

**VALSTYBĖS ĮMONĖS LIETUVOS ORO UOSTŲ
KAUNO FILIALO DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTŲ PATVIRTINIMO**

2020 m. rugsėjo 18 d. Nr. 12R-14
Karmėlava

1. T v i r t i n u valstybės įmonės Lietuvos oro uostų Kauno filialo (toliau – KUN) Pagalbos kokybės standartus (pridedama);
2. N u r o d a u:
 - 2.1. LOU administravimo veiklos specialistei su šiuo įsakymu supažindinti KUN operatyvinio valdymo koordinatorių ir KUN operacijų skyriaus Paminos vadovą Paulių Amanaitį.
3. P a v e d u:
 - 3.1. KUN operatyvinio valdymo koordinatoriui su šiuo įsakymu ir patvirtintais Pagalbos kokybės standartais supažindinti UAB „Litcargus“ atsakingus darbuotojus.
 - 3.2. Šio įsakymo kontrolę KUN Operatyvinio valdymo koordinatorei Armandai Strazdaitei.
4. P r i p a ž į s t u netekusiu galios VĮ „Kauno aerouostas“ generalinio direktoriaus 2008 m. liepos 10 d. įsakymą Nr. V-157 „Pagalbos kokybės standartai“.

Filialo direktorius



Karolis Matulaitis

Parengė
Operacijų skyriaus vadovas
Tomas Urbonas
2020-09-15

PATVIRTINTA
VĮ Lietuvos oro uostų
Kauno filialo direktoriaus
2020 m. rugsėjo 18 d.
įsakymu Nr. 12R-14

PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTAS

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

Specialiųjų poreikių turintis asmuo – tai yra neįgalus arba ribotos judėsenos asmuo (toliau – NRJ keleivis) – kurio judėseną naudojantis transporto priemone yra ribota dėl bet kokios fizinės negalios (sensorinės arba motorinės, nuolatinės arba laikinos), intelekto negalios arba sutrikimo ar bet kurios kitos negalios arba amžiaus ir kuriam dėl jo būklės reikia skirti atitinkamą dėmesį ir visiems keleiviams teikiamas paslaugas pritaikyti prie jo specialiųjų poreikių. Tekste minimos sąvokos:

1. **IATA** – Tarptautinė oro transporto asociacija.
2. **ECAC** – Europos civilinės aviacijos konferencija.
3. **Asistentas** – antžeminio keleivių aptarnavimo asmuo apmokytas teikti NRJ pagalbą.

I. NEGALIA IR KLASIFIKAVIMAS

1.1. Valstybės įmonės Lietuvos oro uostų Kauno filiale pagalba specialiųjų poreikių turintiems keleiviams teikiama atsižvelgiant į asmens individualų poreikį. Pagalba pagal teikimo pobūdį klasifikuojama taikant tarptautinius IATA kodus:

Negalios kodas	Apibūdinimas	Pagalbos pobūdis
WCHC	Keleivis negali eiti ar stovėti.	Keleivis palydimas dviejų asistentų nuo nurodytos atvykimo vietos iki sėdėjimo vietos orlaivyje ir nuo sėdėjimo vietos orlaivyje iki pasitinkančio asmens. Keleiviui suteikiama kėdė su ratukais nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki pasitinkančio asmens.
WCHS	Keleivis turi sunkumų eiti ir negali lipti laiptais.	Keleivis palydimas bent vieno asistento nuo nurodytos atvykimo vietos iki sėdėjimo vietos orlaivyje ir nuo sėdėjimo vietos orlaivyje iki pasitinkančio asmens. Keleiviui suteikiama kėdė su ratukais nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio

		iki pasitinkančio asmens.
WCHR	Keleivis negali eiti ilgų atstumų.	Keleivis lydimas bent vieno asistento. Prireikus pervežamas kėde su ratukais nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki pasitinkančio asmens.
BLND	Regos negalią arba regos sutrikimų turintis keleivis.	Keleivis lydimas vieno asistento.
DEAF BLND&DEAF	Keleivis, turintis: 1) klausos negalią arba 2) klausos sutrikimų arba 3) klausos ir regos negalią arba 4) klausos ir regos sutrikimų.	Keleivis lydimas vieno asistento.
DPNA	Keleivis, turintis intelekto arba vystymosi negalią.	Keleivis lydimas bent vieno asistento ir vieno iš artimųjų.

1.2. Pabrėžiama, kad šios paslaugos teikiamos tik keleiviams, kuriems reikalinga pagalba dėl ribotos judėsenos. Keleiviai, kurie yra ribotos judėsenos, tačiau nereikalauja pagalbos (pavyzdžiui.: kuomet suteikiama artimų žmonių pagalba), paprašius, suteikiamas vežimėlis laikinam naudojimui oro uosto teritorijoje be papildomo mokesčio.

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

1.4. Jei NRJ 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 oro linijų antžeminio aptarnavimo paslaugas teikiančiai bendrovei transportavimui arba keleivio naudojimui.

1.5. NRJ 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).

II. PAGALBOS TEIKIMAS ORO UOSTO TERITORIJOJE

2.1. Pagalba teikiama nuo/iki aiškiai pažymėtų atvykimo/išvykimo vietų, esančių oro uosto

teritorijoje:

2.2. Galimybė išsikviesti pagalbą yra P1 ir P2 automobilių stovėjimo aikštelių kasose, pritaikytose specialiųjų poreikių turintiems keleiviams.

