

„ЛЕТИЩЕ СОФИЯ ЕАД”

УТВЪРЖДАВАМ:
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
„ЛЕТИЩЕ СОФИЯ” ЕАД:

...../Христо Щерионов/

София,14.07.....2016 г.



СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО на съдействието, което „Летище София” ЕАД осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

1. Въведение.

Регламент (ЕО) 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета (за краткост *ЕО 1107*) задължава всички европейски летища да предоставят специално съдействие на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност (за краткост *PRM*), при пътуването им с въздушен транспорт.

ЕО 1107, чл. 9, и Документ 30 на Европейската конференция по гражданска авиация (за краткост *ЕКГА, Док.30*), Част I, Раздел 5, анекс 5-С постановява, че всяко европейско летище трябва да установи стандарти за качество, в съответствие с които ще се осигурява съдействието на *PRM*.

„Летище София” ЕАД, в качеството му на лицензиран летищен оператор, изготви „Стандарти за качество на съдействието на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт” съвместно с Комитета на потребителите на летище София и с асоциациите на хора с увреждания в България.

Това съдействие се предоставя на *PRM*, използващи или имащи намерение да използват въздушен транспорт при заминаване от, трансфер през, или пристигане на летище София. То е в съответствие с ЕО 1107/2006 и ЕКГА, Док. 30, Част I, Раздел 5 и съответните анекси (А-I).

Съдействието на летище София се предоставя безплатно от отдел „Индивидуални пътнически асистенти”, Дирекция „Летищно осигуряване на полетите”.

2. Определение.

“Лице с увреждания” или „лице с ограничена подвижност” е всяко лице, което по време на ползване на транспорт е с ограничена подвижност поради някакво физическо увреждане (сензорно или локомоторно, трайно или временно), умствено увреждане или всяка друга причина за увреждане, или възраст, чието състояние изисква съответното внимание и приспособяване на обслужването, предоставяно на всички пътуващи, към специфичните нужди на такова лице.

3. Класификация на пътници с увреждания и с ограничена подвижност (PRM).

Съдействие се предоставя на следните категории пътници:

Описание	PRM-код по ИАТА	Необходимо съдействие
PRM не е в състояние да ходи или стои, трябва да бъде превозен до мястото му в самолета	WCHC	2 пътнически асистенти, инвалидна количка и помощен стол за качване в самолета – на ръкав; (амбулифт – на отдалечена стоянка)
PRM не може да се качи/слезе по стълбата на самолета, но може да се придвижи вътре в самолета	WCHS	1 пътнически асистент, инвалидна количка до/от самолета - на ръкав; (амбулифт – на отдалечена стоянка)
PRM не може да извърви дълга дистанция, но може да се качи/слезе по стълбата на самолета.	WCHR	1 пътнически асистент, инвалидна количка до/от изхода към самолета
Незрящ пътник	BLND	1 пътнически асистент
Пътник с увреден слух	DEAF	1 пътнически асистент – само при изрично поискано съдействие
Незрящ и с увреден слух пътник	BLND/DEAF	1 пътнически асистент
Пътник с умствени или интелектуални затруднения	DPNA	1 пътнически асистент – само при изрично поискано съдействие

4. Пътници с код MEDA и STCR.

Пътници с код MEDA и STCR не са PRM-категории (Резолюция 700 на ИАТА).

MEDA: Медицински случаи, в които, за да пътуват, пътниците трябва да получат разрешение от превозвача. „Летище София” ЕАД предоставя съдействие на тази категория пътници, ако е необходима инвалидна количка.

STCR: Пътник на носилка. Медицински случаи, в които, за да пътуват, пътниците трябва да получат разрешение от превозвача. Задължение на превозвача е да се погрижи за осигуряване временен достъп до самолета на линейката и придружаващите я медицински лица на медицинското заведение. Отговорност на медицинските лица е настаняването/свалянето на пътника в/от самолета. „Летище София” ЕАД единствено осигуряваambuлифт за вертикално вдигане/сваляне на/от самолета. Авиокомпанията трябва да уведоми „Летище София” ЕАД за необходимостта отambuлифт поне 24 ч. предварително.

5. Процедура по предварително уведомяване за нуждата от съдействие.

С оглед планиране на персонала и осигуряване на своевременна качествена услуга, за „Летище София” ЕАД е много важно да получи предварителна информация за нуждата от съдействие.

