

VALSTYBĖS ĮMONĖ „KAUNO AEROUOSTAS“

PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTAI

Atsižvelgiant, kad nuo 2008 metų liepos 26 dienos visi neįgalūs ir ribotos judėsenos asmenys privalo turėti galimybę gauti pagalbą, nurodytą Europos Parlamento ir Tarybos reglamente Nr. 1107/2006 ir bendradarbiaujant su VĮ „Tarptautinis Vilniaus oro uostas“, VĮ „Tarptautinis Palangos oro uostas“, asociacija Lietuvos neįgaliųjų forumas bei Civilinės aviacijos administracija sudaromi Pagalbos kokybės standartai.

VĮ „Kauno aerouostas“ pagalba bus teikiama šiems neįgaliesiems ar ribotos judėsenos asmenims:

Negalios kodas	Apibūdinimas	Pagalbos pobūdis
WCHC	Keleivis negali eiti ar stovėti. Palydimas iki arba nuo vietos orlaivyje.	Keleivis palydimas vieno arba dviejų asistentų nuo atvykimo vietos iki orlaivio ir įlaipinamas į jį arba išlaipinamas iš orlaivio ir palydimas iki išvykimo vietos. Keleiviui suteikiama kėdė su ratukais, specialūs vežimėliai įkėlimui į lėktuvą ir judėjimui tarp eilių.
WCHS	Keleivis turi sunkumų eiti ir negali lipti laiptais.	Keleivis palydimas bent vieno asistento nuo atvykimo vietos iki orlaivio ir nuo orlaivio iki išvykimo vietos. Jei orlaivis stovi nuošaliai nuo terminalo arba jei nėra galimybės panaudoti įsodinimo tilto, keleiviui įlaipinti į orlaivį ir išlaipinti iš jo naudojamas specialus kėliklis. Keleiviui suteikiama kėdė su ratukais nuo atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki išvykimo vietos.
WCHR	Keleivis negali eiti ilgų atstumų.	Keleivis lydimas bent vieno asistento. Prireikus pervežamas kėdė su ratukais nuo atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki išvykimo vietos.
BLIND&DEAF PASSENGERS WITH AN INTELLECTUAL HANDICAP	Neregiai keleiviai / neregiai ir kurtieji keleiviai, keleiviai su mąstymo sutrikimais [tik jei buvo aiškiai kreiptasi dėl pagalbos užsakant bilietą] / kurtieji keleiviai [jei buvo aiškiai kreiptasi dėl pagalbos užsakant bilietą]	Keleivis lydimas vieno asistento.
STRETCHER	Keleivis atgabenamas neštuvais ir gali keliauti tik tokiu būdu.	Keleivis lydimas bent dviejų asmenų. Pagalbinės priemonės, tokios kaip kėliklis, naudojamos įlaipinant į orlaivį ar išlaipinant iš jo. Į orlaivį ir iš jo

		keleivis vežamas greitosios pagalbos automobiliu. Dėl greitosios pagalbos automobilio derinimus atlieka keleivis arba kelionės operatorius.
--	--	---

- Pabrėžiama, kad šios paslaugos teikiamos tik keleiviams, kuriems reikalinga pagalba dėl ribotos judėsenos. Keleiviai, kurie yra ribotos judėsenos, tačiau nereikalauja pagalbos (pavyzdžiui, todėl, kad pagalba suteikiama artimų žmonių), gauna kėdę su ratukais laikinam naudojimui oro uosto teritorijoje, be papildomo mokesčio.
- 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 aviakompanijos.
- Jei neįgalusis ar ribotos judėsenos keleivis naudoja elektrinę kėdę su ratukais, aptarnaujantis asmuo atlieka veiksmus, reikalingus atjungti ar prijungti elektros bateriją, konsultuojantis su keleiviu, kad kėdė su ratukais toliau galėtų būti perduota aviakompanijų transportavimui arba keleivio naudojimui.
- Neįgaliesiems ar ribotos judėsenos keleiviams pagalba privalo būti suteikta, išskyrus atvejus, kai keleivis laiku nepranešė apie savo atvykimą ir nepaprašė pagalbos. 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 gabena sunkų rankinį bagažą.
- Neįgaliesiems ar ribotos judėsenos asmenims pagalba teikiama nuo aiškiai pažymėtų atvykimo/išvykimo taškų oro uosto teritorijoje, iš anksto pranešus apie pagalbos pobūdį ir poreikį.

Atvykimo/išvykimo taškai

Pagalba teikiama nuo pažymėtų atvykimo taškų, esančių oro uosto teritorijoje: specialiai pažymėtos automobilių parkavimo vietos prie keleivių terminalo A, specialiai pažymėtos vietos prie įėjimo į keleivių terminalą A, iki orlaivio durų ir nuo orlaivio durų iki pažymėtos išvykimo vietos. Norėdamas gauti jam priklausančią pagalbą neįgalus ar ribotos judėsenos keleivis privalo pranešti apie savo atvykimą į oro uosto teritoriją ir pagalbos pobūdį atvykimo taškuose nurodytiems kontaktiniams asmenims.

