

**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.



**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

