

Doc 9984



# Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов

---

Утверждено Генеральным секретарем  
и опубликовано с его санкции

Издание первое — 2013

Международная организация гражданской авиации



**Doc 9984**



# **Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов**

---

Утверждено Генеральным секретарем  
и опубликовано с его санкции

Издание первое — 2013

**Международная организация гражданской авиации**

Опубликовано отдельными изданиями на русском, английском, арабском, испанском, китайском и французском языках  
МЕЖДУНАРОДНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ.  
999 University Street, Montréal, Quebec, Canada H3C 5H7

Информация о порядке оформления заказов и полный список агентов по продаже и книготорговых фирм размещены на веб-сайте ИКАО [www.icao.int](http://www.icao.int).

**Дос 9984. Руководство по обеспечению доступности  
воздушного транспорта для инвалидов**

Номер заказа: 9984

ISBN 978-92-9249-221-2

© ИКАО, 2013

Все права защищены. Никакая часть данного издания не может воспроизводиться, храниться в системе поиска или передаваться ни в какой форме и никакими средствами без предварительного письменного разрешения Международной организации гражданской авиации.





# ОГЛАВЛЕНИЕ

	<i>Страница</i>
Предисловие .....	(ix)
Акронимы и сокращения .....	(xi)
Определения .....	(xiii)
<b>Глава 1. Общие вопросы .....</b>	<b>1-1</b>
Доступный воздушный транспорт .....	1-1
Консультации с организациями, представляющими инвалидов .....	1-1
Бесперебойное обслуживание .....	1-1
Никаких отказов в перевозке, кроме как по причинам безопасности полетов .....	1-1
Невзимание платы за помощь .....	1-2
Целевые показатели уровней обслуживания .....	1-2
Распределение обязанностей .....	1-2
<b>Глава 2. Подготовка кадров .....</b>	<b>2-1</b>
Общие принципы .....	2-1
Кто должен проходить подготовку? .....	2-1
Состав и содержание программ подготовки .....	2-1
Начальная подготовка .....	2-3
Переподготовка персонала .....	2-3
<b>Глава 3. Перед поездкой .....</b>	<b>3-1</b>
Информирование об услугах и средствах .....	3-1
Помощь в бронировании мест .....	3-2
Предварительное уведомление .....	3-2
Самоидентификация .....	3-3
Поездка с помощником .....	3-3
Бронирование мест. Общие положения .....	3-4
Бронирование мест для лиц, путешествующих со служебными животными .....	3-4
Подтверждение бронирования .....	3-4
<b>Глава 4. Прибытие в аэропорт и передвижение по нему .....</b>	<b>4-1</b>
Своевременное обслуживание .....	4-1
Пользование средствами .....	4-1
Информационные стойки .....	4-1
Услуги по регистрации на рейсы .....	4-1
Наличие кресел-колясок .....	4-2
Помощь с багажом .....	4-2
Места для ожидания .....	4-2

Оставление инвалидов без присмотра .....	4-2
Пересмотр процессов .....	4-2
<b>Глава 5. Оборудование аэропортов .....</b>	<b>5-1</b>
Консультации на этапе проектирования .....	5-1
Доступные маршруты и проходы .....	5-1
Ориентирование .....	5-2
Символы и знаки .....	5-2
Автоматизированные киоски .....	5-2
Доступные коммуникационные системы .....	5-2
Публичные объявления .....	5-3
Мониторы в залах прилета и вылета .....	5-3
Места отдыха .....	5-3
Отхожие места для служебных животных .....	5-4
Уход за средствами и оборудованием, обеспечивающими доступность .....	5-4
<b>Глава 6. Спецдосмотр и пограничный контроль .....</b>	<b>6-1</b>
Неущемление чувства собственного достоинства .....	6-1
Варианты прохождения спецдосмотра .....	6-1
Пропуска для сопровождающих, не участвующих в поездке .....	6-1
<b>Глава 7. Посадка на борт воздушного судна и высадка с него .....</b>	<b>7-1</b>
Помощь при посадке на борт и высадке с него .....	7-1
Лифты и пандусы .....	7-2
Перемещение средств передвижения .....	7-2
<b>Глава 8. Услуги, предоставляемые эксплуатантами воздушных судов на борту .....</b>	<b>8-1</b>
Перевозка средств передвижения и ассистивных устройств .....	8-1
Символы и знаки на борту .....	8-1
Выделение мест .....	8-1
Служебные животные .....	8-2
Инструктаж о мерах безопасности и конструктивных особенностях воздушного судна .....	8-3
Штатные кресла-коляски на борту .....	8-4
Регулярное расспрашивание .....	8-4
Перемещение по салону .....	8-4
Услуги, <b>не</b> требующиеся от эксплуатантов .....	8-4
<b>Глава 9. Воздушное судно .....</b>	<b>9-1</b>
Характеристики доступности воздушного судна .....	9-1
Доступные туалеты .....	9-2
Места для хранения средств передвижения .....	9-3
<b>Глава 10. Стыковки и отъезд из аэропорта .....</b>	<b>10-1</b>
Утеря, задержка с доставкой или повреждение средств передвижения .....	10-1
Получение багажа .....	10-1

---

<b>Глава 11. Наземный транспорт .....</b>	<b>11-1</b>
Наличие доступного наземного транспорта .....	11-1
Информация о доступном наземном транспорте и резервирование его услуг .....	11-1
Наземный транспорт в пределах аэропорта .....	11-1
Невзимание дополнительной платы .....	11-1
Доступный наземный транспорт для доставки на удаленные места стоянки воздушных судов.....	11-1
Доступное транспортное обслуживание между аэропортами.....	11-2
Знаки и символы .....	11-2
Прокат адаптированных транспортных средств или эквивалентное обслуживание.....	11-2
<b>Глава 12. Жалобы .....</b>	<b>12-1</b>
<b>Глава 13. Мониторинг и контроль соблюдения .....</b>	<b>13-1</b>

---



## ПРЕДИСЛОВИЕ

Инвалиды составляют значительную и растущую часть населения мира и являются самым крупным меньшинством в мире. Согласно Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) их число увеличивается с ростом народонаселения, а также в связи с достижениями медицины и общим старением населения.

Авиации, как и другим видам транспорта, необходимо учитывать наличие этой растущей категории пассажиров и удовлетворять их потребности. Наравне с другими гражданами инвалиды обладают теми же международными правами, включая принципы доступности и полного и эффективного вовлечения и включения в общество, в том числе правом на свободу передвижения и свободу выбора (*Конвенция о правах инвалидов* Организации Объединенных Наций, статьи 3.c и 3.f). Инвалиды должны иметь равный доступ к воздушному транспорту.

Эти международные права применимы к воздушному транспорту, так же как и ко всем сферам жизни. Во всем мире произошли значительные изменения в обеспечении доступных средств и услуг для инвалидов на воздушном транспорте, и эта тенденция требует повышенного внимания на международном уровне.

В соответствии с общими обязательствами государств по *Конвенции о правах инвалидов* в части поощрения универсального дизайна, предоставления доступной информации и содействия подготовке специалистов и персонала, работающих с инвалидами (статья 4, пп. 1 f, h, и i), в настоящее руководство включены общие инструктивные указания в отношении необходимых услуг и средств для удовлетворения потребностей инвалидов на воздушном транспорте. Содержащийся в настоящем руководстве инструктивный материал подготовлен Рабочей группой по инвалидам Группы экспертов по упрощению формальностей в целях разработки соответствующих Стандартов и Рекомендуемой практики Приложения 9 "*Упрощение формальностей*" и оказания авиационному сообществу помощи в их осуществлении.

Данным руководством следует пользоваться в сочетании с другими важными документами по данной теме, в которых содержатся более подробные инструктивные указания и нормативно-правовые положения, применимые к разным юрисдикциям.



## АКРОНИМЫ И СОКРАЩЕНИЯ

ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения
ИАТА	Международная ассоциация воздушного транспорта
МСА	Международный совет аэропортов
TTY	телефонное устройство с текстовым выходом



## ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Инвалид.** Лицо, чья способность передвигаться при пользовании транспортом ограничена в силу физических недостатков (функциональные нарушения органов чувств или движения), умственной отсталости, возраста, заболевания или по любой другой причине, вызванной функциональными расстройствами, и чье положение требует особого внимания и адаптации к потребностям такого лица видов обслуживания, предоставляемых всем пассажирам.

**Служебные животные.** Указанные в национальных правилах животные (обычно собаки или другие животные), находящиеся под контролем инвалида и сопровождающие инвалидов в целях оказания им физической или/и эмоциональной поддержки при условии, что их присутствие на борту воздушного судна:

- a) не ставит под угрозу безопасность полетов;
- b) в разумных пределах считается не представляющим опасность для других пассажиров;
- c) не вызывает обеспокоенность с санитарно-гигиенической точки зрения.

**Эксплуатант воздушного судна.** Лицо, организация или предприятие, занимающееся эксплуатацией воздушных судов или предлагающее свои услуги в этой области. Для целей настоящего руководства данный термин также включает эксплуатантов, работающих в рамках соглашений о совместном использовании кодов и аренды воздушных судов с экипажем.

Государствам-членам следует рекомендовать эксплуатантам воздушных судов, эксплуатантам аэропортов и турагенствам использовать общие определения различных категорий инвалидов. Этим организациям следует придерживаться разработанной для этих целей Международной ассоциацией воздушного транспорта (ИАТА) стандартной системы классификации и кодификации, в которую иногда вносятся изменения.



