

LIETUVOS ORO UOSTAI

VNO KUN PLQ

VALSTYBĖS ĮMONĖS LIETUVOS ORO UOSTŲ GENERALINIS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTŲ PATVIRTINIMO IR 2008 M. RUGPJŪČIO 20
D. ĮSAKYMO NR. 1R-203 „DĖL PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTŲ PATVIRTINIMO“
PRIPAŽINIMO NETEKUSIU GALIOS

2014 m. rugpjūčio 11 d. Nr. 1R-154
Vilnius

1. T v i r t i n u Pagalbos kokybės standartus (pridedama).
2. N u s t a t a u , kad Pagalbos kokybės standartais privaloma vadovautis VĮ Lietuvos oro uostų Vilniaus filiale.
3. P a v e d u Operatyvinio valdymo grupės vadovui Renatui Aukštuoliui supažindinti UAB „Litcargus“ ir UAB „Baltic ground services“ atsakingus darbuotojus su šiuo įsakymu patvirtintais Pagalbos kokybės standartais.
4. S k i r i u Operatyvinio valdymo grupės vadovą Renatą Aukštuolį atsakingu už Pagalbos kokybės standartų įgyvendinimą VĮ Lietuvos oro uostų Vilniaus filiale.
5. P r i p a ž į s t u netekusiu galios VĮ Tarptautinio Vilniaus oro uosto generalinio direktoriaus 2008 m. rugpjūčio 20 d. įsakymą Nr. 1R-203 „Dėl Pagalbos kokybės standartų patvirtinimo“.

Generalinis direktorius



Gediminas Almantas

Parengė
Operatyvinio valdymo grupės vadovas

Renatas Aukštuolis
2014-08-20

PATVIRTINTA
 VĮ Lietuvos oro uostų
 generalinio direktoriaus
 2014 m. rugpjūčio 11 d.
 įsakymu Nr. 1R-154

PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTAI

Atsižvelgiant į tai, kad nuo 2006 metų balandžio 1 dienos visiems neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims privalo būti sudarytos sąlygos gauti pagalbą, nurodytą Europos Parlamento ir Tarybos reglamente Nr. 1107/2006, ir bendradarbiaujant su asociacija Lietuvos neįgaliejių forumas bei Civilinės aviacijos administracija, sudaromi šie Pagalbos kokybės standartai.

1. VĮ Lietuvos oro uostų Vilniaus filiale pagalba keleiviams su negalia ir ribotos judėsenos asmenims (toliau RJA keleivis) bus teikiama su žemiau nurodytais negalios kodais:

Negalios kodas	Apibūdinimas	Pagalbos pobūdis
WCHC	Neįgalusis. Keleivis su visiškai negalia ir judėjimo sutrikimais.	Keleivis lydimas dviejų asistentų. Jei orlaivis stovi nutolusiose nuo terminalo orlaivių stovėjimo aikštelėse arba nėra galimybės panaudoti keleivių įlaipinimo tilto orlaiviui stovint aikštelėje prie terminalo, RJA keleivis transportuojamas ir įlaipinamas arba išlaipinamas į/iš orlaivio su specialiai pritaikyta transporto priemone „Ambulift“.
WCHS	Keleivis turi sunkumų eiti ir negali lipti laiptais.	Keleivis lydimas bent vieno asistento. Jei orlaivis stovi nutolusiose nuo terminalo orlaivių stovėjimo aikštelėse arba nėra galimybės panaudoti keleivių įlaipinimo tilto orlaiviui stovint aikštelėje prie terminalo, RJA keleiviui suteikiamas vežimėlis ir naudojama specialiai pritaikyta transporto priemonė „Ambulift“.
WCHR	Keleivis negali eiti ilgų atstumų.	Keleivis lydimas bent vieno asistento. Jei orlaivis stovi nutolusiose nuo terminalo orlaivių stovėjimo aikštelėse arba nėra galimybės panaudoti keleivių įlaipinimo tilto orlaiviui stovint aikštelėje prie terminalo, RJA keleiviui suteikiama kėdė su ratukais ir naudojama specialiai pritaikyta transporto priemonė „Ambulift“.
BLIND	Neregiai keleiviai ir silpnaregiai	RJA keleivis lydimas vieno asistento.

