УТВЕРЖДАЮ TOO «TURKISTAN INTERNATIONAL AIRPORT»

> INTERNATIONAL AIRPORT

(Туркистан Интернатил Аэропорт) Исполнительный Директор

М.Хасенов

ПРОЦЕДУРА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ (PRMs)

СОП П стр. 2 из 13

I. ВВЕДЕНИЕ

Международный аэропорт Туркестан признает, что лица с ограниченной подвижностью (PRM) имеют такие же права, как и другие граждане на свободу передвижения и свободу выбора. С этой целью Международный аэропорт Туркестан стремится к высокому качеству услуг в помощи пассажирам с ограниченными физическими возможностями.

II. НАЗНАЧЕНИЕ

- 1. Процедура обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению (Persons with Reduced Mobility, (PRM)) (далее Процедура или Стандарт PRM-сервиса) учитывает особенности PRM-сервиса в соответствии с международной практикой и рекомендациями, устанавливающий необходимые основы оказания услуг в TOO «Turkistan International Airport»:
- 2. минимальные требованиях к обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению;
- 3. рекомендация по поддержанию приемлемого уровня обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению;
- 4. повышение уровня обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению.
- **2.** Процедура PRM-сервиса будет установлена при взаимодействии с пользователями аэропортовыми услугами и организациями, представляющих пассажиров с ограниченными физическими возможностями.

III. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- 1. Обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению (Persons with Reduced Mobility, (PRM))
- **2.** Процедура применяется сотрудниками СОП, СПО и работниками МСС, задействованными в обслуживании.

IV. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 1. ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования».
- 2. ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- 3. СТ РК ISO 9001:2016 «Система менеджмента качества. Требования».
- 4. Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015года №189 «Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан»

СОП П стр. 3 из 13

V. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ, СИСТЕМА ПОПРАВКИ И ДОПОЛНЕНИЙ

1. Термины и определения

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы;

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;

Документ – информация и соответствующий носитель;

Информация – значимые данные;

Нормативно - техническая документация – документы, устанавливающие требования;

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;

Несоответствие – Невыполнение требованиям;

Предупреждающее действие – действие, которое предпринятое для устранения причин нежелательной ситуации;

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или нежелательной ситуации;

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;

Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;

Характеристика – отличительное свойство;

Система менеджмента – система для разработки политики, целей и достижения этих целей;

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса;

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию;

Продукция – результат процесса;

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей;

2. Сокращения

- 1. COП служба организации перевозок;
- 2. ИСБ информационно справочное бюро;
- 3. СПО служба перронного обеспечения ТОО «Turkistan International Airport»;
- **4.** ПДСП производственно-диспетчерская служба предприятия;
- **5**. АК авиакомпания;
- 6. MCC медико-санитарная служба TOO «Turkistan International Airport»;
- 7. СНА-сменные начальники аэропорта;
- 8. Амбулифт специальный автотранспорт для транспортировки, подъема/спуска PRMs на борт воздушного судна и обратно;
- 9. Кресло-каталка средство передвижения для людей, имеющих затруднения при движении или не имеющих возможности двигаться как временно (из- за болезни), так из-за

СОП П стр. 4 из 13

инвалидности, но способных находиться в сидячем положении.

3. КЛАССИФИКАЦИЯ ПАССАЖИРОВ «PRM»

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

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

- ₩СНЯ: пассажиры, способные подниматься и спускаться по лестницам и перемещаться по салону воздушного судна, однако нуждающиеся в кресле-каталке или иных вспомогательных средствах для передвижения между воздушным судном и зданием предполетного обслуживания пассажиров (терминалом) и внутри этого здания, а также между зонами прилета и вылета отдельных терминалов;
- **↓** WCHS: пассажиры, не способные подниматься и спускаться по лестницам, но могущие свободно передвигаться в солне воздушного судна, которым требуется кресло − коляска или иные вспомогательные средства для передвижения между воздушным судном и зданием предполетного обслуживания (терминалом) пассажиров и внутри этого здания, а также между зонами прилета и вылета отдельных терминалов;
- ₩СНС: немобильные пассажиры, способные самостоятельно передвигаться исключительно с помощью кресла-каталки или других вспомогательных средств и которые требуют непрерывной помощи от момента прибытия в аэропорт до размещения в кресле воздушного средства (или иного специального места, приспособленного для конкретных потребностей данного лица), или после прибытия в пункт назначения в обратном порядке;
- **↓** WCHP: пассажиры с ограничениями движения нижних конечностей, способные в основном самостоятельно передвигаться, однако нуждающиеся в помощи при посадке и высадке из воздушного судна и способные перемещаться в салоне воздушного судна только с помощью бортового кресла-каталки;
- **↓** DEAF: пассажиры с ограничениями в области органов слуха, глухие и глухонемые лица;
 - **♣** BLND: пассажиры с ограничениями в области органов зрения и слепые лица;
- **↓** DEAF/BLND: пассажиры с ограничениями в области слуха/глухонемые лица и одновременно с ограничениями в области органов зрения/слепые лица, способные перемещаться только с помощью сопровождающего лица;
- **ДР** ФРNА: пассажиры с ограниченными умственными способностями, которые в зависимости от вида и степени своих ограничений могут перемещаться только с помощью сопровождающего лица;
- № MEDA: (только в комбинации с WCH) пассажиры, мобильность которых ограничена вследствие клинического заболевания с прогрессирующим развитием, которые, тем не менее могут путешествовать с разрешения органов здравоохранения или при наличии медицинского свидетельства о способности пользоваться транспортными средствами.