## **Глава 1**

### **ОБЩИЕ ВОПРОСЫ**

#### **ДОСТУПНЫЙ ВОЗДУШНЫЙ ТРАНСПОРТ**

1.1 Все процедуры, являющиеся частью воздушного путешествия, включая бронирование мест, регистрацию, иммиграционный и таможенный контроль, спецдосмотры, пересадки в аэропортах, посадку и высадку, отправление, перевозку и прибытие, должны быть адаптированы к потребностям инвалидов для упрощения прохождения формальностей и воздушной перевозки таких лиц без ущемления их чувства собственного достоинства.

1.2 В некоторых случаях эксплуатантом воздушных судов, с которым пассажир заключает договор перевозки, может быть не фактический эксплуатант воздушного судна, а отдельная организация. Эксплуатанты воздушных судов должны, насколько это возможно, обеспечивать, чтобы обслуживание, предоставляемое ими инвалидам, также обеспечивалось эксплуатантом, который выполняет их рейсы.

#### **КОНСУЛЬТАЦИИ С ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ПРЕДСТАВЛЯЮЩИМИ ИНВАЛИДОВ**

1.3 Эксплуатантам аэропортов и воздушных судов следует консультироваться с организациями, представляющими инвалидов, при разработке форм обслуживания и программ подготовки кадров, а также при проектировании средств и оборудования для обеспечения того, чтобы инвалиды имели равный доступ к воздушным перевозкам. Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует рассматривать вопрос о привлечении организаций, представляющих инвалидов, к оценке услуг, учебных программ, средств и оборудования.

#### **БЕСПЕРЕБОЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

1.4 Предоставляемое инвалидам по запросу обслуживание должно быть профессиональным и "бесперебойным", т. е. исключаящим места, в которых такие лица могут оказаться в затрудненном положении или без помощи.

1.5 Понятие бесперебойности подразумевает комфортную, безопасную и непрерываемую поездку с предоставлением помощи, адаптированной к потребностям каждого конкретного инвалида.

#### **НИКАКИХ ОТКАЗОВ В ПЕРЕВОЗКЕ, КРОМЕ КАК ПО ПРИЧИНАМ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЕТОВ**

1.6 Эксплуатанты воздушных судов не должны отказывать инвалидам в перевозке по причине их инвалидности, за исключением случаев, когда этого требуют соображения безопасности полетов.

### **НЕВЗИМАНИЕ ПЛАТЫ ЗА ПОМОЩЬ**

1.7 Помощь инвалидам для удовлетворения потребностей, связанных с их инвалидностью, должна предоставляться им бесплатно.

### **ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УРОВНЕЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1.8 В настоящем руководстве представлены минимальные рекомендуемые целевые показатели уровней обслуживания, которые государствам-членам следует обеспечивать, и содержится настоятельная рекомендация о том, чтобы они по возможности превышали эти целевые показатели.

1.8.1 Рекомендуемые целевые показатели уровня обслуживания следует устанавливать по каждой просьбе об оказании помощи. Они должны согласовываться совместно эксплуатантами аэропортов и эксплуатантами воздушных судов, а также всеми другими вовлеченными сторонами. При разработке этих целевых показателей уровня обслуживания, которые следует включить в договорные соглашения, необходимо проводить консультации с организациями, представляющими инвалидов.

### **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ**

1.9 Согласно законодательству и нормативным положениям обязанности по обеспечению доступности обслуживания в аэропортах в одних странах возлагаются на эксплуатантов аэропортов, а в других – на эксплуатантов воздушных судов. В дальнейшем ссылки в настоящем руководстве на эксплуатантов аэропортов и эксплуатантов воздушных судов следует рассматривать именно в таком контексте.

---

## Глава 2

# ПОДГОТОВКА КАДРОВ

### ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

2.1 Подготовка всего персонала, задействованного в процессе воздушных перевозок, имеет жизненно важное значение для качественного, последовательного и уважительного обслуживания инвалидов. Важно, чтобы персонал знал свои обязанности и мог выполнять их. В ходе подготовки должны рассматриваться барьеры установочного, окруженческого/физического и организационного характера, с которым сталкиваются инвалиды в ходе воздушной поездки. В ходе обучения персонал следует готовить к тому, чтобы оказывать помощь инвалидам при полном уважении их чувства собственного достоинства и в виде профессиональной услуги, на которую такое лицо имеет право, а не в виде одолжения или из сострадания.

### КТО ДОЛЖЕН ПРОХОДИТЬ ПОДГОТОВКУ?

2.2 Подготовка должен проходить персонал эксплуатантов аэропорта и эксплуатантов воздушных судов, включая лиц, работающих по контракту, которые оказывают помощь пассажирам, включая инвалидов.

### СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММ ПОДГОТОВКИ

2.3 По вопросам содержания программ подготовки следует проводить консультации с организациями, представляющими инвалидов. Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует рассматривать вопрос о привлечении таких организаций к оценке содержания своих программ подготовки и, где это возможно, к самому процессу подготовки персонала.

2.4 В процессе подготовки следует прививать понимание видов инвалидности и их разнообразие и помогать персоналу выработать знание потребностей инвалидов и способов реагирования на них.

2.5 Программа подготовки должна охватывать:

- a) физическую, сенсорную, скрытую недееспособность и ограниченную обучаемость;
- b) проблемы психического здоровья;
- c) когнитивные расстройства;
- d) людей, использующих индивидуальные средства перемещения;
- e) людей, испытывающих трудности при хождении или имеющих ограничения по поддержанию равновесия, подвижности или координации, которые влияют на их способность передвигаться;
- f) глухих и слабослышащих;

- g) слепых и слабовидящих;
- h) глухонемых;
- i) людей с дефектами речи;
- j) людей, требующих присутствия помощников, и функции помощников;
- к) людей, путешествующих со служебными животными, и функции и потребности этих животных.

2.6 Служащие и подрядчики должны проходить подготовку по используемым эксплуатантами аэропортов или эксплуатантами воздушных судов принципам и процедурам, касающимся инвалидов, и по юридическим обязательствам, устанавливаемым национальным и международным законодательством и правилами.

2.7 Содержание подготовки должно соответствовать обязанностям, исполняемым обучающимся.

2.8 Агенты по бронированию должны проходить подготовку по порядку получения и регистрации получаемых от инвалидов данных о потребностях и информации.

2.9 Подготовка должна включать способы общения, включая то, как спрашивать у инвалидов о том, какая им требуется помощь, и как наилучшим образом предоставлять эту помощь (например, как помочь слепому человеку).

2.10 Служащие и подрядчики должны проходить подготовку по тому, как понимать просьбы о помощи в общении, поступающие от лиц с недостатками слуха и/или зрения, и как отвечать на них (например, путем предоставления информации в соответствующей форме), а также как получать информацию, передаваемую инвалидами с помощью своих коммуникационных средств или устройств.

2.11 Служащие и подрядчики должны проходить подготовку по тому, как общаться непосредственно с инвалидами, которые могут лучше объяснить, в чем они нуждаются, а не с сопровождающим, помощником или переводчиком.

2.12 Служащих и подрядчиков, оказывающих физическую помощь, следует обучать тому, чтобы всегда спрашивать инвалидов о требуемой им помощи и добиваться ответной реакции, чтобы убедиться в том, что они оказывают именно требуемую помощь.

2.13 Помимо общей подготовки, эксплуатанты воздушных судов и эксплуатанты аэропортов должны обучать своих служащих и подрядчиков умению обращаться с различными видами индивидуальных средств передвижения. Они должны знать порядок их крепления, переноски и размещения, а также способы их разборки, упаковки, распаковки и сборки, с учетом, когда это считается необходимым, соблюдения требований безопасности или обращения с опасными материалами.

2.14 Служащие и подрядчики, оказывающие физическую помощь, должны проходить подготовку по оказанию инвалидам с индивидуальными средствами передвижения помощи в проходе через двери, преодолении неровных и многоуровневых поверхностей, ступенек, бордюров и в пользовании лифтами.

2.15 Следует обучать персонал порядку перемещения инвалидов из их индивидуальных средств передвижения в средства передвижения, предоставляемые эксплуатантом воздушного судна или эксплуатантом аэропорта, а также из этих средств передвижения в пассажирские кресла. Такое обучение должно включать инструкции о том, как поднимать инвалидов, спрашивать их о предпочитаемом ими способе перемещения и порядок подъема инвалидов при максимальном уважении их чувства собственного достоинства, учете соображений их безопасности и комфорта и недопущения травмирования служащих.

2.16 Следует проводить подготовку по надлежащей и безопасной эксплуатации оборудования, используемого для обслуживания инвалидов, включая оборудование для оказания помощи при посадке и высадке, и по тому, как обеспечить безопасность и не ущемлять чувство собственного достоинства пассажиров.

2.17 При подготовке cabin экипажей их следует ориентировать на ознакомление инвалидов с условиями на борту и возможными опасностями в салоне воздушного судна, а также на оказание им помощи в правильном пользовании предоставляемыми средствами.

2.18 Программы подготовки и аварийные процедуры должны включать специальные положения, касающиеся эвакуации инвалидов.

### **НАЧАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА**

2.19 Эксплуатанты воздушных судов и эксплуатанты аэропортов должны обеспечивать, чтобы перед тем, как приступить к своим обязанностям, служащие и подрядчики проходили начальную подготовку.

2.20 Сотрудники должны проходить подготовку для получения продвинутых навыков, позволяющих им выполнять свои обязанности и квалифицированно, уважительно и эффективно оказывать необходимые услуги с первого же раза.