DEAF	Kurtieji keleiviai, keleiviai su klausos sutrikimais, kurčėnyliai	RJA keleivis lydimas vieno asistento.
BLIND&DEAF	Neregiai ir kurtieji keleiviai, kurie gali judėti tik lydimi asistento	RJA keleivis lydimas vieno asistento.
DPNA	Keleiviai su intelektualiais ir vystymosi sutrikimais	RJA keleivis lydimas vieno asistento.

1.1. Pabrėžiama, kad šios paslaugos teikiamos RJA keleiviams, apimant nuo judėjimo negalios iki bet kokios psichinės, intelektualinės negalios ar sutrikimo arba amžiaus, kai patenkinti šių asmenų poreikius reikalinga tam tikra pagalba bei aptarnavimas, kurie prieinami visiems keleiviams.

1.2. RJA keleiviams, kurie yra ribotos judėsenos, tačiau nereikalauja pagalbos (pavyzdžiui, todėl, kad pagalba suteikiama artimų žmonių) paprašius, suteikiamas vežimėlis laikinam naudojimui nuo atvykimo į oro uostą vietos iki įlaipinimo į orlaivį.

1.3. Jei neįgalusis ar ribotos judėsenos keleivis pageidauja naudoti savo kėdę su ratukais atvykimo ar išvykimo metu, prašymas turi būti patenkintas. Įsodinant ar išlaipinant kėdę su ratukais laikoma bagažu ir už jos tolimesnį transportavimą yra atsakingos oro linijų bendrovės.

1.4. Jei RJA keleivis naudoja elektrinę kėdę su ratukais, aptarnaujantis asmuo atlieka veiksmus, reikalingus atjungti ar prijungti elektros bateriją, konsultuojantis su keleiviu, kad kėdę su ratukais toliau galėtų būti perduota oro linijų antžeminio aptarnavimo paslaugas teikiančiai bendrovei transportavimui arba keleivio naudojimui.

1.5. RJA keleiviams pagalba privalo būti suteikta, išskyrus atvejus, kai keleivis laiku nepranešė apie savo būseną. Tokiu atveju dedamos visos pastangos, kad būtų suteikta visa reikalinga pagalba vadovaujantis šiais standartais. Ši sąlyga negalioja, jei keleiviui pagalba reikalinga ne dėl negalios, o dėl kitų priežasčių, pavyzdžiui, keleivis gabenasi sunkų rankinį bagažą.

2. Pagalba teikiama nuo/iki aiškiai pažymėtų atvykimo/išvykimo vietų, esančių oro uosto teritorijoje:

2.1. specialiai pažymėtų automobilių parkavimo vietų su galimybe išsikviesti pagalbą (centrinė aikštelė);

2.2. atvykstantiems RJA keleiviams viešuoju transportu (prie specialiu kelio ženklų pažymėtos Autobusų stotelės);

2.3. priešais išvykimo salę antrajame aukšte. Norėdamas gauti jam priklausančią pagalbą, RJA keleivis privalo pranešti apie savo buvimą ir pagalbos pobūdį.

3. Vadovaujantis ECAC 30 dokumento I dalies 5 skirsniu ir jo atitinkamais priedais, sudaryti šie neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo kokybės rodikliai:

3.1. **Išvykstantiems** RJA keleiviams, iš anksto įsigijusiems bilietus ir pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį bei atvykusiems į atvykimo/išvykimo vietą laiku:

- RJA keleivio laukimo laikas atvykimo/išvykimo vietose ne ilgesnis nei 5 minutės;
- Visi be išimties RJA keleiviai privalo būti įsodinti į orlaivį, nebent tai neįmanoma dėl „force majeure“.

