



PALANGOS ORO UOSTAS

LIETUVOS ORO UOSTAI

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

**ĮSAKYMAS
DĖL PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTŲ PATVIRTINIMO**

2017 m. gruodžio 29 d. Nr. 13R- 35
Palanga

1. T v i r t i n u Valstybės įmonės Lietuvos oro uostų Palangos filialo (toliau – PLQ) Pagalbos kokybės standartus (pridedama);
2. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja nuo 2018 m. sausio 1 d.;
3. N u r o d a u:
 - 3.1. PLQ asistentei Sandrai Čepaitei su šiuo įsakymu supažindinti PLQ Operatyvinio valdymo koordinatore Jeleną Bartkienę.
4. P a v e d u Operatyvinio valdymo koordinatorei Jelenai Bartkieni su šiuo įsakymu pasirašytinai supažindinti PLQ Oro uosto operatorius atliekančius Operatyvinio valdymo funkcijas ir šio įsakymo kopiją įteikti UAB „Orlaivių aptarnavimo agentūra“, toliau „Bendrovė“ direktoriui Robertui Žiliui.
4. P a v e d u šio įsakymo kontrolę PLQ Operatyvinio valdymo koordinatorei Jelenai Bartkieni.

Filialo direktorius

Marius Gelžinis

Parengė
Operatyvinio valdymo koordinatore

Jelena Bartkienė
2017-12-14

PATVIRTINTA
 VĮ Lietuvos oro uostų
 Palangos filialo
 direktoriaus
 2017 m. gruodžio 29 d.
 įsakymu Nr. 13R- 35

PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTAS

Atsižvelgiant į tai, kad 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 neįgalųjų forumas bei Civilinės aviacijos administracija, sudaromi šie Pagalbos kokybės standartai.

Neįgalus asmuo ar ribotos judėsenos asmuo (toliau –NRJ keleivis) – bet kuris asmuo,

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 specialių poreikių.

IATA – Tarptautinė oro transporto asociacija.

ECAC – Europos civilinės aviacijos konferencija.

Asistentas – antžeminio keleivių aptarnavimo asmuo apmokytas teikti NRJ pagalba.

1.Valstybės įmonės Lietuvos oro uostų Palangos filiale pagalba keleiviams su negalia ir ribotos judėsenos asmenims teikiama atsižvelgiant į asmens individualių poreikių. Pagalba pagal teikimo pobūdį klasifikuojama taikant tarptautinius IATA kodais:

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 iki pasitinkančio asmens. Keleiviui suteikiama kėdė su ratukais nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki 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 iki pasitinkančio asmens. Keleiviui suteikiama kėdė su ratukais nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki iki pasitinkančio asmens.
WCHR	Keleivis negali eiti ilgų atstumų.	Keleivis lydimas bent vieno asistento. Prireikus pervežamas kėdė su ratukais nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki pasitinkančio asmens.

BLND	Neregiai keleiviai ir silpnaregiai.	Keleivis lydimas vieno asistento.
DEAF BLND&DEAF	Kurtieji keleiviai, keleiviai su klausos sutrikimais, kurčėbyliai.	Keleivis lydimas vieno asistento.
DPNA	Keleiviai su intelektualiais ir/ar vystymosi sutrikimais.	Keleivis lydimas bent vieno asistento ir vieno iš artimųjų.

1.1. 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), paprašius, suteikiamas vežimėlis laikinam naudojimui oro uosto teritorijoje be papildomo mokesčio.

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

1.3. Jei NRJ 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.

1.4. 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.

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

2.1. Galimybė išsikviesti pagalbą P1 trumpalaikėje automobilių stovėjimo aikštelės kasoje, pritaikytoje neįgaliesiems.

2.2. keleivių terminale galerijoje, specialiai pažymėtoje vietoje. Įėjimas į terminalą pro atvykimą Nr.2.

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

3. Vadovaujantis Europos civilinės aviacijos konferencijos (toliau – ECAC) 30 dokumento I dalies 5 skirsnio 5-C priedu, sudaryti šie neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo kokybės rodikliai:

3.1. **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.

3.2. 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;

3.3. 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;

3.4. Atvykstantiems NRJ keleiviams, kai informacija apie pagalbos poreikį iš išvykstamo 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;

3.5. 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.

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

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 dviem 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 „nepertraukiamą 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 bent 5 valandom 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 Palangos 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:

- 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).

- 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 Palangos filialas pasilieka teisę reguliariai vykdyti neįgalių ar ribotos judėsenos asmenų aptarnavimo kokybės patikrinimą.

4.10. Neįgaliems ir ribotos judėsenos keleiviams teikiama pagalba neapmokestinama.