика место у прохода. Агент на этапе бронирования должен указать, какая нога, левая или правая повреждена у пассажира, так как от этого зависит размещение пассажира в салоне ВС. Агент обязан уведомить пассажира данной категории, что при свежих травмах (менее 48 часов) гипс должен иметь прорези на случай развития отека конечностей в течение длительного рейса. В бронирование вносится элемент:

* LEGB – обе ноги в гипсе;
* LEGR – правая нога в гипсе;
* LEGL – левая нога в гипсе.

Как правило, для пассажиров медицинские препараты, костыли перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного багажа.

Оформление перевозки больных на носилках производится Агентом с оформлением и последующим предоставлением Перевозчиком дополнительных мест на воздушном судне с оплатой доступного тарифа и только с сопровождающим совершеннолетним лицом. Доплата за дополнительные места при перевозке носилочного больного, в случае если перевозка уже началась, осуществляется по доступному тарифу. Следует отметить, существуют определенные требования при перевозке носилочных больных и они могут быть различны у авиаперевозчиков. Это касается размещения в салоне воздушного судна (зависит от типа воздушного судна), оплаты перевозки, как для больного, так и для сопровождающего, Все это должно быть размещено на официальном сайте авиаперевозчика.

Как правило, для пассажиров на носилках медицинские препараты и необходимое в полёте оборудование не включаются в норму бесплатного провоза багажа.

Оформление перевозки пассажира с нарушением умственного и психического развития может быть произведено только одновременно с оформлением перевозки сопровождающему совершеннолетнему лицу.

**Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту**

При обслуживании пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту существует ряд особенностей и дополнительных требований. Для пассажира из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности необходимо:

* сопровождение на всех этапах авиаперевозки, в том числе в аэропортах;
* оборудование и наземная авиационная техника для его транспортировки по аэропорту/аэровокзалу и посадки на борт ВС /высадки с борта ВС;
* информационное обеспечение для слепых/слабовидящих, глухих/слабослышащих.

Обслуживание пассажиров инвалидов в аэропорту вылета начинается со встречи на входе в аэровокзал (в идеальном варианте на стоянке личного или общественного транспорта).

Для этого обслуживающая организация в аэропорту обязана оборудовать на входах в аэровокзальный комплекс и в иных местах, кнопку вызова оповещающую о прибытии пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, иными средствами связи, обеспечивающими вызов сотрудников для оказания обслуживания. (рисунок 14).



Рисунок 14. Вызов агента на входе в аэропорту «Пулково» для маломобильных пассажиров

В соответствии с требованиями Приказа Министерства транспорта Российской Федерации «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах» при получение вызова сотрудники обслуживающей организации обязаны прибыть к месту встречи пассажиров для оказания обслуживания, в период времени, не превышающий 20 минут.

Досмотр пассажиров и их багажа, а также досмотр сопровождающих их лиц, включая сотрудников специализированного подразделения обслуживающей организации, осуществляемый на входах в аэропорт, производится вне очереди.

Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает (транспортирует) пассажира и его багаж до медпункта, если пассажир нуждается в медицинских услугах, или до стойки регистрации, если пассажир не нуждается в медицинских услугах и желает проходить регистрацию на рейс в установленном порядке.

Пассажиру инвалиду или лицу с ограничениями жизнедеятельности сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации оказывает помощь в регистрации и оформлении зарегистрированного багажа. Диспетчер по регистрации осуществляет регистрацию пассажиров и оформляет багаж вне очереди.

При регистрации на рейс диспетчер по регистрации проверяет наличие соответствующих кодов для предоставления необходимого обслуживания в аэропорту прилета. При необходимости диспетчер линии регистрации корректирует код специального обслуживания в соответствии с потребностями пассажиров.

Диспетчер по регистрации производит выделение пассажирских мест, соответствующих потребностям пассажиров, при условии соблюдения требований безопасности полетов:

* пассажирские места у эвакуационных выходов пассажирам из числа инвалидов и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности не предоставляются;
* для установки носилок предоставляется ряд пассажирских кресел при оплате их использования в порядке, установленном Федеральными авиационными правилами.

В случае, если пассажир следует в аэропорт трансферта, диспетчер по регистрации при отсутствии ограничений на выдачу кресла-коляски в аэропорту трансферта уточняет у пассажира на каких участках воздушной перевозки требуется выдача пассажиру используемого им кресла-коляски.

Кресло коляску, оформленную как зарегистрированный багаж, доставляют в комплектовочное помещение для последующей транспортировки и размещения на борту воздушного судна. Досмотр инвалидной коляски осуществляется в пункте досмотра багажа. Вместо сданной в багаж кресла - коляски пассажиру предоставляется для перемещения по аэровокзалу кресло-коляска во временное пользование. В тоже время пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности должна быть обеспечена возможность оставаться в своем собственном кресле-коляске (за исключением коляски с электрическим приводом) до выхода на посадку на борт воздушного судна. Кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, сдается в зарегистрированный багаж при регистрации на рейс.

После оформления пассажиров на рейс при международных воздушных перевозках сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет пассажиров в зону таможенного контроля для прохождения таможенного оформления и таможенного контроля, далее к кабине паспортного контроля для прохождения пассажирами процедуры пограничного контроля вне очереди. После прохождения пассажирами пограничного контроля сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет пассажиров в зону контроля (пункт предполетного досмотра), где пассажиры проходят предполетный досмотр пассажиров и вещей, находящихся при них, и далее доставляет пассажиров в зону ожидания посадки к соответствующему выходу не позднее времени начала посадки по технологическому графику обслуживания воздушных судов.

Если воздушное судно установлено на месте стоянки с телескопическим трапом, диспетчер на стойке контроля посадки по готовности воздушного судна приглашает пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности пройти на борт воздушного судна вне очереди, до посадки остальных пассажиров. В случае если на момент начала посадки на рейс пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности нет на выходе на посадку, диспетчер на стойке контроля посадки обеспечивает приоритетное обслуживание по факту их прибытия.

Если воздушное судно установлено на месте стоянки, не оборудованном телетрапом, транспортировка пассажиров производится с использованием спецмашины, амбулифта или перронного автобуса.

В случае задержки отправления воздушного судна сотрудник обслуживающей организации регулярно согласно технологии, утвержденной обслуживающей организацией, либо по вызову пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оказывает ему помощь в предоставлении информации об отправлении воздушного судна.

Высадка пассажиров из воздушного судна производится в последнюю очередь, сразу после выхода всех пассажиров, при этом сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации оказывает помощь пассажирам по пересадке из пассажирского места в инвалидное кресло, предоставляемое аэропортом.

По прилету в аэропорт назначения необходимо иметь информацию о наличии на борту воздушного судна пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. При постановке воздушного судна на место стоянки, не оборудованное телетрапом, необходимо организовать вызов спецмашины/амбулифта (для пассажиров с услугой сопровождения до пассажирского места на борту воздушного судна, пассажиров на носилках, пассажиров, которым по медицинским показаниям требуется использование кислородного баллона) и сделать запрос о потребности в услуге сопровождения. Обеспечить выход пассажиров с борта воздушного судна, доставку в зал прилета, получение багажа.

Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации транспортирует пассажиров для прохождения пограничного контроля (при осуществлении международной воздушной перевозки). После прохождения пограничного контроля сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает пассажиров в зал прилета.

Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации помогает пассажирам получить багаж. Если пассажир сдал инвалидную коляску в качестве зарегистрированного багажа, сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации получает багаж пассажира, распаковывает коляску, приводит ее в рабочее положение, пересаживает пассажира в его инвалидную коляску и сопровождает пассажира и его багаж к месту прохождения таможенного контроля (при осуществлении международной воздушной перевозки).

При утере багажа пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также повреждения багажа или утраты части его содержимого, сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет пассажира к стойке розыска багажа, где пассажиром оформляются документы на неполученный (поврежденный или с утратой части содержимого) багаж и пассажирская таможенная декларация (при осуществлении международной воздушной перевозки) в установленном порядке.

После получения багажа сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности до автотранспорта на привокзальной площади и осуществляет помощь в посадке в автотранспорт и погрузке его багажа.

Необходимо обеспечить предоставление во временное пользование кресел-колясок не способным передвигаться самостоятельно пассажирам в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке.

**Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц c ограничениями жизнедеятельности на борту воздушного судна**

Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц c ограничениями жизнедеятельности на борту воздушного судна имеет свои особенности и связано это с различными видами ограничениями жизнедеятельности: ограничения в передвижении, ограничения по зрению, по слуху, по другим особенностям организма пассажиров инвалидов.

Так при перевозке пассажиров колясочников средства передвижения и ассистивные устройства следует принимать к перевозке в дополнение к установленной перевозчиком норме провоза ручной клади и багажа. Средства передвижения и ассистивные устройства перевозятся бесплатно.