СОП П стр. 5 из 13

VI. ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЗАЯВКИ НА ОКАЗАНИЕ СПЕЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

- 1. Для планирования необходимого персонала и вспомогательных средств (креслокаталка, амбулифт) ТОО «Turkistan International Airport» обязательным условием является подача предварительной заявки с указанием потребностей. Только в этом случае возможно обеспечение соответствующих требованиям услуг и помощи.
- **2.** Минимальный срок в 48 часов до указанного в средствах массовой информации времени вылета по расписанию для подачи заявки о потребностях в обслуживании. Такая заявка подается нуждающимся в помощи пассажирам только выполняющий рейс авиакомпании или агенту по продаже авиаперевозок (туроператору) при бронировании авиабилета.
- **3.** Заявка о необходимой помощи пассажиру с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению от авиакомпании или агента по продаже авиаперевозок (туроператора) должна поступить в аэропорт ТОО «Turkistan International Airport» не позднее чем за 36 часов до вылета, посредством факсимильной связи на номер ______.
- **4.** Если авиакомпания или агент по продаже авиаперевозок (туроператор) или сам пассажир с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению не подали заявки в установленные п.14. настоящим Стандартом сроки, предоставление помощи МСС ТОО «Turkistan International Airport» в соответствии с настоящим Стандартом могут быть увеличены в связи с занятостью персонала и вспомогательных средств на обслуживании по другим заранее поданным заявкам.
- 5. Если возраст, физическое или психическое состояние Пассажира может вызвать в полёте ухудшение его здоровья или создать опасность для его жизни, Пассажир обязан до начала перевозки предоставить Перевозчику подписанное врачом медицинское заключение, которым разрешается его перевозка. Также в нем должны быть указаны специальные требования к условиям перевозки такого Пассажира. Кроме того, бронирование пассажира должно быть произведено не менее чем за 72 часа до вылета.
 - **6.** Заявка должна содержать следующую информацию о PRM:
- **1.** ФИО PRM
- 2. дата вылета и номер рейса
- 3. номер телефона/ эл. адрес PRM

VII. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 1. Служба организации перевозок, СПО, МСС ТОО «Turkistan International Airport» гарантирует пассажирам с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению ниже следующий PRM-сервис:
- і. возможность обращения к сотрудникам МСС Аэропорта в оговоренных пунктах встречи и передачи, подачи сообщения о прибытии и просьбы о помощи;
- іі. -перемещения от первой линии досмотра при входе в пассажирский Терминал и передачи до стойки регистрации пассажиров;
- iii. -при обслуживании PRMs агент по регистрации проверяет медицинское заключение, содержащее разрешение на его перевозку воздушным транспортом, прохождение предполетного обслуживания пассажиров и оформления багажа или сдачи багажа для отдельного следования;
- iv. передвижения от стойки регистрации до воздушного судна и прохождение необходимых процедур паспортного, таможенного контроля и контроля безопасности;



СОП П стр. 6 из 13

- v. доставки с помощью кресла-каталки или иных вспомогательных средств на борт воздушного судна и обратно в здание терминала аэропорта, при необходимости до кресла в воздушном судне;
- vi. укладки ручной клади в воздушном судне на предназначенное место и выемки по прибытию;
- vii. доставки от воздушного судна до места выдачи багажа и получение багажа, прохождение необходимых паспортных и таможенных процедур контроля;
- viii. перемещения от места выдачи багажа до оговоренного места встречи;
- іх. при транзитных перелетах перемещения внутри зданий терминала аэропорта или между терминалами для обеспечения дальнейшего следования по маршруту;
- х. -доставки в санитарно-гигиенические помещения при необходимости.