### **ПЕРЕПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА**

2.21 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов следует периодически и/или по мере необходимости (например, ежегодно или один раз в два года) организовывать переподготовку персонала. Любые поступающие от пассажиров отзывы, которые говорят о необходимости внесения усовершенствований, должны находить отражение в программах подготовки.

2.22 В рамках текущей подготовки персонала следует предоставлять информацию о новом оборудовании, директивных указаниях и процедурах, а также об их соответствующем влиянии на меры по удовлетворению потребностей инвалидов после их введения или реализации.

---



## Глава 3

# ПЕРЕД ПОЕЗДКОЙ

### ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГАХ И СРЕДСТВАХ

3.1 Государствам-членам следует опубликовывать или рекомендовать эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов или заинтересованным организациям опубликовывать общую информацию или инструктивный материал, касающиеся воздушных поездок инвалидов, в доступных форматах и с использованием технологий, учитывающих разные формы инвалидности (в электронном виде, через Интернет, крупным шрифтом и путем озвучивания), своевременно и без дополнительной платы.

3.1.1 Материал в сети и интернет-системы бронирования должны быть доступны для инвалидов в соответствии с международными стандартами доступности веб-контента, с которыми можно ознакомиться на сайте [www.w3.org/standards/webdesign/accessibility](http://www.w3.org/standards/webdesign/accessibility).

3.2 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов, эксплуатантам по наземному обслуживанию и туристическим агентствам следует принимать необходимые меры в целях информирования инвалидов, планирующих совершить поездку, или совершающих поездку, о предлагаемых доступных услугах и порядке доступа к ним вне зависимости от наличия конкретной просьбы о предоставлении такой информации.

3.3 Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует предоставлять населению соответственно следующую информацию:

- a) часы работы;
- b) расположение выделенных автомобильных стоянок;
- c) места высадки и подбора пассажиров;
- d) номера телефонов для получения информации о доступности;
- e) услуги по предоставлению кресел-колясок или электрокресел;
- f) отхожие места для служебных животных;
- g) доступный транспорт для перемещения между терминалами;
- h) доступный наземный транспорт;
- i) пропуски для сопровождающих, не совершающих поездку;
- j) услуги по урегулированию жалоб;
- k) требования относительно предварительного уведомления;
- l) время регистрации и отправления рейсов;
- m) требования к перевозке средств передвижения (например, размеры);
- n) услуги, предоставляемые в аэропорту и в полете, включая имеющееся оборудование посадки пассажиров на борт.

3.4 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать наличие у них средств для облегчения общения с пассажирами, имеющими интеллектуальные или сенсорные нарушения (например, глухими или слабослышащими, слепыми или слабовидящими), и давать описание таких средств в доступном виде в информации для населения, о которой говорилось в пп. 3.1–3.3.

3.5 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов и туристическим агентствам следует включать информацию для инвалидов в свои общие рекламные печатные материалы и информационные материалы, размещаемые в сети.

### **ПОМОЩЬ В БРОНИРОВАНИИ МЕСТ**

3.6 В процессе бронирования турагентам, туроператорам и сотрудникам и подрядчикам эксплуатантов воздушных судов следует специально осведомляться о том, будет ли среди пассажиров кто-либо, кому может потребоваться помощь в аэропорту и/или на борту воздушного судна. При интернет-бронировании должна обеспечиваться возможность указывать о требующейся помощи в предусмотренном для этого месте. Если обеспечить это не представляется возможным и делать это можно только по телефону, следует указывать номер для бесплатных телефонных звонков.

3.7 Когда при осуществлении бронирования для инвалида эксплуатанту воздушных судов сообщается о наличии инвалидности и требующейся помощи, эксплуатант должен предоставить инвалиду информацию о помощи, которая должна ему оказываться и о характеристиках доступности воздушного судна или ограниченном обслуживании вне зависимости от наличия конкретной просьбы о предоставлении такой информации.

3.8 При осуществлении бронирования эксплуатантам воздушных судов следует запрашивать размеры любых индивидуальных средств передвижения для того, чтобы в случае невозможности перевозки ими какого-либо такого средства на воздушном судне или в том случае, если оборудование индивидуальной мобильности требует принятия специальных мер (например, снятия аккумулятора с кресла-коляски с электроприводом), такая информация была как можно быстрее доведена до сведения пассажиров для того, чтобы они могли при необходимости принять альтернативные меры.

3.9 В том случае, если в связи со сменой воздушного судна до отправления рейса эксплуатант воздушного судна не имеет возможности разместить кресло-коляску пассажира в грузовом отсеке, он должен предложить пассажиру альтернативный вариант поездки в другое время или компенсировать стоимость билета при отсутствии такого альтернативного варианта.

3.10 Агентам следует информировать пассажиров о пределах ответственности эксплуатанта воздушного судна применительно к перевозке индивидуальных средств передвижения, с тем чтобы инвалиды могли рассмотреть вопрос оформления собственной страховки. Агентам следует информировать пассажиров также о существующих ограничениях в сфере безопасности полетов, авиационной безопасности и перевозки опасных материалов, поскольку они могут затрагивать перевозку медицинских устройств или средств передвижения.

### **ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ**

3.11 Инвалидов, запрашивающих специальную помощь, следует поощрять к тому, чтобы они информировали эксплуатанта воздушных судов или туристическое агентство о своих потребностях при бронировании рейса или как можно раньше до отправления рейса.

3.11.1 Эксплуатантам воздушных судов и туристическим агентствам следует обеспечивать, чтобы получаемая ими от пассажиров-инвалидов информация об их особых потребностях доводилась до подразделений, бригад и организаций, которые будут оказывать соответствующую помощь, таких как эксплуатанты аэропортов и компании по наземному обслуживанию.

3.12 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, чтобы инвалид получал соответствующее обслуживание при условии, если соответствующая просьба поступает по крайней мере за 48 часов до отправления рейса.

3.13 Инвалидов, желающих выполнить поездку без предварительного уведомления, не следует лишать такой возможности, если они не имеют возможности сделать предварительное уведомление. Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов следует принимать все разумные меры к тому, чтобы удовлетворить потребности инвалидов, которые не делают предварительного уведомления за 48 часов.

### **САМОИДЕНТИФИКАЦИЯ**

3.14 От инвалидов не следует требовать, чтобы они заявляли о себе, если им не требуется предусмотренное для инвалидов обслуживание. Однако в том случае, если инвалидам требуется такое обслуживание или такое обслуживание требуется по причинам обеспечения безопасности полета, важно, чтобы они заявляли о своих потребностях эксплуатанту воздушного судна или эксплуатанту аэропорта.

3.15 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов следует рекламировать предоставляемые ими услуги инвалидам и преимущества от уведомления инвалидами о своих потребностях до начала поездки.

### **ПОЕЗДКА С ПОМОЩНИКОМ**

3.16 Эксплуатантам воздушных судов следует полагаться на мнение самих инвалидов о том, могут ли они путешествовать самостоятельно и удовлетворять свои собственные потребности на борту воздушного судна. Однако в некоторых случаях по причинам обеспечения безопасности полета эксплуатант воздушного судна может определить, что инвалиду необходимо выполнять поездку с помощником (например, чтобы помощник мог понять и отреагировать на инструктаж по мерам безопасности, когда это нельзя обеспечить с помощью иных мер коммуникации, или для оказания помощи при аварийной эвакуации).

3.17 Поскольку эксплуатанты воздушных судов не оказывают помощь пассажирам в уходе за собой (например, помощь в туалетной комнате или при принятии пищи), некоторым инвалидам, которым требуется такая помощь, необходимо выполнять поездку в сопровождении помощника, который может оказывать им помощь по уходу за собой во время рейса. Однако обеспокоенность эксплуатанта воздушного судна тем, что какой-либо инвалид может нуждаться в персональном уходе, не должна служить достаточным основанием для настаивания на том, чтобы поездка выполнялась в сопровождении помощника; следует принимать оценку самого лица относительно его или ее потребностей в персональном уходе.

3.18 Следует рассматривать вопрос о предоставлении льготных тарифов или бесплатного места для помощников.

3.19 Путешествующему с инвалидом помощнику следует предоставлять место рядом с инвалидом.

### **БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

3.20 Эксплуатантам воздушных судов следует иметь специальные места, доступные для использования инвалидами. Эксплуатанты воздушных судов могут решить заблокировать эти места и разблокировать их только незадолго до времени отправления рейса, и им следует обеспечивать, чтобы эти места занимались другими пассажирами последними. При необходимости места следует перераспределять для обеспечения того, чтобы инвалиды занимали подходящее для них кресло. Эксплуатантам воздушных судов, взимающим плату за предварительный выбор места, следует не взимать такую плату с инвалидов, с тем чтобы они могли выбрать место, наилучшим образом отвечающее их потребностям.

3.20.1 Эксплуатантам воздушных судов рекомендуется предоставлять инвалидам другие места (при наличии таковых), если это в большей степени отвечает их потребностям.

3.21 Когда какое-либо лицо заявляет о характере своей инвалидности, эксплуатанту воздушного судна следует, прежде чем выделять этому пассажиру место, информировать его о тех имеющихся местах, которые являются наиболее доступными, и затем определить вместе с пассажиром соответствующее место (например, с убирающимися подлокотниками, дополнительным пространством для ног, вблизи туалета, возможность занятия соседнего места помощником), при условии соблюдения требований безопасности полетов. В том случае, если места не выделяются заранее, инвалиду следует предоставлять возможность выполнить посадку на борт первым и выбрать место, которое в наибольшей степени отвечает его или ее потребностям (при наличии такового), при условии соблюдения требований безопасности полетов.