При наличии достаточного места для хранения эксплуатантам воздушных судов следует разрешать перевозку складных кресел-колясок и небольших ассистивных устройств в пассажирском салоне. При размещении средств передвижения в пассажирском салоне им отдается предпочтение перед ручной кладью других пассажиров. Если провоз кресла-коляски в пассажирском салоне не представляется возможным, эксплуатантам воздушных судов следует принимать их к перевозке в грузовом отсеке и без промедления возвращать их пассажиру в пункте назначения. Кресла-коляски и средства передвижения следует размещать в грузовом отсеке воздушного судна в последнюю очередь и выгружать из него в первую очередь.

Может возникнуть необходимость в том, чтобы снять с кресел-колясок или средств передвижения, имеющих электрический привод, аккумуляторы и упаковать их в соответствии с национальными правилами. Если необходимо разобрать и упаковать средство передвижения, авиаперевозчикам следует распаковывать и вновь собирать его и как можно быстрее возвращать инвалиду.

Средства передвижения следует возвращать пассажирам в том состоянии, в каком они были получены. Авиаперевозчикам следует поощрять пассажиров к тому, чтобы они давали указания, как разбирать и собирать их средства передвижения.

Воздушное судно, оборудованное доступными туалетными комнатами, должно иметь на борту штатное кресло-коляску. На борту воздушного судна, следует перевозить кресло-коляску, по просьбе пассажира - инвалида, при условии наличия на борту возможности его хранения и надежного закрепления.

Имеющееся на борту кресло-коляска должно быть сконструировано таким образом, чтобы на него можно было легко пересаживать пассажира и чтобы можно было им легко маневрировать. Эти кресла-коляски должны быть оборудованы откидывающимися или съемными подножками и подлокотниками, пристяжным устройством и стопорами или другими надежными средствами для предотвращения перемещения кресла при пересаживании пассажира или в условиях турбулентности.

Персоналу авиаперевозчиков следует помогать инвалидам в посещении туалетов на борту воздушного судна. Такая помощь не должна включать перенос пассажира на руках. От персонала авиаперевозчика не требуется оказывать инвалидам услуги по личному уходу за ними. К услугам по личному уходу относятся:

* помощь в принятии пищи;
* помощь в пользовании туалетом или отправлении эвакуаторных функций;
* оказание медицинских услуг, включая прием лекарств.

Пассажирам - инвалидам и лицам с ограничением жизнедеятельности следует выделять места, соответствующие их потребностям, при условии соблюдения требований безопасности полетов, не у проходов к аварийным выходам.

При перевозке пассажира с нарушением функции зрения авиаперевозчикам не следует взимать плату за провоз служебных животных. Пассажирам - инвалидам и авиаперевозчикам следует принимать необходимые меры для соблюдения ветеринарных правил для того, чтобы провозить служебное животное в аэропорт назначения на законном основании. В том случае, если инвалиду требуется служебное животное, авиаперевозчикам ледует предоставлять место с достаточным пространством, чтобы животное могло находиться на полу рядом с креслом такого пассажира (в соответствии с действующими правилами безопасности полетов). Животное следует размещать таким образом, чтобы оно могло выполнять свои функции и при этом соблюдались правила безопасности полетов.

Авиаперевозчикам следует заранее до полета определять с инвалидами, сколько требуется места для того, чтобы они и их служебные животные могли путешествовать безопасно и комфортно. При определении требующегося напольного пространства следует учитывать следующее:

* служебное животное не должно значительное время находиться в зажатом положении;
* животное должно иметь достаточно места для того, чтобы менять положение своего тела, особенно на рейсах большой протяженности, наличие достаточного места для того, чтобы животное могло лечь, зависит от размеров проходов между рядами кресел (размер прохода в данном случае замеряется от переднего края подушки сиденья до спинки переднего кресла, и этот проход должен быть достаточно широким для того, чтобы животное могло свободно проходить между сиденьями);
* никакая часть служебного животного не должна выступать в основной проход, чтобы не затруднять движение тележек и людей;
* пассажир - инвалид должен иметь достаточно места для того, чтобы он (она) мог свободно разместить свои ноги и чтобы служебное животное при этом не лежало на ногах пассажира;
* инвалид не должен быть вынужден класть свои ноги на служебное животное в ограниченном пространстве, поскольку это может привести к его травмированию, если животное по каким-либо причинам испугается или быстро вскочит;
* выделенное для инвалида и служебного животного место должно иметь как можно меньше препятствий под сиденьем (например, распределительные коробки, оборудование для развлечения и обеспечения безопасности, подножки и крепежные детали кресла) для того, чтобы уменьшить опасность нанесения вреда животному или случайного повреждения оборудования.

В случае замены воздушного судна в последний момент или в том случае, если инвалид не регистрируется на рейс своевременно и в результате этого происходит замена предварительно зарезервированного кресла (которое должно было иметь достаточно места для пассажира и служебного животного), авиаперевозчикам следует обсуждать сложившуюся ситуацию с конкретным пассажиром. Пассажиру следует предложить занять вместе с животным другое место, если выделенное ему новое место не обеспечивает достаточно пространства для того, чтобы он, его служебное животное и другие пассажиры могли выполнить поездку безопасно, без телесных повреждений и излишнего дискомфорта.

При проведении инструктажа о мерах безопасности на борту воздушного судна при наличии соответствующей просьбы или необходимости в этом персоналу авиаперевозчиков следует проводить с инвалидами индивидуальный инструктаж о мерах безопасности в такой форме, которая отвечает потребностям пассажира. Индивидуальные инструктажи о мерах безопасности следует проводить с максимально возможной осмотрительностью.

Авиаперевозчикам следует обеспечивать, чтобы материал, представляемый в визуальной форме, подавался также в устном изложении, а устная информация подавались в визуальной форме. Это позволит лицам с нарушениями чувственного восприятия иметь равный доступ к информации, предоставляемой всем другим пассажирам. Потребностям лиц с пониженной обучаемостью в целом отвечает использование картинок. Авиаперевозчикам следует предоставлять по просьбе устную, письменную или визуальную информацию о конструктивных особенностях воздушного судна, например, о местонахождении кнопок вызова и оснащении туалетов.

Пассажирский салон воздушного судна должен быть максимально доступным для пассажиров инвалидов:

* он должен быть оборудован доступным туалетом;
* символы и знаки следует размещать так, чтобы они не были затенены и не отсвечивали, в пассажирском салоне воздушного судна должны быть тактильные указатели направления движения для оказания помощи в перемещении слабовидящим пассажирам;
* освещение на борту воздушного судна, за исключением лампочек для чтения и других осветительных устройств, управляемых пассажиром, должно направляться и регулироваться таким образом, чтобы не создавать теней или отблесков, освещение в салоне не должно иметь резких перепадов по интенсивности;
* для обозначения рядов следует наносить тактильную маркировку;
* поверхность пола на борту воздушного судна должна быть безбликовой и не скользкой;
* не менее 50% рядов кресел со стороны проходов в салонах всех классов должны иметь убирающиеся подлокотники.

Растущая популярность перевозки пациентов на самолетах, выполняющих регулярные рейсы, прежде всего, продиктована экономической доступностью подобных услуг – это наиболее дешевый вариант для пассажира такой категории, нежели использование специальной авиации (медицинским чартером). К примеру, транспортные затраты при такой перевозке пациента на носилках из Бангкока (Таиланд) в Москву (Россия) специальным медицинским самолетом могут составить около 90 тыс. евро, а регулярным рейсом – стоимость авиабилетов на носилочный модуль для размещения пациента лежа и сопровождающих медиков 200 - 300 тыс. рублей в зависимости от авиакомпании около 2,5 - 5 тыс. евро. Причем чартерный рейс сделает на этом маршруте 2 промежуточные посадки для дозаправки.

Таким образом, основное преимущество перевозки пациента регулярным рейсом – это возможность беспересадочного перелета при эвакуации на большие расстояния. С точки зрения состояния здоровья пациента, взлет и посадка – наиболее дискомфортные и опасные этапы полета из-за изменений атмосферного давления в салоне, знакопеременных ускорений, вибрации. Чем меньше взлетов и посадок, тем безопаснее в целом перелет для пациента. Общее время перелета регулярным рейсом будет существенно меньше – в приведенном выше примере на рейсовом самолете полет длится 9 часов, а на специальном медицинском самолете, с учетом посадок и меньшей скорости полета, около 15 – 18 часов.

У авиаперевозчиках существует перечень состояний пассажира, при которых необходимо обеспечить медицинский сервис:

1. Пассажиры на носилках;
2. Потребность пациента в кислороде 2 - 4 л/мин;
3. Пациенты, требующие наблюдения и помощи квалифицированного медицинского персонала;
4. Пассажиры, состояние здоровья которых может ухудшиться;
5. Беременные женщины со сроком 37 недель.

Медицинская служба авиаперевозчика определяет возможность перелета такого пассажира и его условия на основании предоставляемых организатором перелета медицинских данных. Также медицинская служба совместно с другими службами обеспечивает предоставление на борт ВС кислорода в баллонах авиакомпании (за дополнительную плату, около 50$ за 1200 литров, при необходимости), источников бортового электропитания.