3.2. **Išvykstantiems** RJA keleiviams, iš anksto neįsigijusiems bilietų ir pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį tik iš atvykimo/išvykimo taško:

- RJA keleivio laukimo laikas atvykimo/išvykimo vietose ne ilgesnis nei 10 minučių;

3.3. **Atvykstantiems** RJA keleiviams, kai informacija apie pagalbos poreikį iš išvykstamo oro uosto gaunama orlaiviui pakilus (ne vėliau kaip 30 min. iki orlaiviui tupiant Vilniaus oro uoste):

- RJA keleivio laukimo laikas orlaivyje ne ilgesnis nei 5 minutės po kitų keleivių išlaipinimo.

3.4. **Atvykstantiems** RJA keleiviams, kai informacija apie pagalbos poreikį iš išvykstamo oro uosto negauta orlaiviui pakilus ir apie pagalbos poreikį sužinota tik iš antžeminį aptarnavimą atliekančios bendrovės orlaiviui stovint orlaivių stovėjimo aikštelėje:

- RJA keleivio laukimo laikas orlaivyje ne ilgesnis nei 10 minučių po kitų keleivių išlaipinimo.

4. Siekiant užtikrinti aptarnavimo kokybės rodiklių įgyvendinimą, turi būti laikomasi šių sąlygų:

4.1. Išvykstančiam RJA keleiviui pagalba garantuojama tik tuo atveju, jei keleivis atvyksta į registracijos postą likus bent valandai iki tvarkaraštyje numatyto skrydžio. Jei keleiviui pagalba reikalinga nuo pat atvykimo/išvykimo taško, esančio oro uosto teritorijoje, tuomet atvykti jis privalo likus bent dviem valandoms iki tvarkaraštyje numatyto skrydžio laiko.

4.2. Jei nesilaikoma laiko, nurodyto prieš tai esančiame punkte, atsakingi darbuotojai dės visas pastangas, siekdami laiku įsodinti RJA keleivį į orlaivį, tačiau nesuteikiama garantija, kad keleivis bus įsodintas.

4.3. Kiekvienas RJA keleivis gauna „vientisą pagalbą“. Tai reiškia, kad nuo atvykimo/išvykimo vietos keleivis palydimas iki įsodinimo į orlaivį be pertrūkių ar atidėliojimų, išskyrus atvejus, kai keleivis skrenda jungiamuoju skrydžiu.

4.4. Jei keleivis iš anksto įsigijęs bilietą, tai reiškia, kad oro uostas, aviakompanija, skrydžio operatorius ar antžeminio aptarnavimo kompanija turi būti iš anksto informuota apie RJA asmens pagalbos poreikį bei pobūdį, ir kad ta informacija privalo būti pateikta asmenims, vykdantiems šių keleivių aptarnavimą oro uoste. Pageidaujama, kad tokia informacija būtų pateikta bent 5 valandoms iki numatyto skrydžio (raštu, el. paštu, SITA, faksu ar kitais būdais).

4.5. RJA keleiviai įlaipinami į orlaivį pirmenybės tvarka. Iš orlaivio RJA asmenys išlaipinami kitiems keleiviams palikus saloną. Išimtys galimos, jei apie RJA asmenį buvo pranešta pavėluotai arba to pageidauja orlaivio įgula.

4.6. Paslaugos teikiamos vadovaujantis šiais standartais, ECAC dokumentu Nr. 30 ir atitinkamais jo priedais bei VĮ Lietuvos oro uostai 2014 m. rugpjūčio 20 d. generalinio direktoriaus įsakymu Nr. 1R-152 patvirtinta „Tarnybų, aptarnaujančių ribotos judėsenos asmenis (RJA) VĮ Lietuvos oro uostų Vilniaus filiale, sąveikos technologija“.

4.7. Už RJA keleivių aptarnavimą oro uoste tenkančią atsakomybę reglamentuoja VĮ Tarptautinio Vilniaus oro uosto ir antžeminio aptarnavimo kompanijos pasirašyta paslaugos perdavimo sutartis.

4.8. VĮ Lietuvos oro uostų Vilniaus filialas pasilieka teisę reguliariai vykdyti RJA keleivių aptarnavimo kokybės patikrinimą.
