



Airport
Nur-Sultan

Технологическая инструкция
по обслуживанию пассажиров
маломобильных групп населения

17/3-1-4-2-10
Изд. №2
Ревизия 2, сентябрь 2022

Акционерное общество
«Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев»


СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

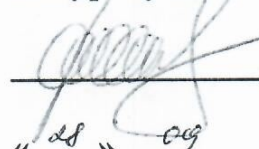
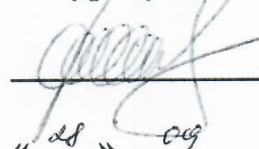
Председатель Общественного
Объединения инвалидов
Центр «Независимая жизнь
«ДОС»

Заместитель Председателя
Правления по производству
АО «Международный аэропорт
Нурсултан Назарбаев»


Д. Ердилдинова
«» 2022 года


Е. Жолдасов
«» 2022 года

СОГЛАСОВАНО
Начальник отдела
пограничного контроля
г. Нур-Султан


Д. Калиев
«» 2022 года

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию пассажиров маломобильных групп населения

Рег. №
220

город Астана


Контролируемая копия,
экземпляр № 4/3-1-4-2-10

СОДЕРЖАНИЕ

Сведения о документе	4
Лист согласования	5
Перечень держателей экземпляра	6
Перечень действующих страниц	7
Нормативные ссылки	8
1. Назначение и область применения	9
2. Область применения	9
3. Термины, определения и сокращения	9
4. Ответственность	11
5. Организация работ по обслуживанию пассажиров маломобильных групп населения	12
5.1 Описание процедуры подачи заявки на обслуживание	12
5.2 Прибытие и места встречи пассажиров маломобильных групп населения	12
5.3 Описание объема услуг для пассажиров маломобильных групп населения	12
5.4 Технология обслуживания пассажиров маломобильных групп населения	13
5.5 Информационное обслуживание в аэропорту	16
5.6 Требования к остановкам и стоянкам	16
5.7 Зоны общего назначения и помещения в аэровокзале	16
5.8 Обучение персонала	17

5.9 Контроль качества обслуживания маломобильных групп населения	17
5.10 Удовлетворенность пассажиров маломобильных групп населения	17
Лист учета ревизий	18
Лист регистрации изменений и/или дополнений	19
Лист ознакомления	20



 Airport Nur-Sultan	Технологическая инструкция по обслуживанию маломобильных групп населения	17/3-1-4-2-10 Изд.№2 Ревизия 2, сентябрь 2022
--	---	--

Сведения о документе

Наименование документа	Технологическая инструкция по обслуживанию пассажиров маломобильных групп населения	
Код и номер по реестру номенклатуры документации	07/3-1-4-2-10	
Разработан	АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев»	
Ответственные разработчики	Начальник подразделения пассажирских перевозок Кызылбаева Л.	
Введен в действие	Утвержден Заместителем Председателя Правления по производству	
Дата ввода в действие	С даты утверждения	
Место хранения контрольного экземпляра	Отдел управления качеством	
Актуализированная электронная версия	Подразделение пассажирских перевозок службы по наземному обслуживанию	
Ответственность за управление документом	Начальник ППП	Тел:+7 7172 777303
Периодичность пересмотра	Не реже 1 раза в год	

Право собственности на документ

Настоящая Технологическая инструкция по обслуживанию пассажиров маломобильных групп населения являются объектом интеллектуальной собственности АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев» и не может быть полностью или частично воспроизведен без письменного разрешения Председателя Правления АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев», либо лица, уполномоченного установленным порядком.



НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. Законом Республики Казахстан «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации»;
2. Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года, ратифицирована законом Республики Казахстан от 20 февраля 2015 года № 288-V ЗРК;
3. Закон Республики Казахстан «О социальной защите лиц с инвалидностью в Республике Казахстан»;
4. Правила организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан, утвержденные приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 189 (с изменениями от 22.10.2021 г.);
5. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте, утвержденные приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 540 (с изменениями и дополнениями по состоянию на 06.09.2021 г.);
6. СН РК 3.06-01-2011 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп»;
7. СТ РК 2964-2017 «Лифты. Специальные требования безопасности к лифтам, используемым для эвакуации инвалидов и других маломобильных групп населения»;
8. ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»;
- 9.

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая технологическая инструкция по обслуживанию пассажиров маломобильных групп населения (далее – технологическая инструкция) разработана в соответствии с общепринятыми международными рекомендациями и практикой, в которых прописаны минимальные требования к качеству обслуживания пассажиров МГН в АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев» (далее - Общество).