Если  пассажир перемещается с помощью костылей или складной инвалидной коляски, которые могут перевозиться в салоне, то плата за них не взимается.

Если же пассажир перемещается с помощью электрической коляски, то он пересаживается в кресло, а электроколяска перевозится на воздушном судне как обычный зарегистрированный багаж. В аэропорт назначения при этом отправляется сообщение о том, чтобы по прибытии такому пассажиру предоставили коляску в первую очередь.

Кресла-коляски с электрическим приводом принимаются к трансферной перевозке только в качестве зарегистрированного багажа при наличии:

* согласия на перевозку электрокресла-коляски всех участвующих перевозчиков, если перевозка осуществляется несколькими перевозчиками;
* записей в графе "Индоссамент/ограничения" в пассажирском билете: MOTOR, WCHS/OWN или WCHС или WCHR в зависимости от случая; и по согласованию с перевозчиком (перевозчиками) кресла-коляски с электроприводом от аккумуляторных батарей сухих элементов или батарей из не расплескивающихся элементов могут быть приняты к перевозке с батареями, если батарея отключена, клеммы заизолированы во избежание короткого замыкания и надежно закреплена на кресле-коляске.

Рекомендуется следующий комплект упаковочных материалов для расплескивающихся батарей:

1. Коробка для батареи - усиленный контейнер типа 175-В с маркировкой: «Батарея, с жидкими элементами. Кресло-коляска для инвалидов» (ширина - 29,21 см, длина - 36,83 см, высота - 30,48 см).
2. Полиэтиленовый мешок, толщиной не менее 5 мм и размером 48,26\* 91,44 см.
3. Не расплескивающиеся вентиляционные крышки; абсорбирующий материал размером 0,6\*0,9 м.
4. Лента из пластика; клейкая лента для защиты от влаги; одна наклейка о коррозийности и одна наклейка «верх», как это предусмотрено инструкциями ИКАО об опасных грузах.

Обслуживающая компания должна организовать и обеспечить обслуживание, а также содействовать в прохождении предполетных и послеполетных формальностей. Регистрация носилочных больных и лиц их сопровождающих должна производиться через медицинские пункты, в отдельном порядке, специально выделенным персоналом обслуживающей компании.

При перевозке такого пассажира регулярным рейсом самолет выполняет обычный рейс, то есть с другими пассажирами и по расписанию, поэтому перед авиамедицинской бригадой сопровождающей пациента, помимо общих положений межгоспитальной транспортировки и транспортировки авиационным транспортом, ставятся дополнительные организационные задачи и требования:

1. оформить медицинское заключение о транспортабельности для авиакомпании – «FIT TO FLY» («Медицинская эвакуационная форма»):

* Часть 1: заполняется пассажиром (Part I, fillin by pax) с указанием его паспортных данных, маршрута, наличия сопровождения и других особенностей перевозки.
* Часть 2: заполняется врачом (Part 2, fillin by doctor), содержит краткое описанье болезни, положение в полете, необходимость спец. обслуживания (носилки, инвалидная коляска (wheel-chair), медицинский автомобиль, кислород (oxide), вегетарианское питание (vegetarian meal) и т. д.
* Часть 3: заполняется и подписывается (sign) пассажиром и содержит декларацию о снятии с перевозчика ответственности при ухудшении здоровья по основному заболеванию и об оплате всех расходов, связанных с предоставлением дополнительного обслуживания.

1. организовать установку носилок и договориться с авиакомпанией о перелете пассажира, нуждающегося в медицинском сопровождении;
2. обеспечить заблаговременное и комфортное для пациента прохождение аэропортовых, таможенных и пограничных формальностей;
3. доставка пассажира к борту и погрузка на него в обозначенное расписанием время;
4. учет конструктивных особенности лайнеров, диктующих определенные правила загрузки-выгрузки пациента в самолет и пространственной организации работы на борту;
5. подготовка необходимых объемов кислорода, медикаментов, источников электропитания в нужном количестве  с учетом возможности внепланового увеличения времени автономного пребывания на борту и согласование с авиакомпанией на разрешение использования всего этого оборудования на борту;
6. минимизация влияния перевозки такого пассажира на комфортность и удобство полета других пассажиров на рейсе.

Перевозка таких пассажиров осуществляется только в экономическом классе с сопровождающими и оплачивается в трехкратном размере. Первый этап организации такого вида перевозки это - запрос в авиакомпанию, который должен быть направлен в службу бронирования, как минимум за 48 часов до предполагаемого перелета, через call-centеr компании.

Следующий этап организации перелета – договоренность об установке носилок. Используемый для медицинской перевозки пациента самолет, выполняющий регулярный рейс, является приспосабливаемым, а не специально оборудованным транспортом. В течение дня техническая служба дает ответ о возможности размещения носилок на требуемом рейсе, что зависит от загруженности самолета пассажирами и наличии носилок в аэропорту базирования. При положительном ответе выкупается билет. Также необходимо предупредить об оборудовании, которое будет использоваться на борту, о чем в системе бронирования авиабилетов ставится соответствующая ремарка. Обязательно требуется уведомить представителей авиакомпании о наличии у пациента кардиостимулятора и возможной дефибрилляции в полете, а также других приборов, работоспособность которых может быть нарушена за счет внешнего электромагнитного излучения или которые сами могут быть источником помех для бортового оборудования. При необходимости для терапии емкостей с газом под давлением (баллонов с кислородом), требуется запрашивать у авиакомпании разрешение на использование на борту данного оборудования. Существуют специальные требования к кислородным баллонам, которые используются в самолете.

Оформление таможенных документов на временный вывоз оборудования – достаточно трудоемкий и продолжительный по времени процесс. Подготовка документации, оборудования и медикаментов схожа с прочими транспортировками. Предусматривается возможность длительного трансфера от стационара до самолета, ожидания в аэропорту, изменения в большую сторону времени автономного (вне реанимобиля) пребывания бригады и пациента уже после погрузки в самолет. Это требует наличия дополнительных аккумуляторов, запаса кислорода, медикаментов.

Транспортировка такого пассажира самолетом особенна тем, что она всегда комбинированная, поскольку включает в себя этап доставки пациента к самолету автомобилем, вертолетом или другими транспортными средствами. При перелете регулярным рейсом этап доставки к борту довольно жестко привязан по времени к расписанию авиаперевозчика, в случае задержек при подготовке пациента, рейсовый самолет ждать не будет. Прибытие пассажира в аэропорт рекомендуется за 3 часа до времени вылета. Врач аэропорта проверяет разрешение на вылет от авиакомпании, соответствие медицинского заключения о состоянии пациента, возможности перелета, требуемых для этого условий. Доставка пассажира в аэропорт осуществляется двумя основными вариантами:

1. Первый вариант – непосредственно на автомобиле скорой помощи с выездом на летное поле, для чего врач медпункта запрашивает пропуск на автомобиль самолет и организует прибытие служб безопасности, пограничного и таможенного контроля к автомобилю, где и происходит пограничный контроль и досмотр служб безопасности, сопровождение ими пациента и врачей до самолета.
2. Второй вариант – через медицинский пункт, откуда он доставляется на кресле или каталке сотрудниками медицинской службы аэропорта через общий терминал, либо отдельно от других пассажиров на автомобиле медпункта по летному полю к самолету, с прохождением пограничного, таможенного контроля и безопасности отдельным порядком.

Пункты транзит, трансфера или назначения оповещаются перевозчиком о наличии на борту воздушного судна такого пассажира. Авиаперевозчик может отказать в перевозке лежачего пассажира, если в самолете нет условий для размещении носилок. Перевозчик также имеет право отказать в перевозке пассажирам данной категории, если их физическое состояние угрожает безопасности полета или создает дискомфорт другим путешественникам. Это связано с тем, что носилки устанавливаются взамен трех кресел и отлаживаются специальной ширмой, как представлено на рисунке 15.



Рисунок 15. Медицинская кровать в салоне ВС для транспортировки пассажира

Некоторые авиакомпании для дальних перелетов специально монтируют в широкофюзеляжном самолете транспортные медицинские купе, которые представляют собой индивидуальную палату интенсивной терапии, в которой обеспечено удобство работы медицинского персонала и полная изоляция пациента и медицинской бригады от других пассажиров.

|  |
| --- |
| Медицинское транспортное купе в самолете авиакомпании Люфтганза. Рис. с сайта airlinereporter.com |

Рисунок 16. Пример размещения пассажираSTCR на широкофюзеляжном типе ВС

Посадка пассажира на борт самолета.Посадка в самолет в большинстве аэропортов осуществляется при помощи «Амбулифта», так же возможна загрузка через обычный трап. В некоторых типах самолетов (Аirbus-319-321,330) для перемещения пациента на носилках лежа через хвостовой люк необходимо производить частичный демонтаж дверей и стены туалета, а также осуществлять пронос носилок на высоте 1,3 метра в условиях ограничения пространства. В этом случае необходимо применение щита (ковшовых носилок), а также тщательный инструктаж всех участников погрузки с предварительной расстановкой их по маршруту перемещения для перехвата носилок. В связи с этим желательно размещение и фиксация используемой аппаратуры на носилках «единым блоком с пациентом».

