

**Порядок обслуживания
пассажиров с ограниченными
возможностями и не
сопровожденные дети**

Выполнил(а); Жданов.Е

Орынбай А

Проверила:Отегенова.Б

Не сопровождаемые дети

Беременные женщины и новорождённые дети

Беременные женщины, роды которых предполагаются в течение ближайших четырёх недель, должны представить письменное согласие врача на полёт. При этом, медицинское освидетельствование должно оформляться не ранее чем за 7 дней до полёта. Нужно учитывать, что у женщины не должно быть медицинских противопоказаний.

Что касается новорождённых детей, то врачи не рекомендуют перевозить их до семидневного возраста.

Дети

Дети до 2 лет

Дети младше 2 лет не могут путешествовать без сопровождения родителей.

Грудным детям до 10 месяцев и весом до 10 кг на борту самолёта может быть предоставлена люлька (колыбель). О желании получить её на время полёта нужно заявить во время бронирования авиабилетов, но не позже чем за 24 часа до вылета. В случае необходимости пассажиры с грудными детьми могут перепеленать ребёнка на борту авиалайнера.



Дети до 12 лет

Ребёнку до 12 лет, как правило, оформляется авиабилет за 67% стоимости полного тарифа взрослого билета. Процент скидки к специальным тарифам регламентирован особыми правилами. Такой билет даёт право на место и бесплатный провоз багажа в соответствии с классом обслуживания.



Если ребёнок путешествует самостоятельно

Дети младше 12 лет могут совершать перелёты без сопровождения взрослых, при этом билет не сопровождаемых детей оплачивается по полному взрослому тарифу. В подобной ситуации забота о детях входит в обязанности обслуживающего персонала авиакомпании.

В соответствии с Законом РК «О порядке выезда из РК и въезда в РК» дети до 18 лет, летящие без сопровождения, помимо наличия обязательного загранпаспорта с визой должны иметь заверенное нотариально или в консульстве согласие на выезд от родителей, опекунов, усыновителей или попечителей. Сопровождающие лица в аэропорту должны заполнить специальную заявку на перевозку не сопровождаемого ребёнка до 12 лет и декларацию. В случае выезда ребёнка на срок свыше 3 месяцев это согласие должно быть заверено органами опеки и попечительства.

В авиабилете ребёнка делается запись о наличии доверенности (согласия) с подписью лица, выкупающего авиабилет. Доверенность от другого родителя тоже необходима.

При оформлении группы детей из других городов РК и невозможности предоставления доверенностей при покупке авиабилетов, организация, которая занимается покупкой и оформлением билетов, должна предоставить гарантийное обязательство о наличии доверенностей от всех родителей этой группы детей, о чём делается запись в билете руководителя группы детей

Ребёнок может путешествовать самостоятельно, если:

сопровождающие лица остаются с ребёнком в аэропорту до посадки в самолёт;

ребёнка обязательно встретят в аэропорту после прибытия;

ребёнок следует либо в одну сторону, либо туда-обратно по прямому маршруту, без пересадок на другие рейсы в пути.

При выполнении всех выше перечисленных требований авиакомпания несёт полную ответственность за ребёнка до момента передачи его встречающим.

A young boy in a dark jacket and striped shirt is holding the hand of an adult in a blue uniform, walking through an airport terminal. The background is blurred, showing other people and airport infrastructure. The text "САМЫЕ ВАЖНЫЕ ПАССАЖИРЫ" is overlaid on the left side of the image.

**САМЫЕ
ВАЖНЫЕ
ПАССАЖИРЫ**

Обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями предусматривает следующий порядок:

- 1) регистрация пассажира, имеющего инвалидность по зрению и в сопровождении собаки-поводыря, осуществляется в соответствии с положениями авиакомпания;*
- 2) при перевозке людей, имеющих ограниченные возможности передвижения, после проведения соответствующих процедур по линии регистрации представитель авиакомпании/аэропорта сопровождает их к (от) воздушному судну и вместе с документами передает его/их непосредственно экипажу;*
- 3) агент оказывает помощь в прохождении пограничного, таможенного контроля и других процедур оформления.*



Обслуживание людей с ограниченными возможностями в соответствии с положениями авиакомпаний осуществляет агент.

При перевозке лиц, пользующихся креслом-коляской, представитель авиакомпании/аэропорта предоставляет специальное кресло для транспортировки в салоне воздушного судна.



Посадка в воздушное судно лиц с ограниченными возможностями производится представителем аэропорта в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

Обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями, пользующихся услугами воздушного транспорта в соответствии с международными стандартами, положения которых приведены в приложении 2 к настоящим Правилам.

Положения международных стандартов обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями (PRM – Persons with reduced mobility) на воздушном транспорте

Наличие программ у авиакомпаний и аэропортов по подготовке собственного и персонала агентов, отвечающих принятым ими правилам и стандартам обслуживания PRMs. Программы должны учитывать уровень непосредственного взаимодействия категорий персонала с PRMs. Согласование программ с экспертами организаций инвалидов

Наличие информации на официальной интернет странице и в справочной службе аэропорта условий обслуживания PRMs в аэропорту и рекомендаций по подготовке их к перелету



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

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

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

Наличие специальной разметки остановки для автомобилей с PRMs в зоне у входа в аэровокзал с учетом высадки и посадки PRMs, видимого знака стоянки PRMs.

Оборудование остановки PRMs специальным пультом вызова помощи, расположенным на уровне 700-1200 мм над уровнем земли. PRMs

Наличие специальной разметки остановки такси с PRMs в зоне у входа в аэровокзал с учетом высадки и посадки PRMs, видимого знака стоянки PRMs. Оборудование остановки PRMs специальным пультом вызова помощи, расположенным на уровне 700-1200 мм над уровнем земли. Наличие информации о заказе такси для перевозки PRMs на интернет странице аэропорта

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

Наличие рельефных тактильных обозначений (дорожек) путей движения, звукового информатора при входе в здание аэровокзала для лиц с нарушением зрения, а также установленных на уровне 2 метра 60 см над уровнем пола знака (лайтбокс) с указанием места встречи в аэропорту PRMs по прилету и вылету

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

Наличие и доступность, в том числе для лиц с нарушением слуха и зрения, в виде рельефных дорожек на полу, рельефных карт и схемы здания, бегущей строки и светового табло информации о схеме организации движения PRMs по привокзальной территории аэропорта и по аэровокзалу. Постоянный контроль со стороны администрации и ответственных лиц аэропорта за отсутствием барьеров для передвижения PRM



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



Наличие необходимых технических и организационных условий для прохождения PRMs формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту

Наличие согласованной всеми службами аэропорта и органами государственного контроля технологии и технологического графика обслуживания пассажирских авиаперевозок PRMs с учетом специфики аэропорта и доступности перевозки для PRMs

Предварительное бронирование на рейсе специально предназначенных мест для посадки PRMs, при получении предварительной информации о бронировании перевозки. Агент распределяет специально предназначенных мест для посадки PRMs в последнюю очередь