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

Išvykstantiems neįgaliesiems ar ribotos judėsenos asmenims, iš anksto įsigijusiems bilietus ir pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį bei atvykusiems į atvykimo/išvykimo tašką laiku:

Laukimo laikas atvykimo/išvykimo taškuose:

- ✓ 80% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 10 minučių;
- ✓ 90% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 20 minučių;
- ✓ 100% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 30 minučių;

Visi be išimties neįgalūs ar ribotos judėsenos keleiviai privalo būti įsodinti į orlaivį, nebent tai neįmanoma dėl „force majeure“ aplinkybių.

Išvykstantiems neįgaliems ar ribotos judėsenos asmenims, iš anksto neįsigijusiems bilietų ir pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį tik iš atvykimo/išvykimo taško:

Laukimo laikas atvykimo/išvykimo taškuose:

- ✓ 80% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 25 minutės;
- ✓ 90% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 35 minutės;
- ✓ 100% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 45 minutės;

Atvykstantiems neįgaliems ar ribotos judėsenos asmenims, iš anksto įsigijusiems bilietus ir pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį:

Laukimo laikas orlaivyje:

- ✓ 80% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 5 minutės po kitų keleivių išlaipinimo;
- ✓ 90% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 10 minučių po kitų keleivių išlaipinimo;
- ✓ 100% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 20 minučių po kitų keleivių išlaipinimo;

Atvykstantiems neįgaliems ar ribotos judėsenos asmenims, iš anksto įsigijusiems bilietus, bet nepranešusiems apie savo būklę:

Laukimo laikas orlaivyje:

- ✓ 80% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 15 minučių po kitų keleivių išlaipinimo;
- ✓ 90% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 25 minutės po kitų keleivių išlaipinimo;
- ✓ 100% neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų pagalbos turėtų laukti ne ilgiau nei 35 minutės po kitų keleivių išlaipinimo;

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

- Išvykstančiam neįgaliam ar ribotos judėsenos asmeniui 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.
- Jei nesilaikoma laiko, nurodyto prieš tai esančiame punkte, atsakingi darbuotojai dės visas pastangas, siekdami laiku įsodinti neįgalų ar ribotos judėsenos keleivį į orlaivį, tačiau nesuteikiama garantija, kad keleivis bus įsodintas.
- Kiekvienas neįgalus ar ribotos judėsenos asmuo gauna „nepertraukiamą pagalbą“. Tai reiškia, kad nuo atvykimo/išvykimo taško keleivis palydimas iki orlaivio durų be pertrūkių ar atidėliojimų, išskyrus atvejus, kai keleivis skrenda jungiamuoju skrydžiu.
- Kai oro vežėjas, jo agentas arba turistinės kelionius organizatorius per 48 valandas iki skrydžio laiko yra informuojamas apie pagalbos poreikį, jis ne vėliau, kaip likus 36 valandoms iki paskelbto išvykimo laiko reikalingą informaciją apie tai pateikia Kauno oro uostui, jei keleivis išvyksta iš šio oro uosto, atvyksta į jį arba vyksta per jį tranzitu. Oro uostas pasirengia suteikti prašomą pagalbą pagal nustatytus standartus.

- Neįgalieji ar ribotos judėsenos keleiviai įlaipinami į orlaivį pirmenybės tvarka. Iš orlaivio šie neįgalieji ar ribotos judėsenos asmenys išlaipinami kitiems keleiviams palikus saloną. Išimtis galimos, jei apie neįgalų ar ribotos judėsenos asmenį buvo pranešta pavėluotai arba to pageidaujant orlaivio įgulai.
- Paslaugos teikiamos vadovaujantis šiais standartais, ECAC dokumentu Nr. 30 ir atitinkamais jo priedais bei neįgalių ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo tvarkos aprašu.
- Už neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų aptarnavimą oro uoste tenkančią atsakomybę reglamentuoja VĮ „Kauno aerouostas“ ir antžeminio aptarnavimo kompanijų pasirašytos bendradarbiavimo sutartys.
- Paslaugas neįgaliesiems ar ribotos judėsenos asmenims teikianti antžeminio aptarnavimo kompanija kartą per tris mėnesius turi pateikti atsakingam asmeniui informaciją apie tokių keleivių srautus bei suteiktų paslaugų kokybę ir kiekybę. Pateiktina informacija:
 - Suteiktų paslaugų pobūdis;
 - Rašytinė neįgalių ar ribotos judėsenos keleivių registracija;
 - Iš anksto išsigijusių bilietus ir to nepadariusių neįgalių ar ribotos judėsenos keleivių skaičius;
 - Neįgalių ar ribotos judėsenos keleivių skaičius, kuriems pagalba buvo suteikta nepilnai, pavyzdžiui tik įlaipinant/išlaipinant iš orlaivio.
- VĮ „Kauno aerouostas“ pasilieka teisę reguliariai vykdyti neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo kokybės patikrinimą.
- Neįgaliesiems ir ribotos judėsenos keleiviams teikiama pagalba neapmokestinama.