При размещении пациента на самолетных носилках контролируется его фиксация ремнями безопасности, надежное крепление медицинского оборудования. Рекомендуется заранее подготовить, подключить и проверить аппаратуру, как используемую в данный момент, так и потенциально необходимую. То же относится к медикаментам. Учитывая тряску и вибрацию при рулении, пробеге по ВПП, попадании в зоны турбулентности, необходимо провести надежную фиксацию всех инфузионных линий, линий мониторинга, но вместе с тем допустить небольшую степень свободы, чтобы не произошло натяжения с последующим отрывом или пережатием. Все дренажи, назогастральный зонд перед взлетом должны быть установлены на отток. Пациент специальной ширмой закрывается от остального салона.

Во время полета. Во время взлета по технике безопасности сопровождающий медицинский персонал должен быть пристегнут в кресле, поэтому мониторы, инфузоматы, респиратор должны быть размещены таким образом, чтобы у врача была возможность проводить наблюдение и управление работой этих устройств из кресла. Необходимо заранее поменять кислородные баллоны на полные, шприцы в дозаторах наполнить, а также ввести пациенту до взлета (при необходимости) седативные препараты. Во время взлета, набора высоты у пациентов с ИВЛ проведение капнографии позволяет своевременно изменять параметры респираторной поддержки.

Во время полета некоторые авиакомпании по предварительной заявке предоставляют бортовые источники (розетки) электропитания, которые выключаются во время взлета и посадки. Предоставляемый авиакомпаниями по специальному запросу кислород подается из баллонов со скоростью 2-4 л/мин, поэтому необходимо устанавливать респиратор на работу от источников кислорода низкого давления. Если кислород не был предварительно заказан в авиакомпании, но экстренно понадобился во время полета, возможно использование баллонов, которые находятся в кабине для экстренных случаев. Бортпроводники не имеют права его не предоставить, но авиакомпания может выставить претензии к авиамедицинской бригаде за неадекватную подготовку и организацию перелета, либо потребовать экстренной посадки.

Изменение атмосферного давления в самолете во время полета. На борту рейсового самолета при следовании на высоте 10 000 м поддерживается давление, избыточное относительно давлению вне самолета. Давление в салоне приблизительно равно 550-480 mbar, что соответствует атмосферному давлению на высоте 2 300 – 3 300 м от уровня моря. При этом происходит снижение парциального давления кислорода со 160 до 115-100 mmHg, что может привести к гипоксической гипоксии и изменению работы устройств с пневмоавтоматами, изменению объема заполненных газом полостей. Перепады этого давления при изменении высоты полета зависят от настроек автоматической системы контроля давления или ручного управления отбором воздуха.

Изменения атмосферного давления во время полета создают дополнительные противопоказания для авиатранспортировки пациентов: недренированный ненапряженный пневмоторакс, пневмоцефалия и наличие воздуха в полости средостения и других полостях, пневматоз кишечника в ранние сроки после операций на нем. Надо помнить о контроле давления в раздуваемых манжетах интубационных и трахеостомических трубок, зонда Блэкмора, катетере Сван-Ганса. Целесообразно превентивное заполнение их водой. При необходимости катетеризации центральной вены перед перелетом, рекомендуется установка катетера через бедренную вену или яремную вену верхним доступом. Если у пациента ранее была выполнена катетеризация центральной вены, целесообразно провести рентген-контроль для исключения ненапряженного пневмоторакса.

При выполнении авиаперелетов можно отметить связанную с изменением атмосферного давления гипотензию при изменении эшелона полета. Дозировки, эффективность седативных и обезболивающих препаратов также не отличается от пациентов с аналогичными характеристиками, транспортируемых автомобилем.

Перед снижением ВС. При выполнении транспортной иммобилизации и защите от температуры надо помнить о предстоящем большом количестве этапов перекладывания пациента: автомобиль, медпункт, автомобиль аэропорта, амбулифт, самолет и обратная последовательность. Стоит проверить наличие в мед. службе аэропорта щита, а лучше – ковшовых носилок. В России чаще нет ни того, ни другого. При иммобилизации вакуумными шинами и матрацами необходим контроль степени сжатия при наборе высоты и снижении: ослабление в первом случае и чрезмерное зажимание при втором, что может вызвать сдавление или дислокацию тканей, поломанных костей, дренажей, катетеров и т.д. Перед приземлением за 45-50 мин командиру воздушного судна от авиамедицинской бригады сообщается информация для передачи через диспетчера аэропорта наземным службам о наличии на борту пациента, его состоянии, изменения в худшую сторону во время перелета, требуемой дополнительной помощи при возникновении нестандартных ситуаций. Это необходимо для дублирования и уточнения исходной информации о пациенте, с целью получения своевременного и полноценного сервиса при прибытии в аэропорт назначения.

При приземлении и высадке в обратной последовательности проводятся мероприятия, аналогичные выполненным при посадке на борт. В аэропорту прибытия пациент передается для дальнейшей транспортировки бригаде скорой помощи, вызов которой обеспечивается заранее, либо из медпункта аэропорта. При выполнении рейсов с пересадками, во многих крупных аэропортах имеются санитарные комнаты в транзитной зоне. Эти комнаты оснащены кислородной аппаратурой, источниками электроэнергии, санитарно-гигиеничесскими принадлежностями. Доставка по аэропорту пациента на носилках осуществляется на специальных электрокарах или автомобилях медицинской службы аэропорта.

Необходимость в транспортировке рейсовыми самолетами будет сохраняться, учитывая ее экономическую эффективность, а в некоторых случаях – и удобство. В большинстве аэропортов и авиакомпаний мира и нашей страны разработаны четкие и довольно удобные инструкции по обслуживанию пассажиров с ограничением жизнедеятельности, отработано качественное и дружелюбное отношение к пассажирам такой категории и сопровождающему персоналу.

**Лекция 7. Техника безопасности при обслуживании пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

Техника безопасности - это важный фактор при обслуживании пассажиров, в том числе инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности.

Безопасность - состояние, при котором возможность причинения ущерба имуществу или лицам снижена до приемлемого уровня и поддерживается на этом, либо более низком уровне посредством постоянного процесса выявления факторов опасности и управления факторами риска для безопасного обслуживания пассажиров, инвалидов в том числе.

Безопасные условия обслуживания – это условия, при которых воздействие на потребителей и самих работников выполняющих обслуживание вредных и (или) опасных производственных факторов исключено, либо уровни их воздействия не превышают установленных норм.

При анализе деятельности по обслуживанию пассажиров необходимо идентификация опасностей и при этом необходимо учитывать следующие обстоятельства:

* редко выполняемую деятельность;
* человеческий фактор в поведении людей и их возможности;
* инфраструктуру, оборудование, используемое при обслуживании;
* категорию обслуживаемых пассажиров-инвалидов.

При обслуживании пассажиров необходимо выполнять меры обеспечения техники безопасности при этом весь персонал организации обязан:

* выполнять работу так, чтобы предотвратить возникновение несчастного случая или инцидента;
* знать все действующие угрозы в своей работе и постоянно работать над сокращением их рисков;
* гарантировать соблюдение требований по охране здоровья и техники безопасности на своем рабочем месте и в предприятии в целом;
* иметь ясное понимание своих собственных навыков, способностей и ограничений, иметь способность выполнять свои должностные обязанности;
* лично и/или в сотрудничестве с другими постоянно стремиться к улучшению технологии работы и сокращению числа угроз и степени создаваемых рисков;
* каждый сотрудник, задействованный в наземном обслуживании должен выполнять только тот объём работ, к которому он допущен.

При разработке отдельных технологических операций обслуживания пассажиров-инвалидов следует предусматривать оптимальные режимы работы персонала и оборудования обеспечивающие:

1. Согласованность и безопасность выполнения технологических операций;
2. Ритмичность процессов обслуживания;
3. Исправную работу технологического оборудования в течение сроков, установленных нормативно-эксплуатационными документами;
4. Высокую работоспособность персонала.

*Опасные факторы - условия, которые могли бы вызвать или содействовать небезопасному обслуживанию пассажиров-инвалидов:*

* *повышенное скольжение при передвижении с пассажиром (вследствие увлажнения пола помещений или обледенение покрытия аэродрома);*
* *препятствия на пути движения с пассажиром колясочником в помещениях аэровокзала;*
* *неисправность тормозов кресла коляски при перемещении кресла коляски с пассажиром;*
* *отвлечение сотрудника на посторонние воздействия при сопровождении инвалида от обслуживания инвалида;*
* *ошибочная оценка сотрудника в своих физических возможностях при пересадке пассажира инвалида с одного кресла коляски в другое или в пассажирское кресло в салоне воздушного судна.*

Существует ряд причин, способствующих возникновению рисков возникновения опасных производственных факторов: организационные, санитарно-гигиенические, личностные (психофизиологические).