### **БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ ДЛЯ ЛИЦ, ПУТЕШЕСТВУЮЩИХ СО СЛУЖЕБНЫМИ ЖИВОТНЫМИ**

3.22 В том случае, когда инвалиду необходимо использовать служебное животное, эксплуатантам воздушных судов следует предоставлять инвалиду место с достаточным пространством для того, чтобы животное могло находиться на полу рядом с креслом пассажира, с учетом действующих норм безопасности полетов.

3.23 Эксплуатантам воздушных судов не следует устанавливать плату за провоз служебных животных.

3.24 Эксплуатантам воздушных судов следует заранее перед полетом провести с инвалидом беседу для того, чтобы определить размер требуемого пространства, чтобы поездка для инвалида и служебного животного была безопасной и комфортной.

3.24.1 Дополнительную информацию о перевозке служебных животных см. в разделе 8.10.

### **ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ**

3.25 Во всех случаях, когда это представляется возможным, эксплуатантам воздушных судов следует указывать в записях о бронировании какого-либо лица специальные услуги, которые будут предоставляться этому лицу, и давать письменное подтверждение таких услуг.

3.26 Эксплуатантам воздушных судов следует обеспечивать, чтобы указания, связанные с просьбами инвалидов о специальной помощи, например в отношении средств передвижения, передавались соответственно cabin crew, агентам на выходах на посадку, наземному персоналу и другим вместе с любыми другими особыми указаниями. Им также следует передавать соответствующему персоналу, оказывающему помощь лицу, требующему вышеупомянутого обслуживания, перечень услуг, которые они обязались предоставить этому лицу.

при бронировании. Когда эксплуатанту воздушного судна предоставляется медицинская информация, пассажира следует информировать о том, что эти данные будут переданы персоналу, которому они требуются для предоставления соответствующего обслуживания.

3.27 Когда эксплуатант воздушного судна, его агент(ы) или турагент(ы) получают информацию о требующейся помощи, они должны как можно скорее передать эту информацию в подразделения, бригады и организации, которые будут эту помощь оказывать (например, эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов, компаниям по наземному обслуживанию). Эту информацию следует передавать по возможности в кратчайшие сроки в том случае, если на момент уведомления конкретный эксплуатант воздушного судна неизвестен.

---



## **Глава 4**

# **ПРИБЫТИЕ В АЭРОПОРТ И ПЕРЕДВИЖЕНИЕ ПО НЕМУ**

### **СВОЕВРЕМЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

4.1 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, чтобы помощь инвалидам предоставлялась своевременно таким образом, чтобы они могли попасть на рейс, на который они забронированы.

### **ПОЛЬЗОВАНИЕ СРЕДСТВАМИ**

4.2 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов следует помогать инвалидам в пользовании аэропортовыми средствами, например, в посещении туалетных комнат и пользовании автоматизированными киосками, при условии наличия достаточного времени.

### **ИНФОРМАЦИОННЫЕ СТОЙКИ**

4.3 Информационные стойки должны быть доступными для всех инвалидов, например инвалидов-колясочников или страдающих нарушениями зрения, слуха, двигательных функций или речи. Работающий на информационных стойках персонал должен проходить подготовку для того, чтобы уметь эффективно и тактично предоставить запрашиваемую информацию.

### **УСЛУГИ ПО РЕГИСТРАЦИИ НА РЕЙСЫ**

4.4 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, чтобы автоматизированные регистрационные стойки или киоски, находящиеся в их ведении, были доступными и были обозначены универсальными знаками доступности. Если автоматизированные стойки и киоски невозможно сделать доступными, следует обеспечивать эквивалентный уровень обслуживания тех лиц, которые не имеют возможности самостоятельно пользоваться ими.

4.5 Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует оказывать инвалидам помощь на регистрационных стойках. Работающий на регистрационных стойках персонал должен проходить соответствующую подготовку для того, чтобы уметь реагировать на просьбы и удовлетворять потребности инвалидов, например, путем выделения соответствующих мест.

### **НАЛИЧИЕ КРЕСЕЛ-КОЛЯСОК**

4.6 Эксплуатанты аэропортов и воздушных судов должны выделять инвалидам по их просьбе кресла-коляски для обеспечения их бесперебойного передвижения с момента их прибытия в аэропорт до посадки на борт воздушного судна, а также с момента высадки с борта воздушного судна до момента покидания аэропорта. Пассажирам следует предоставлять полную информацию о наличии кресел-колясок и о том, требуется ли предварительное уведомление эксплуатанта аэропорта или эксплуатанта воздушного судна для того, чтобы получить кресло-коляску и соответствующее обслуживание. Пассажиры должны иметь возможность оставаться в своем личном кресле-коляске до выхода на посадку и получать его после высадки в том месте, где это возможно.

### **ПОМОЩЬ С БАГАЖОМ**

4.7 Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует оказывать инвалидам по их просьбе помощь с багажом на регистрации, при прохождении спецдосмотра, таможенного и иммиграционного контроля и при посадке.

### **МЕСТА ОЖИДАНИЯ**

4.8 Эксплуатантам аэропортов и воздушных судов следует предоставлять инвалидам места для ожидания в контролируемых ими зонах обслуживания пассажиров, где могут быть длинные очереди или приходится долго ждать, включая стойки продажи билетов, регистрационные стойки, зоны спецдосмотра, таможенного контроля и выдачи багажа. Такие места не должны блокировать маршруты эвакуации.

### **ОСТАВЛЕНИЕ ИНВАЛИДОВ БЕЗ ПРИСМОТРА**

4.9 Если инвалид-колясочник, не передвигающийся самостоятельно, вынужден ждать помощи на посадке или высадке, персонал эксплуатанта аэропорта или эксплуатант воздушного судна, в зависимости от конкретного случая, должен регулярно (например, каждые 30 мин.) подходить к нему для того, чтобы сообщить о том, когда будет удовлетворена его просьба об оказании помощи, и спросить, не нуждается ли он в чем-нибудь.

### **ПЕРЕСМОТР ПРОЦЕССОВ**

4.10 Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует постоянно пересматривать свой порядок предоставления обслуживания инвалидам, с тем чтобы такое обслуживание неуклонно совершенствовалось и учитывало новые практические наработки и технологии. Для информационного обеспечения этого процесса пересмотра следует стремиться получать отзывы от инвалидов.

---

## Глава 5

# ОБОРУДОВАНИЕ АЭРОПОРТОВ

### КОНСУЛЬТАЦИИ НА ЭТАПЕ ПРОЕКТИРОВАНИЯ

5.1 Эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, чтобы уже на начальном этапе проектирования в планах строительства и реконструкции аэропортовых объектов, открытых для населения, учитывались требования их доступности для инвалидов. Аэропортам следует консультироваться с экспертами по доступному и универсальному строительному дизайну. В целом эксплуатантам следует справляться с соответствующими руководствами ИКАО (например, с *Руководством по проектированию аэропортов (Doc 9184), часть 1 "Генеральное планирование"*) и руководствоваться рекомендациями Международного совета аэропортов (МСА) по требованиям строительства и планировки, которые помогут обеспечить доступ для инвалидов.

### ДОСТУПНЫЕ МАРШРУТЫ И ПРОХОДЫ

5.2 Переходные дорожки, включая переходы к зданиям терминалов, следует делать доступными для инвалидов.

5.3 Маршруты передвижения для посадки на борт воздушного судна и высадки из него следует делать доступными для инвалидов.

5.4 Все открытые для пассажиров зоны зданий аэровокзала должны быть оборудованы таким образом, чтобы инвалиды могли без труда добираться до них и пользоваться ими. Имеются в виду в частности:

- a) туалетные комнаты;
- b) рестораны;
- c) магазины;
- d) залы бизнес-класса;
- e) средства связи;
- f) информационные и регистрационные стойки;
- g) подъезды для высадки/посадки пассажиров;
- h) наружные пути передвижения, например, на автомобильных стоянках.

5.5 Эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, чтобы на доступных маршрутах не воздвигались новые барьеры. Доступные маршруты передвижения следует регулярно проверять и удалять с них любые препятствия.

5.6 Системы транспорта внутри аэровокзала и между терминалами (например, "бегущие дорожки") должны соответствовать национальному законодательству по стандартам доступности.

### **ОРИЕНТИРОВАНИЕ**

5.7 Эксплуатантам аэропортов следует предусматривать способы ориентирования, подходящие для инвалидов.

5.7.1 Примеры способов ориентирования включают визуальный контраст, обнаруживаемые (например, тактильные) элементы на полах и стенах для указания направления, размещение архитектурных элементов, таких как стены и колонны, и т. д.

### **СИМВОЛЫ И ЗНАКИ**

5.8 Средства, зарезервированные или предназначенные для инвалидов, должны обозначаться соответствующими символами и знаками согласно общепринятым международным стандартам. Все знаки должны учитывать нужды инвалидов.

5.9 Эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, чтобы для прибывающих в аэропорт инвалидов имелись четкие символы и знаки, позволяющие им легко ориентироваться в аэропорту.