Позовавайки се на *ЕО 1107*, PRM трябва да информират своята пътническа агенция или авиокомпания за нуждата от съдействие най-малко **48 часа** преди публикувания час на заминаване и тази информация следва да бъде предадена на летище София най-малко **36 часа** преди публикувания час на заминаване.

Уведомлението трябва да съдържа следната информация:

- име на пътника;
- дата на заминаване и номер на полета;
- съответния IATA PRM-код

Ако *PRM* пропусне да заяви нужното му съдействие предварително, „Летище София” ЕАД ще положи всички усилия да осигури такова съдействие в съответствие с качествените стандарти по този документ.

6. Пунктове на пристигане и заминаване.

6.1. Пристигане на летище София за излитане:

Специално обозначени колонки с интерком връзка за уведомяване на *PRM*-службата, намиращи се на следните места:

- отвън пред салон „Заминаване” и вътре до „Информация“;
- обществен паркинг (ниво -1 и ниво -2) на Терминал 2;
- обществен паркинг на Терминал 1;
- пред изхода на метрото на Терминал 2;
- чекин-гише за съответния полет;

6.2. Отпътуване от летище София след кацане:

Според индивидуалните нужди на *PRM*, съдействието след кацане приключва на следните места:

- салон за посрещане;
- автобусна спирка/метро;
- таксиметрова стоянка;
- обществен паркинг;

7. Описание на съдействието.

„Летище София” ЕАД предлага следното съдействие:

- асистиране от специално създадените зони за изчакване на *PRM* или от определените пунктове за пристигане/заминаване (обществена зона) до чекин гишето;
- асистиране при регистрация за полета;
- асистиране при проверка по сигурност;
- асистиране при митническа и паспортна проверка,
- асистиране в терминалната сграда до изхода за съответния полет;
- асистиране при качване/сваляне от самолета (от/до седалката на самолета при необходимост);
- асистиране в зоната за получаване на багаж (подпомагане на пътника с неговия багаж);
- асистиране в зоната за рекламация на багаж (при необходимост);
- асистиране от зоната за получаване на багаж до определените пунктове за отпътуване от летище София след кацане;
- асистиране при транзитни полети, както от страна „земя”, така и от страна ”въздух”,
- асистиране (при желание) при посещението на търговски обекти или специализирани тоалетни;
- осигуряване (при желание) на инвалидна количка без асистент;

Горесцитираното съдействие се предоставя при спазване на следните правила и условия:

- Съдействието при заминаване ще бъде гарантирано само в случай, че пътникът се яви на определеното място на летището **не по-късно от един час** преди публикувания час на заминаване. Ако това време не се спазва, „Летище София” ЕАД ще положи всички разумни усилия да осигури възможност на *PRM* да се качи на самолета, като крайното решение за това е на отговорния превозвач.
- Всеки *PRM* има право на съдействие без прекъсване на услугата и без предаване от ръка на ръка.

- *PRM* ще бъдат качвани на борда преди всички останали пътници (при заминаване) и ще бъдат сваляни от борда, след като всички пътници са напуснали самолета (при пристигане). Изключения се правят в случай, че пътникът се яви в последния момент, по изрично искане на авиокомпанията или при очевидна оперативна необходимост.
- В случай, че *PRM* пътува със собствена инвалидна количка (механична или електрическа), „Летище София” ЕАД ще предостави на *PRM* възможност да я използва възможно най-дълго - при заминаване до вратата на самолета, а при пристигане да я получи на вратата на самолета (съгласно утвърдена Процедура).
- Батерията и управлението на инвалидната количка трябва да бъдат защитени от некомпетентна намеса. Задължение за това има авиокомпанията/наземният оператор, тъй като ЕО 1107/2006 не променя разпределянето на отговорностите между летищния оператор и авиокомпанията. Инвалидна количка без *PRM* се счита за багаж.
- Последно решение относно безопасността за превоз на такова оборудване (дали то е опасен товар или размерът на самолета позволява) е от компетенцията на авиокомпанията. При отказ за превоз, авиокомпанията трябва да документира причината за този отказ. *PRM* трябва да получи в писмена форма детайлно и достъпно обяснение за това.
- Авиокомпаниите и техните агенти са отговорни в случай на повреда на средствата за придвижване на *PRM*, в съответствие с международното, европейското и национално законодателство.
- В случай, че *PRM* пътува с признато асистиращо куче, то ще бъде обслужено в съответствие с правилата за превоз на авиокомпанията.
- Ръчно качване/сваляне на *PRM* на/от самолета не се допуска, с изключение на случаите на форсмажорни обстоятелства.