Таблица 6 – Перечень причин, способствующих возникновению рисков возникновения опасных производственных факторов

|  |  |
| --- | --- |
| ***Организационные*** | * недостатки в организации рабочих мест; * нарушения правил эксплуатации оборудования; * нарушения норм и правил содержания оборудования; * использование оборудования и инструмента не по назначению; * недостатки обучения работников безопасным методам труда; * недостаточный контроль за правилами выполнения обслуживания. |
| ***Санитарно-гигиеничес-***  ***кие*** | * неблагоприятные метеорологические условия; * повышенные уровни шума, излучения и вибрации; * недостаточное или нерациональное освещение рабочих зон. |
| ***Личностные*** | * ошибочные действия из-за утомления, перенапряжения, болезни; * физиологическое несоответствие характеру выполняемых работ. |

При обслуживании пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности не следует:

* подниматься или опускаться на подъемной платформе погрузчика контейнеров, находиться на движущейся ленте транспортера;
* передвигаться на транспортном средстве, не оборудованном специальным местом для сидения.

Для сохранения здоровья, защиты и обеспечения безопасности пассажиров, персонала, идентифицированные опасности в пределах рабочего места могут и должны управляться путем:

* непосредственным устранением опасности;
* применение плакатов и предупреждающих об опасности знаков;
* административными средствами управления (пересмотр технологий работы, обучение персонала, использование специализированного оборудования).

Если произойдет несчастный случай с работником или посетителем в аэропорту:

1. Необходимо немедленно организовать первую помощь пострадавшему и при необходимости доставку его в медицинскую организацию (медпункт аэропорта).

2. Принять неотложные меры по предотвращению развития аварийной или иной чрезвычайной ситуации и воздействия травмирующих факторов на других лиц.

3. Сохранить до начала расследования несчастного случая обстановку, какой она была на момент происшествия, если это не угрожает жизни и здоровью других лиц и не ведет к аварии или возникновению иных чрезвычайных обстоятельств, а в случае невозможности ее сохранения - зафиксируйте сложившуюся обстановку (составление схем, фотографирование, видеосъемка).

4. Проинформировать о несчастном случае руководство, органы и организации, указанные в законодательстве.

Расследованию и учету подлежат несчастные случаи, происшедшие с работниками и другими лицами, участвующими в производственной деятельности работодателя, при исполнении ими трудовых обязанностей или выполнении какой-либо работы по поручению работодателя, обусловленных трудовыми отношениями с работодателем либо совершаемых в его интересах.

Расследованию в установленном порядке как несчастные случаи подлежат события, в результате которых пострадавшими были получены: телесные повреждения, тепловой удар, ожог, обморожение, поражение электрическим током, стихийных бедствий и других чрезвычайных обстоятельств и иные повреждения здоровья, обусловленные воздействием внешних факторов, если указанные события произошли в течение рабочего времени на территории работодателя.

При несчастных случаях, работодатель (его представитель) обязан:

* немедленно организовать первую помощь пострадавшему и при необходимости доставку его в медицинскую организацию;
* принять неотложные меры по предотвращению развития аварийной ситуации и воздействия травмирующих факторов на других лиц;
* сохранить до начала расследования несчастного случая обстановку, какой она была на момент происшествия, если это не угрожает жизни и здоровью других лиц и не ведет к возникновению иных чрезвычайных обстоятельств (в случае невозможности сохранения - зафиксировать сложившуюся обстановку);
* немедленно проинформировать о несчастном случае органы исполнительной власти и надзора, а о тяжелом несчастном случае или несчастном случае со смертельным исходом - также родственников пострадавшего;
* принять необходимые меры по организации и обеспечению надлежащего и своевременного расследования несчастного случая и оформлению материалов.

Для расследования несчастного случая работодатель (его представитель) незамедлительно образует комиссию в составе не менее трех человек или нечетного числа членов. В состав комиссии включаются:

1. Специалист по охране труда;
2. Представители работодателя;
3. Представители профсоюзной организации;
4. Государственный инспектор труда (при расследовании несчастного случая с тяжелыми повреждениями здоровья, либо со смертельным исходом).

Комиссию возглавляет работодатель (его представитель) или должностное лицо органа исполнительной власти, осуществляющего функции по контролю и надзору в установленной сфере деятельности. Лица, на которых непосредственно возложено обеспечение соблюдения требований охраны труда на участке (объекте), где произошел несчастный случай, в состав комиссии не включаются.

Работник обязан немедленно извещать своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, или об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе о проявлении признаков острого профессионального заболевания (отравления).

Расследование несчастного случая (в том числе группового), в результате которого один или несколько пострадавших получили легкие повреждения здоровья, проводится комиссией в течение трех дней.

Расследование несчастного случая (в том числе группового), в результате которого один или несколько пострадавших получили тяжелые повреждения здоровья, либо несчастного случая (в том числе группового) со смертельным исходом проводится комиссией в течение 15 дней.

**Лекция 8. Вопросы качества обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте**

Качество – совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность. Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей пассажиров.

Качество обслуживания аэропорта определяется способностью удовлетворять потребителей и соответственно какой уровень качества обслуживания достигнут в аэропорту определяет потребитель. При определении качества используют показатели качества. Показатели качества это количественно или качественно установленные конкретные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их измерения и последующей реализации.

Для того, чтобы аэропорт мог считаться доступным, все пассажиры, в том числе и инвалиды, проходящие процедуры по прилете и на вылете, должны получать одинаковый уровень качества обслуживания и быть в состоянии проследовать в салон самолета, а так же покинуть аэропорт самостоятельно и независимо. Чтобы это стало возможным, должны быть выполнены определенные требования в отношении маршрутов для пассажиров внутри и вокруг аэропорта.

В настоящее время при оценки уровня качества обслуживания используют оценку (впечатления) пассажиров от помещений аэропорта (аэровокзала), выполняемых процессов обслуживания, от внешнего вида, поведения и общения персонала с потребителями (пассажирами). Потребители, в нашем случае пассажиры, используют один и тот же набор показателей или критериев для оценки  качества  обслуживания:

* осязаемые элементы (tangibles): внешний вид помещений, оборудования, персонала и рекламных материалов привлекателен;
* надежность (reliability): услуга  соответствует заявленному уровню качества, предоставляется точно в установленное время, в процессе предоставления услуги ошибки не допускаются;
* расторопность (responsiveness): персонал готов помогать потребителям и предоставляет услуги своевременно (быстро);
* компетентность (competence): персонал обладает знаниями и навыками, необходимыми для предоставления услуги;
* обходительность (courtesy): персонал вежлив, дружелюбен и относится к потребителям уважительно;
* доверие (credibility): компания открыта, честна, имеет хорошую репутацию, заслуживает доверие;
* безопасность (security): в сознании потребителей компания и ее услуги  не связаны с опасностью, риском, сомнениями;
* доступность (access): потребители не сталкиваются с препятствиями при установлении контактов с компанией;
* коммуникации (communication): компания предоставляет потребителям необходимые сведения на том языке, который им понятен, компания готова и способна выслушать и понять потребителей;
* понимание/знание потребителя (understanding/knowingthecustomer): компания стремится к осознанию запросов потребителей

Все эти критерии базируются на вполне конкретных требованиях к качеству обслуживания пассажиров:

* времени нахождения в очереди на регистрацию пассажиров;
* времени прохождения досмотра на входе в аэровокзал службой безопасности;
* времени прохождения предполетного досмотра службой безопасности;
* времени прохождения контроля иммиграции;
* чистоты помещений аэровокзала;
* наличие достаточного количества мест для сидения в зоне ожидания посадки на борт воздушного судна;
* атмосфера в помещениях аэровокзала (температура, освещенность, влажность, обмен воздуха);
* наличие достаточного количества багажных тележек в аэропорту и на прилегающей территории;
* своевременность выдачи зарегистрированного багажа в аэропорту назначения (прилета);
* отсутствие неисправностей при перевозке багажа.

Это всего лишь часть показателей, которые используются при оценке качества обслуживания пассажиров в аэропорту.

В связи с тем, что в обслуживании на воздушном транспорте инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности добавляется процесс сопровождения и ряд дополнительных технологических операций связанных с ограничением жизнедеятельности, для измерения качества обслуживания добавляется ряд показателей качества:

1. Наличие на официальном сайте авиакомпании доступной информации об условиях и способах приобретение пассажирской авиаперевозки инвалидами и другими лицами с ограничениями жизнедеятельности.
2. Наличие в электронной системе продажи авиаперевозок, бронирования и регистрации пассажирских авиаперевозок информации по условиям обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.
3. Наличие информации на официальном сайте и у телефонной справочной службы аэропорта по условиям обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту.
4. Наличие и доступность помощи инвалидам и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту, при передвижении по территории аэропорта и посадки на борт ВС со стороны персонала аэропорта, авиапассажирского перевозчика и их агентов.
5. Наличие и доступность помощи для инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту со стороны персонала авиакомпании, персонала аэропорта, служб государственного контроля, их агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорт.