1.2 Целями разработки настоящей технологической инструкции являются:

1) создание условий для достижения качества обслуживания пассажиров МГН в Обществе в соответствии с международными стандартами и рекомендациями с целью формирования благоприятного имиджа гражданской авиации Республики Казахстан на рынке пассажирских авиаперевозок;

2) удовлетворение ожиданий и потребностей пассажиров МГН в обслуживании пассажирских авиаперевозок, с целью повышения конкурентоспособности воздушного транспорта;

3) повышение доступности пассажирских авиаперевозок для МГН в Обществе.

1.3 Настоящий стандарт разработан взамен ревизии 1 от 20 августа 2020 года.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Настоящая технологическая инструкция распространяется на работников ППП, PR службы и здравпункта, участвующих в процедуре обслуживания пассажиров МГН.

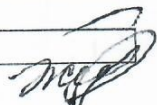
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей технологической инструкции используются следующие термины, определения и сокращения:

Амбулифт – это специализированный подъёмник, предназначенный для посадки в салон самолёта людей с ограниченными возможностями;

Аэровокзал (АВК) – комплекс сооружений, предназначенный для качественного и безопасного обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров;

Аэропорт – комплекс сооружений, предназначенный для приёма, отправки, базирования воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий для этих целей аэродром, аэровокзал, один или несколько



грузовых терминалов и другие наземные сооружения и необходимое оборудование;

Безбарьерная среда - это комплекс мероприятий, обеспечивающих беспрепятственное, безопасное, независимое передвижение маломобильных групп населения в условиях окружающей среды. Система физической доступности как общественных зданий, спортивных сооружений, культурных мест отдыха, так информации и транспорта;

Инватакси – перронный микроавтобус для перевозки маломобильных групп населения, оснащенный специальной погрузочной площадкой;

Лицо с инвалидностью (ЛСИ) – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, увечьями (ранениями, травмами, контузиями), их последствиями, дефектами, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости его социальной защиты;

Общество – акционерное общество «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев»;

Пассажир – любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором о воздушной перевозке;

Маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.;

Пиктограмма – знак, отображающий важнейшие узнаваемые черты объекта, предмета или явления, на которые он указывает, чаще всего в схематическом виде;

ВС - воздушное судно;

ОПОФВ – обслуживание пассажиров с ограниченными физическими возможностями;

ППГ – подразделение перронных грузчиков;

ППП – подразделение пассажирских перевозок;

САБ – служба авиационной безопасности;

T1 – терминал 1 (здание международных вылетов);

T2 – терминал 2 (здание внутренних вылетов);

IATA (International Air Transport Association) – Международная ассоциация воздушного транспорта.

3.2 Пассажиры, нуждающиеся в особых потребностях в обслуживании, классифицируются посредством стандартизованного кода сервисных услуг IATA следующим образом:

WCHR - пассажиры, способные подниматься и спускаться по лестницам,

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

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

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

WCHR - пассажиры с ограничениями движения нижних конечностей, способные в основном самостоятельно передвигаться, но нуждающиеся в помощи при посадке и высадке из ВС и способные перемещаться в кабине ВС только с помощью бортового кресла-каталки;

DEAF - люди с инвалидностью, имеющие проблемы слуха и речи;

BLND - люди с инвалидностью по зрению (люди с ограничениями в области слуха/глухонемые лица и одновременно с ограничениями в области органов зрения/слепые лица, способные перемещаться только с помощью сопровождающего лица);

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

MEDA (только в комбинации с WCH) - пассажиры, мобильность которых ограничена вследствие клинического заболевания с прогрессирующим развитием, которые могут путешествовать с разрешения органов здравоохранения или при наличии медицинского свидетельства о способности использовать транспортные средства.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1 Ответственность за разработку и своевременную актуализацию настоящей технологической инструкции возлагается на начальника ППП.

4.2 Ответственность за функционирование, результативность технологической инструкции и организацию безопасного производства работ возлагается на начальника ППП, заместителя начальника ППП, старших смен.

4.3 Ответственность за соблюдение требований настоящей

технологической инструкции несут:

- 1) начальник ППП;
- 2) заместитель начальника ППП;
- 3) старший смены ППП;
- 4) старший агент по обслуживанию пассажиров;
- 5) агент ОПОФВ;
- 6) руководитель PR службы;
- 7) дежурная ИСГ;
- 8) заведующий здравпунктом;
- 9) врач-терапевт;
- 10) фельдшер.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ

5.1 Описание процедуры подачи заявки на обслуживание

5.1.1 Условием для планирования необходимого персонала и средств помощи МГН, является подача предварительной заявки с указанием потребностей. Заявка подается одним из перечисленных способов не позднее, чем за один час до начала регистрации:

- 1) при бронировании билета;
- 2) через кнопку вызова, расположенной на информационном знаке рядом с местом парковки ЛСИ или в здании Т1;
- 3) через справочное бюро.