8. Време за реакция.

Заминаващи пътници:

Терминал	Средно време за изчакване на <i>PRM</i> с предварителна заявка	Средно време за изчакване на <i>PRM</i> без предварителна заявка
T2	за 80% от пътниците – не > от 5 мин за 100% от пътниците- не > от 10 мин	за 80% от пътниците – не > от 15 мин за 100% от пътниците- не > от 20 мин
T1	за 80% от пътниците – не > от 10 мин за 100% от пътниците- не > от 15 мин	за 80% от пътниците – не > от 20 мин за 100% от пътниците- не > от 30 мин

Пристигащи пътници:

T2 и T1 До самолета	100% в часа на установяване на самолета на стоянка	за 80% от пътниците – не > от 10 мин от установяване на самолета на стоянка за 100% от пътниците - не > от 15 мин от установяване на самолета на стоянка
---------------------------	--	---

9. Обучение на персонала.

Обучение в съответствие с изискванията на ЕО 1107, ЕКГА Док. 30, Част I, Раздел 5, Анекс G:

- Обучение на *PRM*-персонала, пряко обслужващ пътници с увреждания и с ограничена подвижност - основен курс при първоначално постъпване на работа, ежегодни опреснителни курсове.
- Обучение на целия летищен персонал в пряк контакт с пътуващите (чек-ин агенти, служители по обработка на изгубени багажи, информационни гишета, служители на Гранична полиция и Митница, служители по сигурността, служители в търговски обекти и бизнес-салони) - основен курс при първоначално постъпване на работа, опреснителни курсове веднъж на всеки две години.

10. Оборудване.

„Летище София” ЕАД се задължава да осигури специализирано оборудване в съответствие с препоръките на ЕКГА Док. 30, Част I, Раздел 5, Анекс D.

Списък на специализираното оборудване към 2016 г.

1. Специализиран повдигащ автомобил – 2 бр.
2. Специализиран микробус – 1 бр.
3. Инвалидна количка – 28 бр.
4. Помощен стол за борда на самолета - 4 бр.

През 2017 г. „Летище София” ЕАД предвижда да закупи 1 бр. специализиран микробус и да подмени наличните инвалидни колички.

Съгласно ЕО 1107, Анекс 1, „Летище София” ЕАД се задължава, в случай на повредено или загубено оборудване на *PRM*, временно да му осигури такова срещу приемо-предавателен протокол.

11. Процедура по подаване на жалби.

Жалби и препоръки по отношение на *PRM*-обслужването се получават чрез писмо до Изпълнителния директор и/или чрез публичния имейл-адрес на сайта на дружеството (public@sofia-airport.bg).

Те се процедират съгласно „Вътрешни правила за обработка на постъпили в „Летище София” ЕАД жалби, сигнали и коментари на граждани”. В рамките на следващите 5 работни дни ще бъде направено пълно разследване, а в рамките на 1 месец ще бъде подготвен отговор на жалбата.

12. Мониторинг на качеството на изпълнение.

12.1. Контрол на качеството на съдействие на *PRM*.

„Летище София” ЕАД ще използва следните инструменти за контрол на качеството на *PRM*-съдействие:

- вътрешен мониторинг на обслужването;
- изследване удовлетвореността на *PRM* посредством „Анкетна карта”;
- външни одити;

12.2. Контрол на качеството на наземно обслужване на средствата за придвижване на *PRM*.

Съгласно ЕО 1107 и Ръководство за приложението му (Interpretative Guidelines SWD 171, Q17, 2012) летищните оператори са задължени да осъществяват контрол върху наземното обслужване на средствата за придвижване на *PRM*.

ОПЕРАТИВНИ КОНТАКТИ:

- SITA: SOFODXH - за PAL/CAL/PSM съобщения
- E-mail: penevav@sofia-airport.bg, prm.assist@sofia-airport.bg
- Tel: (+359 2) 937 2175, +359 885 840 150

Тези стандарти за качество на предлаганото съдействие са изготвени съвместно с Комитета на потребителите (АОС) на летище София и с асоциациите на хора с увреждания в България.