Как один из вариантом оценки уровня качества обслуживания можно предложить следующие показатели качества обслуживания:

*Профессионализм персонала:*95% пассажиров с инвалидностью должны оценить обслуживание как отличное или хорошее (просьбы о помощи без предварительного уведомления исключаются).

*Доброжелательность персонала:*95% пассажиров с инвалидностью должны оценить как отличная или хорошее.

*Качество оборудования:*90% пассажиров с инвалидностью должны оценить оборудование, как отличное или хорошее.

*Пунктуальность в обслуживании:*90% пассажиров с инвалидностью должны оценить, как отличное или хорошее.

*Качество помощи в полном объеме:*95% пассажиров с инвалидностью должны оценить, как отличное или хорошее.

Каждая организация занятая авиаперевозками инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности желательно должна разработать и внедрить стандарт качества обслуживания.

Стандарт качества обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности устанавливает показатели, определяющие оценку качества обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах РФ и авиакомпаниях Российской Федерации. Наличие и функционирование в авиакомпании, аэропорту системы менеджмента качества обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности является предпосылкой достижения качества обслуживания, соответствующего требованиям. Привлечение к независимому аудиту качества обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности экспертов общественных организации инвалидов способствует разработке стандарта качества обслуживания данной категории пассажиров. Свободное размещение на официальном сайте авиакомпании, аэропорта материалов оценки пассажирами качества услуг говорит о постоянной работе организации над этими вопросами.

**Рекомендации по общению с пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при обслуживании**

Грамотное общение с инвалидами и лицами с ограничением жизнедеятельности, испытывающими всевозможные трудности, является важным фактором качества обслуживания в создании без барьерной среды.

Как показывает практика, сложность для персонала занятого обслуживанием такой категории пассажиров связана с проблемами установления контакта и создания комфортной атмосферы общения. Поэтому представляется целесообразным разрабатывать и внедрять специальные стандарты обслуживания этих категорий пассажиров, направленные, прежде всего, на особенности взаимодействия. Взаимодействие с инвалидами и лицами с ограничением жизнедеятельности требует особой чуткости и такта, которым, к сожалению, достаточно сложно обучить. С учетом того, что нет общепринятых стандартов общения, необходимо разработать в организации определенный свод правил общения при обслуживании такой категории пассажиров. Он может также стать основой для общения с любыми пассажирами и посетителями аэропорта.

Все люди имеют равные возможности и находятся в равных условиях. Люди,  чем-то не похожие на большинство, не должны подвергаться дискриминации, основанной на стереотипах и проявляющейся в наших словах и действиях. Инвалиды чувствительны к словам и выражениям, усугубляющим их положение. Для того  чтобы изменить отношение гражданского населения необходимо активно пропагандировать понятия, которые должны гасить излишнюю жалость, другие негативные ассоциаций оскорбляющие честь и достоинство граждан из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Существует мнение, что четыре правила взаимодействия являются основными принципами общения с инвалидами и лицами с ограничением жизнедеятельности. ***Эти правила следующие:***

* Правило 1. Учитывать мнение;
* Правило 2. Давать свободу;
* Правило 3. Не нагнетать;
* Правило 4. Не навязывать помощь, но и не быть равнодушным.

Необходимо помнить, что все равны и обладают одинаковыми правами.  Говоря об обслуживании пассажиров, имеющих различные ограничения здоровья (и возникающие при этом барьеры во взаимодействии), помимо общих правил, следует рассмотреть  также и конкретные ситуации и связанные с ними правила поведения. Например, следует выделить нормы взаимодействия с пассажирами, испытывающими трудности при передвижении:

* при общении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями, не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, сесть таким образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником;
* необходимо помнить, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует; недопустимо опираться о коляску или "повиснуть" на ней;
* ненавязчиво следить за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать человек с ограниченными возможностями при передвижении в конкретной ситуации;
* пропускать вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, придержать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника.

При обслуживании пассажира с нарушениями зрения следует соблюдать следующие правила**:**

* обязательно называть себя и перечислить обязанности (функции);
* осуществляя сопровождение (обслуживание), направлять человека аккуратно, поддержать под локоть и в среднем темпе двигаться к цели (при этом следует предупреждать о препятствиях, стараясь четко определить их местоположение);
* предлагая сесть, не усаживать, а направить руку на спинку стула или подлокотник;
* не играть с собакой-поводырем (специально обученная собака находится на ответственной службе, требующей постоянной концентрации внимания).

     У людей с нарушениями слуха - другие барьеры, поэтому для эффективного общения важно соблюдать особые правила этикета, которые служат для того, чтобы облегчить получение собеседником информации через доступные ему (визуальные или звуковые) каналы восприятия. Общаясь с человеком, у которого плохой слух:

* смотреть прямо на него (лучше, чтобы собеседник имел возможность следить за выражением вашего лица);
* говорить ясно и ровно (не нужно сильно повышать голос);
* использовать короткие и простые фразы, не отягощать речь специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями;
* сложную информацию лучше записать (продублировать), особенно если это цифровые данные.

Нарушения слуха довольно часто сопровождаются затруднениями речи. Общение с человеком с такими проблемами требует такта и деликатности. Иногда люди испытывают непроизвольную неловкость при общении с людьми с затруднениями речи, стараются, как можно быстрей выйти из ситуации, и совершают несколько распространенных ошибок: делают вид, что поняли фразу тогда, когда на самом деле это не так; перебивают говорящего словами "я понял"; договаривают за собеседника; прерывают общение. Правила взаимодействия с человеком, у которого имеются речевые затруднения, состоят в следующем:

* разговаривая с пассажиром (прежде всего испытывающим проблемы с речью), обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре;
* смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт, не торопите говорящего;
* начинать говорить только тогда, когда человек уже закончил свою мысль;
* задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
* не относиться к собеседнику предвзято: трудности в речи прямо не влекут за собой трудности и восприятии и обработке информации;
* при наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например, переписку.

Общение с людьми с задержкой психического развития также требует соблюдения определенных норм и правил:

* выбрать доступные темы для разговора;
* использовать простой и точный язык, короткие фразы;
* избегать метафор и образных выражений;
* если есть возможность, в процессе речи указывать на предмет, о котором идет речь, для облегчения его восприятия информации.

Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый взгляд на мир. Психические расстройства не всегда сопровождаются интеллектуальными нарушениями, более того, часто они проявляются не на постоянной основе, а ситуационно.

 Вопрос инвалидности и ограничения жизнедеятельности сегодня признан социальной проблемой и основным путем ее решения является интеграция индивида в общество. Всем, а особенно людям, работающим с этой категорией граждан, следует понимать, что эти ограничения  – не атрибут индивида, а комплексное сочетание условий, многие из которых сформированы  социальным  окружением. Следовательно, управление ситуацией требует социальных решений и во многом предполагает коллективную ответственность общества за проведение изменений окружающей среды, необходимых для полноценного участия  лиц с ограничениями жизнедеятельности во всех сферах общественной жизни. Вопрос об этике общения и работы с людьми с ограничениями здоровья, следует повторить, что главное при взаимодействии с ними – это уважение, доброжелательность и стремление помочь. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость, можно преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную оплошность, помочь собеседнику почувствовать себя раскованно и спокойно.

**Лекция 9. Государственное регулирование деятельности воздушного транспорта при перевозке пассажиров с ограниченными физическими возможностями за рубежом (Европа, США).**

Единый рынок авиаперевозок должен приносить пользу гражданам в целом. Следовательно, инвалиды и люди с ограниченной подвижностью, независимо от того, вызвана ли она инвалидностью, возрастом или другими причинами, должны иметь равные с другими гражданами возможности для путешествий по воздуху. Инвалиды и лица с ограниченной подвижностью имеют равное с другими гражданами право на свободу передвижения, свободу выбора и недопущение дискриминации. Указанное право применяется к путешествиям по воздуху так же, как и к другим сферам жизни.

Правила Европейского Парламента и Совета Европейского Союза 1107/2006 от 5 июля 2006 года (European Regulation (EC) No 1107/2006 of 5 July 2006) о правах инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью во время путешествий по воздуху. Действие этих «Правил» распространяется на Европейское экономическое пространство. Настоящие «Правила» устанавливают требования по защите и оказании помощи инвалидам и лицам с ограниченной подвижностью, путешествующим по воздуху, в целях защиты указанных лиц от дискриминации и обеспечения предоставления им необходимой помощи.

Инвалидам и лицам с ограниченной подвижностью должна быть обеспечена возможность пользоваться услугам перевозки, при этом отказ в предоставлении рассматриваемых услуг указанным лицам по причине их инвалидности или недостаточной подвижности не допускается, за исключением случаев, когда отказ обоснован соображениями безопасности и предписаниями законодательства.

 До принятия бронирования от инвалидов или лиц с ограниченной подвижностью авиаперевозчики, их агенты и туроператоры должны приложить все возможные разумные усилия с целью проверки наличия обстоятельств, обоснованных соображениями безопасности, которые могут препятствовать размещению инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью на соответствующих рейсах.