5.10 Эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, чтобы тактильные символы включались в знаки, используемые для обозначения туалетных комнат, аварийных выходов, лифтов, лестничных маршей, дверей или второстепенных проходов, выделенных мест ожидания, отхожих мест для служебных животных, а также номеров выходов на посадку и зон вылета. Наносимые на знаки буквы, символы или пиктограммы должны иметь безбликовую поверхность, окрашены в яркие контрастные цвета и выполнены в едином фонте и размере. Буквы должны наноситься рубленным шрифтом, а цифры должны быть арабскими. Знаки должны по возможности дублироваться шрифтом Брайля. На подсвечиваемых знаках не следует использовать красный текст на темном фоне. Знаки следует располагать таким образом, чтобы они были легко различимы инвалидами, включая инвалидов-колясочников.

### **АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ КИОСКИ**

5.11 Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует обеспечивать, чтобы автоматизированные киоски были доступными и были обозначены универсальными символами доступности. Автоматизированными киосками являются те, которые позволяют получать связанные с поездкой услуги, такие как подтверждение регистрации, идентификация личности по фотографии, выбор места в салоне, выдача посадочных талонов, багажных бирок и талонов оплаты стоянки. Если сделать киоски доступными не представляется возможным, следует обеспечивать эквивалентный уровень обслуживания тех лиц, которые не могут пользоваться ими самостоятельно.

### **ДОСТУПНЫЕ КОММУНИКАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ**

5.12 Некоторые или все системы информирования о полетах следует устанавливать на уровне глаз.

5.13 Эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, чтобы коммуникационные системы общего пользования (такие как телефоны, интернет-терминалы и пункты подзарядки мобильных устройств) были также доступны для инвалидов.

5.14 Эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, чтобы общественные телефоны в контролируемой и неконтролируемой зонах (например, в зонах прилета и вылета, у выходов на посадку и в зонах выдачи багажа) были доступными для инвалидов и чтобы инвалиды могли пользоваться ими самостоятельно. Например, глухие или слабослышащие используют телефонные печатающие устройства (TTY), или для них требуется, чтобы коммуникационное оборудование было совместимо со слуховыми аппаратами, а для тех, кто не использует слуховые аппараты, должны быть предусмотрены регуляторы громкости и какая-то визуальная индикация о том, что их просьбы об оказании помощи получены.

5.15 Доступные телекоммуникационные системы должны быть четко универсальным символом доступности или опознавательным символом для TTY.

### **ПУБЛИЧНЫЕ ОБЪЯВЛЕНИЯ**

5.16 Эксплуатантам аэропортов и воздушных судов следует обеспечивать, чтобы объявления о задержках рейсов, изменении расписания, изменении номеров выходов на посадку, стыковках и местах выдачи багажа делались в устной и визуальной форме.

### **МОНИТОРЫ В ЗАЛАХ ПРИЛЕТА И ВЫЛЕТА**

5.17 Эксплуатантам аэропортов следует устанавливать в каждой зоне, где используются мониторы, несколько мониторов на уровне глаз (1,5 м над уровнем пола +/-25 мм). Мониторы, устанавливаемые выше уровня глаз, должны размещаться таким образом, чтобы их могли легко видеть инвалиды, включая инвалидов-колясочников. Информационные экраны должны быть видимыми с мест ожидания, выделенных для инвалидов. Мониторы следует размещать таким образом, чтобы избежать возникновения бликов.

5.18 Отображаемая на мониторах информация должна излагаться понятным языком, быть удобочитаемой и не содержать сокращений.

5.19 При использовании мониторов или других электронных знаков следует обеспечивать четкий цветовой контраст, например, использовать светлый цвет на темном фоне, что предпочтительно. Не следует использовать красный текст на черном фоне. Использование приемов прокрутки, мерцания и точечно-матричной индикации текстов также создает барьеры доступности для некоторых пользователей, и их следует по возможности избегать.

### **МЕСТА ОТДЫХА**

5.20 Эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать, через равные промежутки на путях движения, специально выделенные места отдыха, например, по возможности в длинных коридорах или проходах к зонам посадки. Места отдыха не следует размещать там, где они блокируют пути эвакуации.

5.21 Эксплуатантам аэропортов следует предусматривать сидячие места для инвалидов в зонах обслуживания пассажиров, где могут образовываться длинные очереди или приходится ждать длительное время, в том числе у стоек продажи билетов, регистрационных стоек, в зонах спецдосмотра, таможенного контроля и выдачи багажа.

5.22 Выделенные места отдыха следует предусматривать для инвалидов в зонах выходов на посадку и зонах вылета и располагать их в пределах видимости информационных табло и в пределах слышимости речевых объявлений. Такие места следует обозначать универсальным символом доступности и в случае размещения таких мест на улице – оборудовать их укрытием. Однако эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов не следует требовать от инвалидов, чтобы они оставались в выделенных для них местах отдыха, для того чтобы удобно расположиться и иметь доступ к информации, которая предоставляется другим пассажирам.

5.23 Сотрудники эксплуатантов воздушных судов и эксплуатантов аэропортов должны регулярно информировать инвалидов, которые самоидентифицируют себя таковыми, о состоянии их рейсов и спрашивать их, не нуждаются ли они в чем-нибудь. Это особенно важно для пассажиров с ограничениями по зрению, которые не могут считывать информацию с информационных экранов.

### **ОТХОЖИЕ МЕСТА ДЛЯ СЛУЖЕБНЫХ ЖИВОТНЫХ**

5.24 Эксплуатантам аэропортов следует обеспечивать наличие специальных мест, где служебные животные могли бы справить свою нужду (они могут иметь, а могут и не иметь специального обозначения). Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов, в зависимости от конкретного случая, следует обеспечивать, чтобы сотрудники и добровольцы были осведомлены о таких местах, с тем чтобы они знали, как облегчить пассажирам доступ к ним и затем помочь им успеть на стыковочные рейсы. Между аэровокзалами и соответствующими отхожими местами для животных должны быть проложены доступные пути движения.

5.25 Если это представляется возможным, пассажиры, путешествующие со служебными животными, должны иметь доступ к отхожему месту, находящемуся в пределах охраняемых зон, чтобы использовать их между стыковочными рейсами. Если это не представляется возможным, следует предусматривать отхожее место, к которому можно легко добраться из охраняемых зон, с тем чтобы свести к минимуму время, необходимое для того, чтобы служебное животное справило свою нужду.

*Примечание. Служебные животные могут предпочитать разные поверхности, на которых они справляют свою нужду. Как правило, для этого подходит гравийное или травяное покрытие, потому что не все животные делают это на твердых покрытиях, например, бетоне. В идеальном варианте на отхожих местах следует предусматривать несколько разных покрытий.*

5.26 При организации отхожих мест следует предусматривать следующее: огороженный участок, расположенный в стороне от многолюдных мест; пластиковые пакеты для уборки и мусорный или какой-либо другой контейнер для гигиенической утилизации отходов; и источник воды для облегчения уборки территории персоналом. Следует предусматривать знаки, напоминающие пользователям о необходимости убирать после своих животных.

### **УХОД ЗА СРЕДСТВАМИ И ОБОРУДОВАНИЕМ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМИ ДОСТУПНОСТЬ**

5.27 Эксплуатанты аэропортов и эксплуатанты воздушных судов, если они владеют аэропортом, арендуют или эксплуатируют его, должны обеспечивать поддержание средств, обеспечивающих доступность, в надлежащем рабочем состоянии. Если эксплуатанты аэропортов владеют устройствами или оборудованием посадки пассажиров на борт и эксплуатируют их, такое оборудование следует содержать в надлежащем состоянии.

## Глава 6

# СПЕЦДОСМОТР И ПОГРАНИЧНЫЙ КОНТРОЛЬ

### НЕУЩЕМЛЕНИЕ ЧУВСТВА СОБСТВЕННОГО ДОСТОИНСТВА

6.1 Рабочие процедуры иммиграционного, таможенного и спецконтроля следует адаптировать к нуждам инвалидов, с тем чтобы облегчить им прохождение формальностей без ущемления их чувства собственного достоинства.

6.2 Порядок прохождения спецконтроля следует при необходимости доводить до сведения пассажиров в устной или визуальной форме, для того чтобы информировать их о следующем:

- a) когда проходить в зону спецдосмотра;
- b) порядке размещения ручной клади и других материалов на транспортере рентгеновской установки;
- c) когда проходить через рамку устройства для спецдосмотра;
- d) когда процедура спецконтроля завершена и можно переходить к следующему этапу.

### ВАРИАНТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ СПЕЦДОСМОТРА

6.3 Вместо досмотра с использованием металлодетекторов персонал службы безопасности должен предлагать физический досмотр с возможностью его проведения в недоступном для стороннего наблюдения месте.

### ПРОПУСКА ДЛЯ СОПРОВОЖДАЮЩИХ ЛИЦ, НЕ УЧАСТВУЮЩИХ В ПОЕЗДКЕ

6.4 В случае, если это допускается государственными правилами безопасности, эксплуатантам аэропортов следует предусмотреть порядок выдачи временных пропусков сопровождающим лицам, не участвующим в поездке, с тем чтобы, помимо сотрудников эксплуатанта воздушного судна или аэровокзала, инвалида мог сопровождать выбираемый им человек на пути через охраняемые зоны до выхода на посадку.



## Глава 7

# ПОСАДКА НА БОРТ ВОЗДУШНОГО СУДНА И ВЫСАДКА С НЕГО

### ПОМОЩЬ ПРИ ПОСАДКЕ НА БОРТ И ВЫСАДКЕ С НЕГО

7.1 Специально подготовленный персонал эксплуатанта аэропорта и эксплуатанта воздушного судна должен оказывать инвалидам помощь с учетом их потребностей с момента их прибытия к аэровокзалу аэропорта до момента занятия ими места на борту воздушного судна и в обратном направлении, используя для этого соответствующее оборудование.