5.1.2 Все заявки о необходимой помощи поступают старшему смены ППП.

5.2 Прибытие и место встречи пассажиров маломобильных групп населения

5.2.1 В Обществе имеются парковочные места для транспортных средств ЛСИ, обозначенные специальной разметкой, остановки для автомобилей с ЛСИ и видимый знак стоянки ЛСИ. На высоте 700-1200 мм над уровнем земли расположен информационный знак с номером телефона для вызова помощи агента ОПОФВ.

5.3 Описание объема услуг для пассажиров маломобильных групп населения

5.3.1 Общество оказывает следующие виды услуг для пассажиров МГН:

- 1) принятие сообщения о прибытии и о помощи;
- 2) перемещение от парковки либо от остановки для ЛСИ до стойки регистрации пассажиров;
- 3) наличие и доступность специальной медицинской помощи;
- 4) оказание помощи при прохождении предполетного обслуживания пассажиров и оформления багажа или сдачи багажа для перевозки;
- 5) оказание помощи при передвижении от стойки регистрации до ВС и прохождении необходимых процедур досмотра, паспортного и таможенного контроля;
- 6) доставка с помощью кресла-каталки или иных вспомогательных средств на борт ВС, при необходимости, до кресла в ВС;
- 7) доставка по прибытию от ВС до места выдачи багажа и получение багажа, оказание помощи при прохождении необходимых паспортных и таможенных процедур контроля;
- 8) перемещение из зоны прилета до парковки или остановки для ЛСИ;
- 9) при транзитных перелетах перемещение внутри аэровокзала для обеспечения дальнейшего следования по маршруту;
- 10) доставка в санитарно-гигиенические помещения при необходимости;
- 11) предоставление комнаты отдыха в терминалах.

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

5.4 Технология обслуживания пассажиров маломобильных групп населения

5.4.1 Обслуживание при вылете

5.4.1.1 Прибывший по указанию старшего смены ППП агент ОПОФВ при согласовании с пассажиром МГН, оказывает услуги помощи и сопровождения.

5.4.1.2 В случае наличия свободного времени перед началом оформления на рейс, агент ОПОФВ сопровождает пассажира МГН к месту отдыха (зал ожидания, медпункт).

5.4.1.3 При обращении пассажира МГН в медпункт Общества, гарантируется следующий сервис:

- 1) размещение пассажира в медпункте до отправления рейса и после его прибытия:

пассажиры на коляске размещаются в медпункте как с сопровождающим лицом, так и без сопровождающего лица, но обязательно в сопровождении агента ОПОФВ;

пассажиры, перевозимые на носилках, размещаются в медпункте обязательно с сопровождающим лицом и обязательно в сопровождении агента

ОПОФВ;

2) услуги процедурного кабинета (при необходимости и при наличии у пассажира назначенных медикаментов):

выполнение внутримышечной, внутривенной инъекций;

измерение артериального давления;

измерение температуры;

наложение и смена повязок.

3) оказание первой помощи (по показаниям);

4) досмотр пассажира МГН в медпункте осуществляется работниками САБ.

5.4.1.4 Агент ОПОФВ оказывает помощь пассажиру при прохождении процедур предполетного обслуживания пассажиров и оформления багажа или сдачи багажа для перевозки и оказывает содействие при прохождении линии быстрого досмотра (Fast track) в T1 и T2.

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

5.4.1.5 В случае необходимости (при отсутствии безбарьерной среды, если пассажир относится к классу WCH), после прохождения процедур оформления на рейс и таможенного контроля, может при сопровождении агента ОПОФВ быть доставлен к ВС на инватакси. Пассажир попадает в ВС с помощью амбулифта в сопровождении агента ОПОФВ.

5.4.1.6 Внутри салона ВС агенты ОПОФВ оказывают помощь пассажиру в передвижении на инвалидной коляске, предназначенной для перемещения пассажира в салоне ВС.

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

1) на стоянке ВС, в последующем пассажира поднимают на амбулифте в ВС;

2) внутри пассажирского телескопического трапа перед входом в ВС.

5.4.1.8 Агент ОПОФВ перемещает пассажира к месту, указанному в посадочном талоне, и оказывают помощь при пересадке на кресло.

5.4.1.9 Личную инвалидную коляску пассажира передают грузчиком ППГ под бортом и загружают в багажный отсек ВС после загрузки остального багажа.

5.4.2 Обслуживание на прилет

5.4.2.1 Пассажир МГН покидает борт ВС последним, после высадки основных пассажиров.