Помощь, оказываемая в аэропортах, расположенных на территории государства - члена ЕС, должна, среди прочего, давать возможность инвалидам и лицам с ограниченной подвижностью передвигаться от назначенного пункта прибытия в аэропорт к воздушному судну и от воздушного судна к назначенному пункту отправления из аэропорта, в том числе осуществлять посадку и высадку. Данные пункты встречи инвалида должны быть обозначены как минимум на главных входах в здания терминалов, на стойках регистрации пассажиров, в поездах, трамваях, метро и на автобусных станциях, в местах стоянки такси и в других пунктах посадки и высадки пассажиров, а также на автостоянках аэропортов. Помощь должна быть организована таким образом, чтобы избежать прерывания и задержек при одновременном обеспечении высоких и одинаковых стандартов на всей территории Сообщества и оптимального использования имеющихся ресурсов любого задействованного аэропорта или авиаперевозчика.

Для достижения указанных целей обеспечение высокого уровня качества обслуживания в аэропортах должно быть обязанностью центрального органа управления аэропортовой деятельностью. Общая ответственность должна возлагаться на органы управления аэропортов, поскольку они играют центральную роль в предоставлении услуг на территории своих аэропортов.

При принятии решений в отношении проектирования новых аэропортов и терминалов, а также проведения капитального ремонта органы управления аэропортов должны по возможности учитывать потребности инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью. Аналогичным образом авиаперевозчики должны по возможности учитывать такие потребности при принятии решений в отношении проектирования новых и недавно отремонтированных воздушных судов.

В случаях утери или повреждения инвалидных колясок или другого оборудования для передвижения, или вспомогательных средств во время обслуживания в аэропорту или во время транспортировки на борту воздушного судна пассажиру, которому принадлежит оборудование, должна быть выплачена компенсация в соответствии с правилами международного законодательства, законодательства Сообщества и национального законодательства.  Эти правила должны быть внедрены в практику всех государств Европейского Союза.

В июле 1990 года Конгрессом США был принят Акт о правах гражданах-инвалидах (the Americans with Disabilities Act (ADA), который гарантировал права для людей инвалидов по доступу к объектам жилой, социальной и транспортной инфраструктур. В этом же документе было прописано создание специального агентства, которое наделялось контролем за выполнением норм и требований принятого Акта. В случае нарушений этих требований к виновникам применялись административные меры, вплоть до судебного разбирательства. Организации, вкладывающие собственные средства в создание безбарьерной среды для инвалидов, могли получить определенные льготы по налогообложению. В настоящее время этот акт (закон) является базовым в Соединенных Штатах Америки.

В США общий надзор за соблюдением федерального законодательства по делам инвалидов и недопущением в отношении их какой-либо дискриминации возложен на департамент юстиции.

Контрольные функции по обеспечению прав инвалидов в различных областях имеют и другие федеральные ведомства:

* департамент образования (отдел специальных образовательных программ);
* департамент здравоохранения и социальных служб (управление по гражданским правам);
* департамент жилищного строительства и городского развития (отделы по правам инвалидов и по обеспечению равных возможностей при строительстве жилья);
* департамент труда (управление программ по заключению трудовых соглашений);
* департамент транспорта (федеральная администрация городского транспорта при министерстве);
* департамент по делам ветеранов (по вопросам инвалидов – ветеранов);
* департамент сельского хозяйства (отдел распределения талонов бесплатной продовольственной помощи инвалидам, обмениваемых в магазинах на продукты питания);
* комиссия по гражданским правам;
* комиссия по соблюдению равных возможностей при трудоустройстве и др.

В апреле 2014 года в США была опубликована информация по проблемам у инвалидов при авиаперевозках на основе опросов. При опросах выявлялось:

* наиболее лояльные к инвалидам авиаперевозчики в США;
* отношение в аэропортах сотрудников на досмотре к инвалидам;
* размещение при посадке в самолете;
* предпочтения пассажиров - инвалидов в пассажирском салоне;
* время ожидания ин при высадке пассажиров в пункте назначения.

При этом рассматривались:

|  |  |
| --- | --- |
| ***1. Уровень обслуживания:*** | ***2. Выбор кресла в пассажирском салоне:*** |
| 42% пассажиров инвалидов отметили профессионализм при обслуживании;  36% отметили обычно удовлетворительно;  10% отметили с оценкой плохо;  9% ответили, что их это не интересует. | 46% пассажиров инвалидов ответили, что кресло у прохода безопасное, но не комфортабельное;  9% ответили, что кресло у прохода безопасное, комфортабельное и эффективное;  30% ответили, что кресло у прохода некомфортабельное и небезопасное;  10% ответили, что кресло у прохода необходимо усовершенствовать. |

Следует отметить, что в США пользуются воздушным транспортом миллионы инвалидов. В Соединенных Штатах Америки действуют серьезные наказания за нарушения прав пассажиров инвалидов при авиаперевозках. Так авиакомпания Virgin America заплатила 150 000 $ за показ видео демонстрации правил безопасности на борту воздушного судна без сурдоперевода. На авиакомпанию US Airways был наложен штраф 1,2 миллиона $ за не предоставление кресел-колясок для пассажиров инвалидов в двух аэропортах.

Аэропорты, авиаперевозчики Европы, следуют этому примеру, производят видеофильмы, посвященные правам инвалидов и обслуживанию инвалидов в аэропортах и авиакомпаниях.

В Великобритании Гражданские авиационные власти летом 2016 года провели анализ выполнения требований по доступности воздушного транспорта для инвалидов в тридцати крупнейших аэропортах, и оценили качество обслуживания этой категории пассажиров.

На основании опроса пассажиров инвалидов и анализа поступивших жалоб и предложений был сделан вывод о достаточно приемлемом уровне качества обслуживании в аэропортах Великобритании, семнадцать аэропортов в Великобритании получили оценки от «очень хорошо» и «хорошо», двенадцать аэропортов получили оценку «приемлемо» и лишь аэропорт города Единбург получил оценку «неудовлетворительно».

Анализ качества обслуживания в аэропортах основывался на следующих показателях:

* длительность ожидания помощи с момента появления в аэропорту пассажира - инвалида;
* уровень удовлетворенности пассажирами - инвалидами об оказанной помощи в аэропорту;
* количество жалоб и предложений по качеству обслуживания пассажиров инвалидов.

В последние годы в Российской Федерации предпринимаются действенные шаги в обеспечении прав и свобод инвалидов. Это, безусловно, дает возможность к соблюдению положений Конвенции о правах инвалидов. В тоже время, как показывает практика пассажирских перевозок авиаперевозчиков, в этой сфере по–прежнему остается еще много нерешенных проблем. Помогайте инвалидам, делайте для них то, что Вы считаете должным и нужным. И инвалид будет обладателем того, чем не обладают миллионы здоровых людей - обладателем человеческого внимания, теплоты и внимательности.

**Термины и определения**

**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. К инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне со всеми.

**Ограничение жизнедеятельности** - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

**Социальная защита инвалидов** - система гарантированных государством экономических, правовых мер и мер социальной поддержки, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

**Главный оператор** - хозяйствующий субъект, имеющий сертификат аэропорта и свидетельство о государственной регистрации и годности аэродрома к эксплуатации.

**Оператор** - хозяйствующий субъект, имеющий сертификаты на осуществление аэропортовой деятельности, имеющий и (или) использующий на любом законном основании комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, и (или) аэровокзал, и (или) другие объекты инфраструктуры аэропорта, предназначенные для оказания комплекса или части услуг в аэропортах.

**Технологический процесс** – часть производственного процесса, содержащая действия по изменению и последующему определению состояния предмета производства.

**Технологическая операция** – составная часть (элемент) технологического процесса, подчиненная определенной цели и выполняемая одним или несколькими исполнителями на одном рабочем месте.

**Визуальная информация** - информация, воспринимаемая органами зрения человека.

**Визуальное средство** отображения информации: - средство, обеспечивающее отображение визуальной информации.

**Знаковые визуальные средства отображения информации:** - визуальные средства, отображающие информацию и выполненные в виде пиктограмм и предупреждающих знаков.