7.2 Услуги должны включать:

- a) помощь при посадке на борт воздушного судна и высадке с него;
- b) перемещение инвалида из его собственного средства передвижения в кресло-каталку, посадочное кресло или другое средство передвижения, предоставляемое эксплуатантом аэропорта или эксплуатантом воздушного судна;
- c) перемещение инвалида с его кресла-коляски или средства передвижения на его кресло на борту и наоборот;
- d) помощь с размещением и получением ручной клади, в том числе средств передвижения и других ассистивных устройств;
- e) помощь на пути к зонам выдачи багажа, включая прохождение иммиграционного и таможенного контроля;
- f) помощь в получении багажа, если инвалиду сделать это трудно;
- g) помощь на пути к зонам общего пользования и, при наличии соответствующей просьбы, к первому пункту дальнейшей стыковки или к стыковочному рейсу.

7.3 Инвалидам, заявившим о том, что им требуется помощь или дополнительное время, следует давать возможность выполнять посадку на борт отдельно (т. е. перед другими пассажирами) и также отдельно покидать борт (т. е. перед всеми другими пассажирами или после них), поскольку это в целом более достойно и связано с меньшим стрессом для инвалида, а также более рационально для эксплуатанта воздушного судна. Помощь в посадке на борт воздушного судна и высадке с него следует оказывать инвалидам без промедления.

7.4 Эксплуатантам воздушных судов, эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам по наземному обслуживанию следует сотрудничать между собой для обеспечения того, чтобы, когда это практически осуществимо, инвалиды-колясочники могли использовать свои собственные кресла-коляски для передвижения к дверям воздушного судна и в обратном направлении. Однако в случае использования некоторых кресел-колясок с электрическим приводом это может оказаться неосуществимым. Например, может оказаться практически

нецелесообразным разрешать какому-либо лицу оставаться в своем собственном кресле-коляске в аэропорту, где кресла-коляски нужно переносить вверх и вниз по лестницам у выхода на посадку, что может создавать опасность травмирования персонала.

7.5 Эксплуатантам воздушных судов и эксплуатантам аэропортов следует предусматривать возможность своевременного возвращения кресел-колясок и других средств передвижения в место, находящееся как можно ближе к дверям воздушного судна, с тем чтобы инвалиды могли в максимально возможной степени использовать свое собственное оборудование, за исключением случаев, когда это не допускается национальными правилами в сфере безопасности или перевозки опасных материалов или если от конкретного лица поступает иная просьба.

7.6 Эксплуатантам воздушных судов и аэропортов следует обеспечивать, чтобы лиц, не передвигающихся самостоятельно, периодически спрашивали о том, что им требуется.

### **ЛИФТЫ И ПАНДУСЫ**

7.7 Эксплуатанты воздушных судов и аэропортов, включая агентов по наземному обслуживанию и эксплуатантов воздушных судов, которые осуществляют обслуживание самостоятельно, должны обеспечивать наличие в своих аэровокзалах оборудования для посадки на борт, позволяющее безопасным и достойным образом осуществлять посадку и высадку инвалидов. Эксплуатанты аэропортов и эксплуатанты воздушных судов должны поддерживать оборудование для посадки в надлежащем состоянии.

7.8 Эксплуатантам воздушных судов следует рекомендовать, чтобы способ переноса инвалидов на руках при посадке и высадке использовался только в том случае, если все другие варианты уже испробованы и если на то имеется согласие инвалида и такой перенос можно выполнить безопасно.

### **ПЕРЕМЕЩЕНИЕ СРЕДСТВ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ**

7.9 Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует обеспечивать наличие средств для надежного перемещения средств передвижения к местам посадки и в обратном направлении в порядке приготовления к перевозке и избегать, насколько это практически возможно, переноски кресел-колясок с электрическим приводом и других крупных средств передвижения вручную для того, чтобы свести к минимуму возможность повреждения средств передвижения и опасность травмирования задействованного при этом персонала.

---

## Глава 8

# УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ЭКСПЛУАТАНТАМИ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ НА БОРТУ

### ПЕРЕВОЗКА СРЕДСТВ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ И АССИСТИВНЫХ УСТРОЙСТВ

8.1 Средства передвижения и ассистивные устройства следует принимать к перевозке в дополнение к установленной перевозчиком норме провоза ручной клади и багажа. Средства передвижения и ассистивные устройства перевозятся бесплатно.

8.2 При наличии достаточного места для хранения эксплуатантам воздушных судов следует разрешать перевозку складных кресел-колясок и небольших ассистивных устройств в пассажирском салоне. При размещении средств передвижения в пассажирском салоне им отдается предпочтение перед ручной кладью других пассажиров.

8.3 Если провоз кресла-коляски в пассажирском салоне не представляется возможным, эксплуатантам воздушных судов следует принимать их к перевозке в грузовом отсеке и без промедления возвращать их пассажиру в пункте назначения.

8.4 Кресла-коляски и средства передвижения следует размещать в грузовом отсеке воздушного судна в последнюю очередь и выгружать из него в первую очередь.

8.5 Может возникнуть необходимость в том, чтобы снять с кресел-колясок или средств передвижения, имеющих электрический привод, аккумуляторы и упаковать их в соответствии с национальными правилами.

8.6 Если необходимо разобрать и упаковать средство передвижения, эксплуатантам воздушных судов следует распаковывать и вновь собирать его и как можно быстрее возвращать инвалиду. Средства передвижения следует возвращать пассажирам в том состоянии, в каком они были получены. Эксплуатантам воздушных судов следует поощрять пассажиров к тому, чтобы они давали указания, как разобрать и собирать их средства передвижения.

### СИМВОЛЫ И ЗНАКИ НА БОРТУ

8.7 Знаки следует размещать таким образом, чтобы они не затенялись и не отсвечивали. Буквы и символы следует окрашивать в контрастные цвета (светлые на темном фоне или темные на светлом фоне). Шрифт букв должен быть рубленным. Многие государства используют свои собственные стандарты на высоту размещения знаков и размер цифр, букв, символов и пиктограмм. Если к символам и пиктограммам добавляется шрифт Брайля, его следует размещать под символами и пиктограммами.

## ВЫДЕЛЕНИЕ МЕСТ

8.8 Инвалидам следует выделять места, соответствующие их потребностям, при условии соблюдения требований безопасности полетов, например, место с откидным подлокотником для пассажира, который не может легко перенести свое тело через неподвижный подлокотник; место с дополнительным пространством для ног в случае пассажира, который не может согнуть ногу; или место поближе к туалету или выходу для малоподвижного пассажира. После того, как места выделены, инвалидов не следует пересаживать с наиболее удобных для них мест, если этого не требуют соображения безопасности полетов. В случае замены самолета пассажирам следует выделять соответствующие места.

8.9 Эксплуатантам воздушных судов следует иметь в наличии места, специально предусмотренные для инвалидов. При необходимости инвалидов следует пересаживать на другие места, которые больше им подходят. Эксплуатанты воздушных судов могут резервировать доступные места для того, чтобы ими могли воспользоваться инвалиды. Если инвалид запрашивает место менее чем за 24 часа до отправления рейса, эксплуатантам воздушных судов следует принять разумные меры к тому, чтобы обеспечить его подходящим местом.

## СЛУЖЕБНЫЕ ЖИВОТНЫЕ

8.10 Ниже приводятся инструктивные указания относительно провоза служебных животных на борту:

- a) Эксплуатантам воздушных судов не следует взимать плату за провоз служебных животных.
- b) Инвалидам и эксплуатантам воздушных судов следует принимать необходимые меры для соблюдения ветеринарных правил (если таковые существуют) государства прибытия для того, чтобы провозить служебное животное в аэропорт назначения на законном основании. Государствам рекомендуется по возможности сводить к минимуму такие ограничения для того, чтобы облегчить поездку пассажиру, которому требуется служебное животное.
- c) В том случае, если инвалиду требуется служебное животное, эксплуатантам воздушных судов следует предоставлять место с достаточным пространством, чтобы животное могло находиться на полу рядом с креслом такого пассажира (в соответствии с действующими правилами безопасности полетов). Это может потребовать того, чтобы эксплуатант воздушного судна выделил или пассажир оплатил дополнительное место для того, чтобы животное могло лечь на полу и не возникало излишних неудобств для животного или инвалида. Животное следует размещать таким образом, чтобы оно могло выполнять свои функции и при этом соблюдались правила безопасности полетов.
- d) Эксплуатантам воздушных судов следует заранее до полета определять с инвалидами, сколько требуется места для того, чтобы они и их служебные животные могли путешествовать безопасно и комфортно. При определении требуемого напольного пространства следует учитывать следующее:
  - 1) служебное животное не должно значительное время находиться в зажатом положении. Животное должно иметь достаточно места для того, чтобы менять положение своего тела, особенно на рейсах большой протяженности;
  - 2) наличие достаточного места для того, чтобы животное могло лечь, зависит от размеров проходов между рядами кресел. Размер прохода в данном случае замеряется от переднего края подушки сиденья до спинки переднего кресла, и этот проход должен быть достаточно широким для того, чтобы животное могло свободно проходить между сиденьями;

- 3) никакая часть служебного животного не должна выступать в основной проход, чтобы не затруднять движение тележек и людей;
  - 4) инвалид должен иметь достаточно места для того, чтобы он (она) мог свободно разместить свои ноги и чтобы служебное животное при этом не лежало на ногах пассажира;
  - 5) инвалид не должен быть вынужден класть свои ноги на служебное животное в ограниченном пространстве, поскольку это может привести к его травмированию, если животное по каким-либо причинам испугается или быстро вскочит;
  - 6) выделенное для инвалида и служебного животного место должно иметь как можно меньше препятствий под сиденьем (например, распределительные коробки, оборудование для развлечения и обеспечения безопасности, подножки и крепежные детали кресла) для того, чтобы уменьшить опасность нанесения вреда животному или случайного повреждения оборудования.
- е) В случае замены воздушного судна в последний момент или в том случае, если инвалид не регистрируется на рейс своевременно и в результате этого происходит замена предварительно зарезервированного кресла (которое должно было иметь достаточно места для пассажира и служебного животного), эксплуатантам воздушных судов следует обсуждать сложившуюся ситуацию с конкретным пассажиром. Пассажиру следует предложить занять вместе с животным другое место, если выделенное ему новое место не обеспечивает достаточно пространства для того, чтобы он, его служебное животное и другие пассажиры могли выполнить поездку безопасно, без телесных повреждений и излишнего дискомфорта.
- ф) Обсуждать с инвалидом другие возможные варианты (например, лететь более поздним рейсом, на котором имеется больше места) эксплуатанту воздушного судна следует только в случае полного отсутствия подходящего места на данном рейсе.