5.4.2.2 Внутри ВС агент ОПОФВ пересаживает пассажира с кресла на

инвалидную коляску, предназначенную для перемещения пассажира в салоне ВС.

5.4.2.3 Процесс пересаживания из специальной узкой коляски в личную или принадлежащую аэропорту коляску может происходить в следующих случаях:

1) пассажира спускают в узкой коляске на амбулифте, затем пересаживают в личную или принадлежащую аэропорту коляску;

2) внутри пассажирского телескопического трапа перед входом в ВС.

5.4.2.4 Места для обслуживания МГН в зонах обслуживания и залах ожидания в аэропорту обозначены соответствующими пиктограммами.

5.4.2.5 Общество предоставляет инвалидные коляски пассажирам МГН только для перемещения по аэровокзалу в сопровождении агента ОПОФВ, либо предоставляет возможность использования личной коляски для передвижения по территории аэровокзала.

5.4.3 Время обслуживания

5.4.3.1 Если заявка поступила старшему смены ППП не позднее 48 часов до вылета, после прибытия в аэропорт, после того как нуждающийся в помощи пассажир обратился в справочную службу посредством телефона, расположенного на информационном знаке, действуют следующие правила:

80% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 5 минут;

90% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 10 минут;

100% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 15 минут;

5.4.3.2 При вылете если заявка не была подана или подана с опозданием, после прибытия в аэропорт, после того как нуждающийся в помощи пассажир обратился в справочную службу посредством телефона, расположенного на информационном знаке, действуют следующие правила:

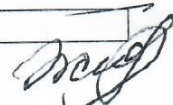
80% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 10 минут;


90% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 15 минут;

100% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 20 минут.

5.4.3.3 При возможности подачи заявки по прибытии, если сообщение поступило старшему смены ППП не позднее 48 часов до прибытия, после прибытия в аэропорт, после того как ВС заняло позицию парковки, действуют следующие правила:

80% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 5 минут;



 <p>Airport Nur-Sultan</p>	<p>Технологическая инструкция по обслуживанию маломобильных групп населения</p>	<p>17/3-1-4-2-10 Изд.№2 Ревизия 2, сентябрь 2022</p>
---	--	---

90% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 10 минут;

100% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 15 минут;

5.4.3.4 По прибытии, если заявка не была подана или подана с опозданием, после прибытия в аэропорт, после того как ВС заняло позицию парковки, действуют следующие правила:

80% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 10 минут;

90% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 15 минут;

100% пассажиров не должны ожидать встречи агента ОПОФВ более 20 минут.

5.5 Информационное обслуживание в аэропорту

5.5.1 Справочная информация по обслуживанию пассажиров МГН предоставлена на официальном сайте аэропорта. Также в аэровокзалах имеются в наличии визуальные средства информирования (указатели, разметка, стенды и т.д.), помогающие в ориентировании и получении справочной информации.

5.6 Требования к остановкам и стоянкам

5.6.1 На привокзальной площади имеются места для парковки личных автотранспортных средств для ЛСИ, которые оборудованы специальными знаками, чтобы избежать использования этих мест для парковки других видов транспорта.

5.6.2 Места для ЛСИ предоставляются бесплатно.

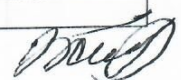
5.6.3 ЛСИ предоставляется возможность бронирования специально отведенных мест для стоянки автомобилей, подав заявку в справочное бюро по телефону.

5.7 Зоны общего назначения и помещения в аэровокзале

5.7.1 В аэровокзале отсутствуют препятствия для передвижения пассажиров МГН.

5.7.2 Туалетные комнаты оборудованы кабинками и обозначены соответствующими пиктограммами.

5.7.3 Агенты ОПОФВ оказывают помощь по передвижению пассажиров МГН в туалетные комнаты.





5.8 Обучение персонала

5.8.1 Обучение работников ППП участвующих при обслуживании МГН проходит в учебном центре Общества согласно актуальной программы подготовки по курсу «Первоначальная подготовка, переподготовка и поддержание профессионального уровня специалиста по обслуживанию пассажиров маломобильных групп населения» и/или в сторонних УЦ.

5.9 Контроль качества обслуживания пассажиров маломобильных групп населения

5.9.1 Контроль качества обслуживания пассажиров МГН осуществляется в ходе проведения внутренних аудитов согласно фирменному стандарту «Внутренний аудит, управление несоответствиями, выполнение корректирующих и предупреждающих действий».

5.10 Удовлетворенность пассажиров маломобильных групп населения

5.10.1 Рекламации могут быть поданы в администрацию аэропорта по почте или электронной почте (контакты размещены на официальном сайте аэропорта). Срок реагирования на жалобу должен быть не более 2-х недель.