**Пиктограмма** - стилизованный рисунок, помещенный в квадрат.

**Предупреждающий знак** - символический рисунок, чаще всего стилизованный, помещенный в круг или квадрат.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации" - режим доступа <http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/>.
2. Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. № 181, "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации "<http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/>.
3. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 24 февраля 2016 года № 24«Об утверждении порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах» <https://mintrans.ru/documents/2/5341>.
4. Приказ Минтранса России от 28 июня 2007 г. N 82 Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2916>.
5. Приказ Минтранса России от 12 сентября 2008 г. № 147 Федеральные авиационные правила «Требования к членам экипажа ВС, специалистам по техническому обслуживанию ВС и сотрудникам по обеспечению полетов (полетным диспетчерам) ГА"- [www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2878](http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2878).
6. Приказ Минтранса России от 23 июня 2003 г. № 150Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты» - [www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2914](http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2914).
7. Государственная программа «Доступная среда» на 2011–2025 годы. Утверждена постановлением Правительства от 1 декабря 2015 года №1297 - government.ru/programs/215/.
8. Свод правил СП 59.13330.2016"СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения"(утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. N 798) - <http://docs.cntd.ru/document/456033921>.
9. ГОСТ Р 52131-2003. «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования»- <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52131-2003>.
10. ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению ОКС 180.30 01.140.20 Дата введения 2014-01-01Дата введения 2004-07-01 - <http://docs.cntd.ru/document/1200103663>.
11. ГОСТ Р 51671-2000 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности - docs.cntd.ru/document/gost-r-51671-2000.
12. ГОСТ Р 51083-2015 Кресла-коляски. Общие технические условия. Группа Р23 - docs.cntd.ru/document/1200129064.
13. Конвенция о защите прав инвалидов. ООН 61 сессия 24 января 2007 года - <http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/> disability.shtml.
14. ИКАО Приложение 9. Упрощение формальностей. Раздел 8 H. Упрощение формальностей при перевозке пассажиров, нуждающихся в особой помощи - <http://aviadocs.com/icaodocs/Annexes/>.
15. Документ 9984 ИКАО «Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов» - aviadocs.com/icaodocs/Docs/9984\_cons\_ru.pdf.
16. Article 2(a) of Regulation (EC) No 1107/2006of 5 July 2006concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air - ec.europa.eu/transport/themes/.../com\_2011\_166\_report.pdf.
17. 14 CFR Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel. U.S. Departmentof Transportation -https://www.transportation.gov/airconsumer/passengers-disab.
18. Национальное руководство по интенсивной терапии, 2009. Б.Р. Гельфанд, А.И. Салтанов.
19. MOW GP/M Lufthansa Medical services.
20. <http://www.aeroflot.ru/cms/before_and_after_fly/disabled>.
21. <http://www.airfrance.ru/RU/ru/common/guidevoyageur/assistance/pmr_accord_medical.htm>.
22. <http://www.airfrance.ru/RU/ru/common/guidevoyageur/assistance/pmr_insuffisance_respiratoire.htm>

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

ГОСТ Р 52131-2003. «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования»

|  |  |
| --- | --- |
| Назначение пиктограммы, изображение | Место расположения |
| Доступность для инвалидов всех категорий  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | Рядом со входом в здания и сооружения общественного назначения, со входом во внутренние помещения и оборудование, на (в) транспортных средствах, на корпусах бытового оборудования и приборов |
| Доступность для инвалидов в креслах-колясках  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования |
| Доступность для инвалидов:  по слуху и по зрению  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | Рядом со входом в здания и сооружения общественного назначения, со входом во внутренние помещения и оборудование, на (в) транспортных средствах, на корпусах бытового оборудования и приборов. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

Предупреждающие знаки

|  |  |
| --- | --- |
| **Назначение предупреждающего знака, изображение** | **Место расположения** |
| 1 Осторожно! Ограниченная ширина прохода  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | Внутри доступных для инвалидов зданий и сооружений на путях передвижения инвалидов в креслах-колясках перед проходами, коридорами, ширина которых менее 900 мм; узкими поворотами под прямым углом; перед дверями, имеющими ширину менее 800 мм |
| 2 Осторожно! Крутой подъем  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | На путях постоянного передвижения инвалидов в креслах-колясках по дорогам и внутри доступных для инвалидов в креслах-колясках зданий и сооружений перед подъемами, имеющими крутизну более 10° |
| 3 Осторожно! Крутой спуск  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | На путях постоянного передвижения инвалидов в креслах-колясках по дорогам и внутри доступных для инвалидов в креслах-колясках зданий и сооружений перед спусками, имеющими крутизну более 10° |
| 4 Осторожно! Крутой боковой наклон  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | На путях постоянного передвижения инвалидов в креслах-колясках по дорогам и прилегающим территориям перед боковыми наклонами, имеющими крутизну более 10° |
| 5 Осторожно! Лестница вверх  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | На путях постоянного передвижения инвалидов в креслах-колясках по дорогам и прилегающим территориям, внутри доступных для инвалидов в креслах-колясках зданий и сооружений перед лестницами вверх |

Продолжение таблицы

|  |  |
| --- | --- |
| 6 Осторожно! Лестница вниз  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | На путях постоянного передвижения инвалидов в креслах-колясках по дорогам и прилегающим территориям, внутри доступных для инвалидов в креслах-колясках зданий и сооружений перед лестницами вниз |
| 7 Осторожно! Выступ бортового камня  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | На путях постоянного передвижения инвалидов в креслах-колясках по дорогам и прилегающим территориям, внутри доступных для инвалидов в креслах-колясках зданий и сооружений перед выступами бортового камня или ступенькой вверх высотой более 50 мм |
| 8 Осторожно! Уступ бортового камня  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | На путях постоянного передвижения инвалидов в креслах-колясках по дорогам и прилегающим территориям, внутри доступных для инвалидов в креслах-колясках зданий и сооружений перед уступами бортового камня или ступенькой вниз высотой более 50 мм |
| 9 Осторожно! Неровная дорога  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | На путях постоянного передвижения инвалидов в креслах-колясках по дорогам и прилегающим территориям, внутри доступных для инвалидов в креслах-колясках зданий и сооружений перед участками с уступами неровной поверхности или перед порожками высотой более 50 мм |
| 10 Осторожно! Скользкая дорога  ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | На путях постоянного передвижения инвалидов в креслах-колясках по дорогам и прилегающим территориям, внутри доступных для инвалидов в креслах-колясках зданий и сооружений перед участками с поверхностью, имеющей коэффициент сцепления менее 0,15 |

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**

«Реестр нормативных правовых актов,   
регулирующих вопросы обеспечения доступности для инвалидов объектов транспортной инфраструктуры, транспортных средств   
и оказываемых на них услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень нормативных документов, устанавливающих требования по обеспечению доступности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в области автомобильного транспорта, инвалидам всех категорий и другим маломобильных группам населения. | | |
| ГОСТ | ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ | |
| ГОСТ Р 51090-97 Средства общественного пассажирского транспорта. Общие технические требования доступности и безопасности для инвалидов | Настоящий стандарт распространяется на средства общественного пассажирского транспорта (автобусы, троллейбусы, вагоны трамваев, пассажирские вагоны, вагоны электро- и дизель-поездов, вагоны метрополитена, речные и морские пассажирские суда, самолеты гражданской авиации), предназначенные для перевозки пассажиров, в том числе пассажиров-инвалидов, по воде, земле, под землей и по воздуху.  Стандарт устанавливает технические требования к конструкции, оборудованию, системам и устройствам транспортных средств, обеспечивающие доступность и безопасность их для пассажиров-инвалидов. | |
| ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования | Настоящий стандарт распространяется на знаковые средства отображения информации (предупреждающие знаки, пиктограммы, таблички и наклейки), с помощью которых инвалиды получают информацию о доступности объектов среды жизнедеятельности, и устанавливает размеры и технические требования к средствам отображения информации, размещаемым на объектах среды жизнедеятельности и их элементах, общественном пассажирском транспорте, приборах и оборудовании различных видов. | |
| ГОСТ 25869-90 Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций. Общие технические требования | Настоящий стандарт распространяется на отличительные знаки таксомоторов (легковых, маршрутных) и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта общего пользования и устанавливает единые (общие) требования к отличительным знакам, указателям и схемам маршрутов, информационным табличкам автобусов, троллейбусов, трамваев, информационно-указательным знакам их остановочных пунктов, информационному оформлению пассажирских станций. | |
| ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования  *Примечание: действие документа восстановлено.* | Настоящий стандарт распространяется на тактильные наземные указатели (далее - указатели), с помощью которых инвалиды по зрению получают информацию о путях движения в населенных пунктах (территория, застройка) и общественных зданиях (внутренние пространства, зоны получения услуг), и устанавливает технические требования, назначение, место расположения и правила применения указателей, размещаемых на дорогах и улицах населенных пунктов в местах, разрешенных ГОСТ Р 52605, и на поверхности напольных покрытий общественных зданий. | |
| ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН | | |
| [Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта "](#sub_635) | | Требования: Статья 21.1. |
| ПОСТАНОВЛЕНИЕ | | |
| Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 года № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» | | |
| ПРИКАЗ | | |
| Приказ Минтранса России от 1 декабря 2015 года № 347 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов транспортных средств автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, автовокзалов, автостанций и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи». | | |
| СВОДЫ ПРАВИЛ, СТРОИТЕЛЬНЫЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА | | |
| СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» | | Требования:  - подпункты 7.4.9÷7.4.20. |
| СП 138.13330.2012 Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования | | Требования:  - подпункты 6.21÷6.39. |
| ОТРАСЛЕВЫЕ ДОКУМЕНТЫ | | |
| ОДМ 218,2.007-2011. Методические рекомендации по проектированию мероприятий по обеспечению доступности инвалидов к объектам дорожного хозяйства. | | |