



Утверждаю
И.о. генерального директора
АО «2-ой Архангельский ОАО»


Ю.В.Мешлер
«01» декабря 2023г



**Руководство по организации
наземного обслуживания
(РОНО)
АО «2-ой Архангельский ОАО»**

Издание №2

Выписка из «Руководство по организации наземного обслуживания РАНО АО «2-ой Архангельский ОАО»» (издание 2)

5.8. Порядок обслуживания отдельных категорий пассажиров.

5.8.1. Обслуживание пассажиров с ограничениями жизнедеятельности и больных пассажиров:

При заключении договора воздушной перевозки пассажир обязан сообщить перевозчику об ограничениях жизнедеятельности.

Перевозчик может расторгнуть договор воздушной перевозки, если состояние здоровья пассажира требует особых условий воздушной перевозки, либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами (Приложение 1 «Противопоказания к транспортировке больных на регулярных рейсах АО «2-ой Архангельский ОАО»»).

Перевозка пассажиров на носилках запрещена, а в кресле-коляске должна быть заранее согласована с перевозчиком, и они могут быть приняты к перевозке только при наличии сопровождающего лица.

Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-поводыря должна быть произведена при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-поводыря. Собака-поводырь, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

Пассажир, лишенный слуха может перевозиться без сопровождающего.

Воздушная перевозка пассажира, лишённого слуха и зрения одновременно, ребёнка-инвалида в возрасте до 12 лет осуществляется в сопровождении пассажира, оказывающего им помощь в полёте.

При обращении больных пассажиров, пассажиров-инвалидов в ожидании рейса предоставляются услуги медпункта. Медпункт располагается на первом этаже аэровокзала, имеет выход на перрон, телефонную связь с отделом перевозок, санитарный узел. Медицинский работник оказывает пассажирам необходимую помощь и наблюдение за пассажиром.

Перед вылетом рейса агент ОП обязан:

-встретить пассажира и выдать ему полную информацию о рейсе, времени вылета если

предполагается задержка сообщить причину задержки и принимаемые меры;

- заблаговременно предупредить медпункт аэропорта о наличии пассажира в кресле-коляске;

- принять билет, проверить правильность его оформления, зарегистрировать пассажира в электронной системе регистрации DCS Astra, взвесить его багаж;

-в случае превышения веса багажа установленной нормы бесплатного провоза, оказать помощь в оплате сверхнормативного багажа.

Во время посадки пассажиров на ВС агент ОП обязан:

-вызвать автобус для доставки пассажиров к самолету;

-обеспечить сопровождение до ВС пассажира из числа лиц с ограничением жизнедеятельности персоналом ОП в соответствии с запросом;

-произвести посадку больных пассажиров и пассажиров в кресле-коляске, сопровождающих их лиц до посадки остальных пассажиров.

Во время прилета ВС агент ОП обязан:

-встретить пассажиров;

- обеспечить сопровождение из ВС пассажиров с ограничениями жизнедеятельности, персоналом ОП, в соответствии с запросом;

-оказать необходимое содействие по информированию встречающих и вызове автомашины.

5.8.2. Обслуживание пассажиров с детьми до 5 лет и несопровождаемых детей до 12 лет.

Пассажир может провезти бесплатно ребенка до 2 лет без предоставления ребенку отдельного места. Другие следующие с пассажиром дети до 2 лет, а также дети в возрасте от 2 до 12 лет провозятся по детским билетам (50% от полного тарифа) с предоставлением отдельного места. Возраст ребёнка определяется на день начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в билете.

Дети в возрасте от 2 до 12 лет перевозятся в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрёл дееспособность в полном объёме до достижения им восемнадцатилетнего возраста. Перевозка под наблюдением перевозчика не предусмотрена ввиду того, что в составе экипажа воздушного судна, выполняющего пассажирские перевозки, отсутствует должность бортпроводника.

Дети в возрасте старше 12 лет могут перевозиться без сопровождения совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрёл дееспособность в полном объёме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

В аэропорту Васьково оборудована комната отдыха убывающих/прибывающих пассажиров с детьми до 7 лет для временного пребывания.

Обеспечено соответствие комнаты матери и ребенка нормативным требованиям, наличие визуальных средств о месте нахождения комнаты матери и ребенка, наличие в них спальных мест, постельных принадлежностей и мягкого инвентаря, стол для пеленания детей, вешалку для верхней одежды пассажиров и санитарный узел, соблюдение графика дезинфекции и обеззараживания помещений, их доступность для маломобильных пассажиров.

Пассажирам с детьми, находящимся в аэропорту, оказываются внеочередные услуги по про-даже авиабилетов, регистрации билетов и оформлению багажа, посадки в ВС.

При оформлении авиабилета (через систему бронирования Сирена-Трэвел и при ручной выписке билета) на взрослого пассажира, следующего с ребенком, детский билет прикрепляется к взрослому билету ,а в бронировании делается соответствующая отметка.

При регистрации малолетний ребенок прикрепляется в системе регистрации DSC Астра к взрослому пассажиру и по согласованию с родителем (законным представителем) отметка ставится в том посадочном талоне с кем будет следовать ребенок.

На борту воздушного судна обеспечивается совместное размещение семьи, следующей в составе обоих родителей (законных представителей), либо других родственников и ребенка.

На борту воздушного судна определяются места размещения малолетнего ребенка в возрасте до двух лет исключительно по усмотрению родителей (законных представителей, сопровождающих лиц).