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

- 1. Для предоставления PRM-сервиса пассажирам с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению предусматриваются временные промежутки ВЫЛЕТ С ПОДАЧЕЙ ЗАЯВКИ НЕ ПОЗДНЕЕ 48 ЧАСОВ ДО ВЫЛЕТА
- 2. После прибытия в аэропорт с момента обращения пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению к сотруднику аэропорта в пункте приёма вступают в действие следующие правила:
 - а. 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 10 минут.
- b. 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 20 минут.
- с. 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 30 минут.

3. ВЫЛЕТ БЕЗ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ (ЗАЯВКА НЕ ПОДАНА)

- 3.1 После прибытия в аэропорт, с момента обращения пассажира с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению к сотруднику аэропорта в пункте приёма вступают в действие следующие правила:
- 1. 80% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 25 минут
- 2. 90% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 35 минут
- 3. 100% пассажиров класса «PRM» не должны ожидать встречи с сотрудником Аэропорта дольше 45мин

4. МЕСТО ВСТРЕЧИ И ПЕРЕДАЧИ PRM

- а. Место встречи работниками СОП, СПО, МСС ТОО «Turkistan International Airport» пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению находится на первой линии досмотра при входе в пассажирский Терминал.
- b. В обоснованных исключительных случаях возможна встреча пассажира на автомобильной стоянке в районе пандусов, обозначенных соответствующими пиктограммами , если заявка была подана в установленные п.14. настоящим Стандартом сроки.

СОП П стр. 7 из 13

с. Пункт передачи сотрудниками Аэропорта пассажиров с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению встречающим их лицам находится на первой линии досмотра при входе в пассажирский Терминал.

5. ПОМОЩЬ ПРИ ПОСАДКЕ PRM

- а. Возможность обращения к сотрудникам MCC TOO «Turkistan International Airport» в оговоренных пунктах встречи и передачи, подачи сообщения о прибытии и просьбы о помощи;
- b. Перемещения от первой линии досмотра при входе в пассажирский Терминал и передачи до стойки регистрации пассажиров;
- с. Прохождение предполетного обслуживания пассажиров и оформления багажа или сдачи багажа для отдельного следования;
- d. Передвижения от стойки регистрации до воздушного судна и прохождение необходимых процедур паспортного, таможенного контроля и контроля безопасности;
- е. Доставка с помощью кресла-каталки или иных вспомогательных средств на борт воздушного судна и обратно в здание терминала аэропорта, при необходимости до кресла в воздушном судне;
- f. Посадка в BC PRM после проведения соответствующих процедур по линии регистрации производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров. Представитель авиакомпании/аэропорта сопровождает PRM к BC и вместе с документами передает его/их непосредственно экипажу.

6. ПОМОЩЬ ПРИ ВЫСАДКЕ PRM

- а. При встрече PRM по прилету с предварительной заявкой, оказывается помощь сотрудником аэропорта
- 1. 80% в течении 5мин,
- 2. 90% в течении 10 мин.
- 3. 100% в течении 20 мин.
- b. При встрече PRM по прилету без предварительной заявки оказывается помощь сотрудником аэропорта
- 1. 80% в течении 25 мин
- 2. 90% в течении 35 мин
- 3. 100% в течении 45 мин.
 - с. Высадка PRM из ВС производится в последнюю очередь.
- d. PRM будет оказана помощь в залах прилета, даже если они не требуют инвалидной коляски.
- е. PRM прибывающим международным рейсом будет оказана помощь в прохождении пограничного, таможенного контроля и других процедур оформления.
- f. После завершения всех процедур им будут оказана помощь в получении их багажа.

ІХ. ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ АЭРОПОРТА

а. Начальник службы МСС врач-терапевт аэропорта обязан проводить обучающие мероприятия для сотрудников МСС, СПО Аэропорта, работников служб организации перевозок и авиационной безопасности, находящихся в непосредственном контакте с



СОП П стр. 8 из 13

пассажирами с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению чтобы обеспечить правильное отношение к потребностям лиц с различными видами ограниченных возможностей или ограниченной способностью к передвижению.

b. Начальник службы МСС врач-терапевт аэропорта устанавливает время проведения обучающих занятий, тренингов (оказание неотложной первой медицинской помощи), которые проводятся не реже двух раз в год для сотрудников МСС, СПО Аэропорта и работников службы организации перевозок предоставляющих PRM-сервис, находящихся в непосредственном контакте с пассажирами с ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению.

X. ПРЕДПОЛЕТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ PRMs

- а. Аэровокзал оборудован пандусами.
- b. При входе в терминал имеется кнопка вызова персонала.
- с. Место встречи работниками Службы организации перевозок, МСС Аэропорта пассажиров ограниченными возможностями или с ограниченными способностями к передвижению находится на первой линии досмотра при входе в пассажирский Терминал.
- d. При приобретении авиабилетов лицами с ограниченными физическими возможностями авиаперевозчик подает предварительную заявку Службе организации перевозок с указанием потребностей обслуживания и вспомогательных средств. Для обслуживания даной категории пасажиров выделяется подготовленный сотрудник для персонального обслуживания, обеспечивающий быстрый проход от встречи и до посадки в воздушное судно.
- Специализированные парковочные автостоянки для инвалидов, обозначенные e. специальными знаками, аэропорт своими техническими возможностями обеспечивает самостоятельное передвижение инвалидной коляски, от места парковки обозначенной соответствующей разметкой и знаками для данной категории пассажиров до борта воздушного судна.
- f. Для перемещения между этажами предусмотрены лифты.
- g. Имеются амбулифт, кресло-коляски (с ручным приводом от обода) и межрядная коляска для прохода в салоне BC.
- h. Во всех зонах обслуживания и ожидания в аэропорту имеются туалетные комнаты специально оборудованные для PRMs.

ХІ. ЖАЛОБЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

a.	Все поступившие в аэропорт жалоб	бы независимо о	т источника	поступления	подлежат
обяза	тельному рассмотрению в течении 30 в	салендарных дней	со дня их регі	истрации.	
b.	Все жалобы, предложения должны б	ыть адресованы в	TOO «Turkist	an Internationa	al Airport»
в писі	ьменном виде и отправлены по эл.поч	re :	или по факсу		

СОП П стр. 9 из 13

ХІІ. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ПО ПРОЦЕСУ

а. Ежеквартально СОП предоставляет в отдел качества Отчет о ходе процесса.

Отчет о ходе процесса №

«Обслуживание PRM пассажиров»

№	Наименование показателей	Значение	Значение	Комментарии
п/ п		показателей (предыдущее)	показателей (текущее)	
П	оказатели процесса/продукта	1	1	1
1	Количество обслуженных PRM пассажиров			
П	оказатели удовлетворенности потребителя			
2	Количество жалоб от сотрудников	-		
3	Количество жалоб от пассажиров	-		
Показатели результатов проведенных аудитов				
4	Количество возникших за этот период	-		
	несоответствий по результатам аудита или			
	выявленных др. путем			
5	Количество предпринятых	-		
	предупреждающих/ корректирующих			
	действий			
6	Дата предоставления отчета			

Предложения по улучшению деятельности ТОО «Turkistan International Airport»:

Владелец процесса: Начальник СОП

ХІІІ.ХРАНЕНИЕ, ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ, РАССЫЛКА

а. Ввод в действие, хранение, внесение изменений, рассылка производиться на основании ATM CMK 002 «Управление документацией».

XIV.OTBETCTBEHHOCTЬ

а. Ответственность за выполнение данной процедуры несет Начальник смены СОП, начальник смены СПО, дежурный фельдшер МСС аэропорта. За разработку данной КП, внесение в нее изменений отвечает Начальник СОП, выполнение данной процедуры является обязательной для всех сотрудников СОП и смежных служб.

СОП П стр. 10 из 13

СПИСОК ИЗМЕНЕНИЙ/ДОПОЛНЕНИЙ

Nº	Измененная/добавленная страница	Дата вступления в силу	Основание внесения изменения	Подпись сотрудника внесшего изменение/до полнение и дата
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

СОП П стр. 11 из 13

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№	СЛУЖБА/ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО	ДАТА ОЗНАКОМЛЕНИЯ	ПОДПИСЬ СОТРУДНИКА
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			



СОП П стр. 12 из 13

30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		

СОП П стр. 13 из 13

РЕЕСТР РАССЫЛКИ ДОКУМЕНТА

Nº	СЛУЖБА/ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО	ДАТА ПОЛУЧЕНИЯ ДОКУМЕНТА	ПОДПИСЬ СОТРУДНИКА