#### **ИНСТРУКТАЖ О МЕРАХ БЕЗОПАСНОСТИ И КОНСТРУКТИВНЫХ ОСОБЕННОСТЯХ ВОЗДУШНОГО СУДНА**

8.11 При наличии соответствующей просьбы или необходимости в этом эксплуатантам воздушных судов следует проводить с инвалидами индивидуальный инструктаж о мерах безопасности в такой форме, которая отвечает потребностям пассажира. Индивидуальные инструктажи о мерах безопасности следует проводить с максимально возможной осмотрительностью.

8.12 Эксплуатантам воздушных судов следует обеспечивать, чтобы материал, представляемый в визуальной форме, подавался также в устном изложении, а устная информация подавалась в визуальной форме. Это позволит лицам с нарушениями чувственного восприятия иметь равный доступ к информации, предоставляемой всем другим пассажирам. Потребностям лиц с пониженной обучаемостью в целом отвечает использование картинок.

8.13 Эксплуатантам воздушных судов следует предоставлять по просьбе устную, письменную или визуальную информацию о конструктивных особенностях воздушного судна, например, о местонахождении кнопок вызова и оснащении туалетов.

### **ШТАТНЫЕ КРЕСЛА-КОЛЯСКИ НА БОРТУ**

8.14 Воздушное судно, оборудованное доступными туалетами, должно иметь на борту штатное кресло-коляску. На борту воздушного судна, не оборудованного доступными туалетами, следует перевозить кресло-коляску, если об этом попросит инвалид, при условии наличия на борту возможности его хранения и надежного закрепления.

8.15 Имеющееся на борту кресло-коляска должно быть сконструировано таким образом, чтобы на него можно было легко пересаживать пассажира и чтобы можно было им легко маневрировать. Эти кресла-коляски должны быть оборудованы откидывающимися или съемными подножками и подлокотниками, пристыжным устройством и стопорами или другими надежными средствами для предотвращения перемещения кресла при пересаживании пассажира или в условиях турбулентности.

### **РЕГУЛЯРНОЕ РАССПРАШИВАНИЕ**

8.16 Во время полета эксплуатантам воздушных судов следует периодически спрашивать у инвалидов, не нуждаются ли они в чем-нибудь.

### **ПЕРЕМЕЩЕНИЕ ПО САЛОНУ**

8.17 Эксплуатантам воздушных судов следует помогать инвалидам в посещении туалетов на борту воздушного судна. Такая помощь не должна включать перенос пассажира на руках.

### **УСЛУГИ, НЕ ТРЕБУЮЩИЕСЯ ОТ ЭКСПЛУАТАНТОВ**

8.18 От эксплуатантов воздушных судов не требуется оказывать инвалидам услуги по личному уходу за ними. К услугам по личному уходу относятся:

- a) помощь в принятии пищи;
  - b) помощь в пользовании туалетом или отправлении эвакуаторных функций;
  - c) оказание медицинских услуг, включая прием лекарств.
-

## Глава 9

# ВОЗДУШНОЕ СУДНО

### ХАРАКТЕРИСТИКИ ДОСТУПНОСТИ ВОЗДУШНОГО СУДНА

9.1 Эксплуатантам воздушных судов следует оптимизировать уровень доступности новых и реконструируемых воздушных судов путем выбора конструктивных решений и элементов, которые отвечают потребностям инвалидов в той степени, в какой это допускается типом, размерами и конфигурацией воздушного судна, например:

- a) Воздушное судно должно быть оборудовано доступным туалетом.
- b) Символы и знаки следует размещать так, чтобы они не были затенены и не отсвечивали. В пассажирском салоне воздушного судна должны быть тактильные указатели направления движения для оказания помощи в перемещении слабовидящим пассажирам.
- c) Освещение на борту воздушного судна, за исключением лампочек для чтения и других осветительных устройств, управляемых пассажиром, должно направляться и регулироваться таким образом, чтобы не создавать теней или отблесков. Освещение в салоне не должно иметь резких перепадов по интенсивности.
- d) Интегрированные посадочные трапы на воздушном судне должны иметь:
  - ступени одинаковой высоты и глубины, а высота первой и последней ступеней не должна превышать одинаковой высоты остальных ступеней;
  - поверхность ступеней должна быть твердой, не скользкой и безбликовой;
  - полосу контрастного цвета по краю каждой ступени; поручни с обеих сторон.
- e) Поручни должны быть:
  - прочными, округлой формы, гладкими и не скользкими;
  - иметь окраску, контрастирующую с окружающей средой;
  - иметь внешний диаметр, позволяющий легко за них держаться, и не иметь каких-либо препятствий, которые могли бы заставить выпустить их из рук;
  - иметь плавный изгиб при соединении со стеной или в верхней и нижней части трапа.
- f) Поверхность пола на борту воздушного судна должна быть безбликовой и не скользкой.
- g) По крайней мере 50 % рядов кресел со стороны проходов в салонах всех классов должны иметь убирающиеся подлокотники.

- h) На воздушных судах с несколькими проходами должно иметься по крайней мере одно кресло-коляска, которое можно перемещать по салону.
- i) Штатное кресло-коляска на борту должно иметь конструкцию, позволяющую легко переносить на него пассажира и легко перемещать его с посторонней помощью внутри воздушного судна. Оно должно иметь подножку, откидывающиеся или съемные подлокотники, пристыжное устройство и стопор для колес.
- j) Для обозначения рядов следует наносить тактильную маркировку.

## ДОСТУПНЫЕ ТУАЛЕТЫ

9.2 Если это допускается с учетом типа, размеров и конфигурации воздушного судна, по крайней мере один туалет должен быть доступным для инвалидов; в нем должна использоваться тактильная маркировка, контрастная окраска и удобные в пользовании ручки, краны и прочее оборудование, как указано ниже.

9.2.1 Воздушное судно, размер которого позволяет иметь на борту штатное кресло-коляску, оборудуется следующими дополнительными элементами:

- a) *Опознавание.* Инвалиды должны иметь возможность опознавать доступный туалет по универсальному символу доступности в виде пиктограммы или тактильной полосы, размещаемой рядом с дверью или на двери.
- b) *Приватность.* Инвалиды, пользующиеся на борту креслом-каталкой, должны иметь возможность пользоваться доступным туалетом в обстановке приватности.
- c) *Двери.* Дверной проем должен быть достаточно широким для того, чтобы инвалид мог проехать в него на кресле-коляске; перед дверью и за ней должно быть достаточно места для того, чтобы можно было развернуть кресло-коляску. Двери должны открываться наружу, либо быть раздвижными. Дверные ручки, защелки, замки и прочая арматура должны устанавливаться на такой высоте, чтобы находящийся в кресле-коляске человек мог легко до них дотянуться. Эти устройства должны легко управляться с минимальными усилиями одной рукой, и для их срабатывания не должны требоваться точные движения пальцев, твердое сжатие, сильный захват или скручивание запястья. Они должны окрашиваться в цвет, контрастирующий с соседними участками.
- d) *Унитазы.* Высота и расположение унитазов должны быть такими, чтобы инвалид-колясочник, мог легко перемещаться на него и с него. Окраска устройства для спуска воды на унитазах должна быть контрастной по отношению к окружающим участкам. Инвалид должен иметь возможность использовать для спуска воды закрытый кулак, прилагая минимальные усилия, или же это устройство должно срабатывать автоматически. При отсутствии крышки сиденья унитаза должны оборудоваться задней спинкой, а кронштейн для туалетной бумаги должен находиться на удобном расстоянии и не мешать пользованию поручнями.
- e) *Поручни.* Доступные туалеты должны иметь прочные поручни, расположенные, если возможно, на стене сзади унитаза и на одной из стен рядом с унитазом. Их высота и длина должны быть такими, чтобы ими мог легко пользоваться человек на кресле-коляске. Поручни должны иметь округлую форму, не иметь каких-либо острых или царапающих элементов и быть не скользкими. Они также должны иметь контрастную окраску по сравнению с окружающими участками или маркироваться полоской контрастного цвета по всей длине каждого поручня.