2.3. Galimybė išsikviesti pagalbą yra keleivių terminalo pirmajame aukšte, specialiai pažymėtoje vietoje, šalia lifto.

2.4. Norėdamas gauti pagalbą, NRJ keleivis privalo pranešti apie savo atvykimą į oro uosto teritoriją ir pagalbos pobūdį.

III. APTARNAVIMO RODIKLIAI

3.1. Vadovaujantis Europos civilinės aviacijos konferencijos (toliau – ECAC) 30 dokumento I dalies 5 skirsnio 5-C priedu, sudaryti šie specialiųjų poreikių turinčių asmenų aptarnavimo kokybės rodikliai:

3.1.1. **Išvykstantiems** NRJ keleiviams, iš anksto pranešusiems apie pagalbos poreikį ir pobūdį bei atvykusiems į atvykimo/išvykimo vietą rekomenduojamu atvykti į oro uostą laiku:

- 80% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 10 minučių;
- 90% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 20 minučių;
- 100% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 30 minučių;

Visi be išimties NRJ keleiviai privalo būti įsodinti į orlaivį, nebent tai neįmanoma dėl „force majeure“ ar saugos reikalavimų.

3.1.2. **Išvykstantiems** NRJ keleiviams, iš anksto nepranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį tik atvykus prie nurodytos atvykimo/išvykimo vietos:

Laukimo laikas atvykimo/išvykimo vietos:

- 80% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 25 minučių;
- 90% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 35 minučių;
- 100% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 45 minučių;

3.1.3. **Atvykstantiems** NRJ keleiviams, iš anksto pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį:

- 80% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 5 minučių;
- 90% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 7 minučių;
- 100% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 10 minučių;

3.1.4. **Atvykstantiems** NRJ keleiviams, kai informacija apie pagalbos poreikį iš išvykstanto oro uosto negauta orlaiviui pakilus ir apie pagalbos poreikį sužinoma tik orlaiviui stovint orlaivių stovėjimo aikštelėje:

- 80% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 5 minučių;
- 90% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 7 minučių;
- 100% NRJ keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 10 minučių;

3.2. Atvykstantys NRJ keleiviai bus palydimi iki juos pasitinkančių asmenų. Jeigu pasitinkantys asmenys vėluoja atvykti, NRJ keleiviai bus palydimi iki skrydį aptarnaujančios Bendrovės biuro laukti savo artimųjų.

IV. SĄLYGOS UŽTIKRININĄČIOS APTARNAVIMO KOKYBĖS RODIKLIŲ ĮGYVENDINIMĄ

4.1. Išvykstančiam NRJ keleiviui pagalba garantuojama tik tuo atveju, jeigu keleivis atvyksta į registracijos postą likus bent valandai iki tvarkaraštyje numatyto skrydžio. Jei keleiviui pagalba reikalinga nuo pat atvykimo/išvykimo vietos, esant oro uosto teritorijoje, tuomet atvykti jis privalo likus bent dvejoms valandoms iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko.

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

4.3. Kiekvienas NRJ keleivis gauna „nepertaukiamą pagalbą“. Tai reiškia, kad nuo atvykimo/išvykimo vietos keleivis palydimas iki orlaivio durų be pertrūkių ar atidėliojimų, išskyrus atvejus, kai keleivis skrenda jungiamuoju skrydžiu.

4.4. Jei NRJ keleivis turi patvirtintą rezervaciją skrydžiui, tai reiškia, kad oro vežėjas ar antžeminių paslaugų teikėjas turi būti iš anksto informuotas apie NRJ keleivių pagalbos poreikį bei pobūdį, ir kad informacija privalo būti pateikta asmenims, vykdantiems šių keleivių aptarnavimą oro uoste. Pageidaujama, kad tokia informacija būtų pateikta likus bent 5 valandoms iki numatyto skrydžio (el. paštu ar SITA).

4.5. NRJ keleiviai įlaipinami į orlaivį pirmenybės tvarka. Iš orlaivio neįgalieji ar ribotos judėsenos asmenys išlaipinami kitiems keleiviams palikus saloną. Išimtyms galimos, jei apie NRJ keleivį buvo pranešta pavėluotai arba to pageidaujant orlaivio įgulai.

4.6. Paslaugos teikiamos vadovaujantis šiais standartais, ECAC dokumentu Nr. 30, 5 skirsniu ir atitinkamais jo priedais bei NRJ keleivių aptarnavimo tvarkos aprašu.

4.7. Už NRJ keleivių aptarnavimą oro uoste tenkančią atsakomybę reglamentuoja valstybės įmonės Lietuvos oro uostų Kauno filialo ir antžeminio aptarnavimo teikėjo pasirašytos bendradarbiavimo sutartys.

4.8. Paslaugas NRJ keleiviams teikianti antžeminio aptarnavimo bendrovė kartą per tris mėnesius turi pateikti atsakingam asmeniui informaciją apie tokių keleivių srautus bei suteiktų paslaugų kokybę ir kiekybę. Pateikti informaciją:

4.8.1. Skaičius keleivių ir IATA negalios kodus, kuriems buvo suteikta pagalba oro uoste, kai apie pagalbos poreikį buvo pranešta iš anksto (likus ne mažiau kaip 36 val. iki skrydžio).

4.8.2. Skaičius keleivių ir IATA negalios kodus, kuriems buvo suteikta pagalba oro uoste, kai iš anksto nebuvo pranešta apie pagalbos poreikį.

4.9. Valstybės įmonės Lietuvos oro uostų Kauno filialas pasilieka teisę reguliariai vykdyti specialiųjų poreikių turinčių asmenų aptarnavimo kokybės patikrinimą.

4.10. Specialiųjų poreikių turintiems keleiviams teikiama pagalba neapmokestinama.