- f) *Раковины, краны и прочие устройства.* Раковина должна располагаться так, чтобы ею мог легко пользоваться человек на кресле-каталке. Краны и прочие устройства должны иметь окраску, контрастирующую с окружающими участками. Инвалид должен иметь возможность управлять краном сжатым кулаком, используя для этого минимальные усилия, или же кран должен срабатывать автоматически.
- g) *Принадлежности.* Такие принадлежности, как дозаторы жидкого мыла, держатели полотенец и мусоросборные контейнеры, должны быть такими, чтобы ими мог легко пользоваться человек на кресле-коляске. Окраска этих приспособлений должна отличаться от окраски соседних участков, и они должны обозначаться тактильными знаками.
- h) *Зеркала.* Каждое зеркало должно располагаться таким образом, чтобы им мог легко пользоваться человек на кресле-коляске.
- i) *Кнопки вызова.* Туалеты должны иметь кнопки вызова, отличающиеся по своей окраске от соседних участков и обозначенные тактильными знаками. Кнопка вызова должна располагаться таким образом, чтобы до нее мог легко дотянуться и пользоваться ею, прилагая минимальные усилия, человек на кресле-коляске; пользование ею не должно требовать точной работы пальцев, плотного сжатия, захвата или скручивания запястья.

#### **МЕСТА ДЛЯ ХРАНЕНИЯ СРЕДСТВ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ**

9.3

Ниже приводятся инструктивные указания в отношении мест хранения средств передвижения:

- a) при наличии достаточного места эксплуатантам воздушных судов следует перевозить в пассажирском салоне принадлежащие пассажирам складные кресла-коляски и небольшие вспомогательные средства, принимая во внимание требования безопасности полетов и авиационной безопасности;
  - b) приводимое в движение вручную кресло-коляска должно размещаться в салоне в первую очередь сразу после посадки на борт пассажира-инвалида;
  - c) размещение кресел-колясок и других средств передвижения должно осуществляться эксплуатантами воздушных судов в приоритетном порядке по отношению к другому багажу и грузу.
-



## Глава 10

### СТЫКОВКИ И ОТЪЕЗД ИЗ АЭРОПОРТА

#### УТЕРЯ, ЗАДЕРЖКА С ДОСТАВКОЙ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ СРЕДСТВ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

10.1 В случае утери, повреждения, излишней задержки с доставкой или уничтожения средства передвижения, в результате чего по прибытии в свой пункт назначения инвалид оказывается без своего средства передвижения, эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует предоставлять ему другое средство передвижения в качестве временной замены.

10.2 Это предоставляемое в качестве замены средство передвижения должно быть в максимальной степени приближенным к собственному средству передвижения пассажира и должно удовлетворять инвалида и предоставляться без взимания дополнительной платы.

10.3 Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов необходимо иметь информацию о местных поставщиках средств передвижения, с которыми они могут заключать соглашения на случай утери, повреждения или излишней задержки с доставкой средства передвижения для обеспечения того, чтобы инвалиды могли продолжать поездку.

10.4 Если средство передвижения повреждено во время перевозки и его можно быстро и надежно отремонтировать, эксплуатантам воздушных судов следует организовать их ремонт без взимания платы с инвалидов и как можно скорее вернуть их соответствующим лицам.

10.5 Если средство передвижения повреждено во время перевозки и его нельзя надежно отремонтировать или если средство передвижения утеряно и не поддается обнаружению, эксплуатантам воздушных судов следует возмещать инвалидам их стоимость по действующим оценкам. Рекомендуется, чтобы эксплуатанты воздушных судов возмещали пассажиру полную стоимость средства передвижения.

#### ПОЛУЧЕНИЕ БАГАЖА

10.6 Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует оказывать инвалидам помощь в получении багажа, если их об этом попросят.



## **Глава 11**

### **НАЗЕМНЫЙ ТРАНСПОРТ**

#### **НАЛИЧИЕ ДОСТУПНОГО НАЗЕМНОГО ТРАНСПОРТА**

11.1 Эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов следует обеспечивать доступное наземное обслуживание в прилегающей к аэровокзалу неконтролируемой зоне, в аэровокзале и в контролируемой зоне в часы работы аэропорта, а также во внеурочные часы, когда это связано со сбоями в работе. В случае невозможности предоставления доступного наземного транспорта эксплуатанты аэропортов и эксплуатанты воздушных судов должны информировать население о предоставляемых в данном районе альтернативных услугах и о том, как ими пользоваться. Население следует информировать о том, что наземное транспортное обслуживание не предоставляется.

#### **ИНФОРМАЦИЯ О ДОСТУПНОМ НАЗЕМНОМ ТРАНСПОРТЕ И РЕЗЕРВИРОВАНИЕ ЕГО УСЛУГ**

11.2 Эксплуатанты аэропортов и эксплуатанты воздушных судов, или эксплуатанты по наземному обслуживанию, в зависимости от конкретного случая, должны помогать пассажирам найти службу бронирования, через которую инвалиды могут предварительно сообщить о требующихся им видах наземного обслуживания. Такую информацию следует публиковать, например, крупным шрифтом или шрифтом Брайля в печатных материалах, выпускать в виде аудиоматериалов или размещать на доступном веб-сайте.

#### **НАЗЕМНЫЙ ТРАНСПОРТ В ПРЕДЕЛАХ АЭРОПОРТА**

11.3 Эксплуатанты аэропортов, эксплуатанты воздушных судов и эксплуатанты по наземному обслуживанию должны предоставлять транспортные средства и оборудование для перевозки инвалидов в пределах аэропорта.

#### **НЕВЗИМАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПЛАТЫ**

11.4 С инвалидов не должна взиматься дополнительная плата за пользование доступным наземным транспортом для перевозки служебных животных, кресел-колясок или других средств передвижения.

#### **ДОСТУПНЫЙ НАЗЕМНЫЙ ТРАНСПОРТ ДЛЯ ДОСТАВКИ НА УДАЛЕННЫЕ МЕСТА СТОЯНКИ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ**

11.5 Эксплуатанты аэропортов, эксплуатанты воздушных судов и работающие по контракту эксплуатанты по наземному обслуживанию должны предоставлять доступные транспортные средства для

перевозки инвалидов между терминалами, а также между аэровокзалом и удаленными местами стоянки воздушных судов, когда других пассажиров перевозят автобусом. Конструкция и оборудование таких транспортных средств должны обеспечивать безопасную и достойную перевозку инвалидов. Управляющий такими транспортными средствами персонал должен быть обучен правильному и безопасному порядку посадки и высадки. Службным животным следует разрешать сопровождать инвалидов в пассажирском салоне транспортного средства.

### **ДОСТУПНОЕ ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ МЕЖДУ АЭРОПОРТАМИ**

11.6 Эксплуатантов аэропортов и эксплуатантов воздушных судов, в зависимости от конкретного случая, следует поощрять к тому, чтобы они организовывали транспортное обслуживание между аэропортами, с тем чтобы инвалидов можно было перевозить за ту же плату и в столь же комфортных и безопасных условиях, что и других пассажиров. Службным животным следует разрешать сопровождать инвалидов в пассажирском салоне транспортного средства. Наземные транспортные средства должны вмещать средства передвижения, обычно используемые в данном государстве.

### **ЗНАКИ И СИМВОЛЫ**

11.7 Для информирования о наличии доступного наземного транспортного обслуживания эксплуатантам аэропортов следует использовать знаки и символы, соответствующие международным стандартам.

### **ПРОКАТ АДАПТИРОВАННЫХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ИЛИ ЭКВИВАЛЕНТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

11.8 Эксплуатантам аэропортов следует поощрять находящиеся на их территории компании, сдающие в аренду транспортные средства, к тому, чтобы они имели в наличии транспортные средства с ручным управлением для использования инвалидами и сдавали их в аренду по цене, не превышающей ставки аренды обычных транспортных средств.

---

## Глава 12

### ЖАЛОБЫ

12.1 Эксплуатанты аэропортов и эксплуатанты воздушных судов должны:

- a) устанавливать порядок подачи инвалидами жалоб на уровень или качество обслуживания;
  - b) иметь специально подготовленный персонал, с которым инвалиды могли бы своевременно и без дополнительной платы решать проблемы посредством личного общения или по телефону;
  - c) обеспечивать, чтобы процесс подачи жалоб был доступным для инвалидов, которым могут потребоваться специальные технические средства, такие как ТТУ или столь же эффективные технологии, и доступные веб-сайты;
  - d) обеспечивать для инвалидов рациональные средства для подачи жалоб. Эксплуатанты воздушных судов и эксплуатанты аэропортов должны принимать как письменные, так и устные жалобы;
  - e) информировать население о порядке подачи жалоб способами, доступными для инвалидов;
  - f) незамедлительно информировать инвалидов о том, что они могут подать жалобу в государственный орган, занимающийся рассмотрением таких жалоб, если они не имеют возможности удовлетворить жалобу или если им становится ясно, что данное лицо не удовлетворено предложенным решением.
-



## Глава 13

### МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ

13.1 Государствам рекомендуется создавать орган или агентство для осуществления контроля за соблюдением норм и инструктивных указаний этого государства, касающихся доступности воздушного транспорта.

13.2 В общую обязанность этого контролирующего органа должен входить регулярный мониторинг деятельности поставщиков услуг для обеспечения того, чтобы нормы соблюдались и при необходимости совершенствовались и чтобы права инвалидов не нарушались.

13.3 Государствам следует поощрять поставщиков услуг к тому, чтобы они создавали свои собственные внутренние системы мониторинга эффективности работы.

— КОНЕЦ —





