
Kodeks Dobrego Postępowania przy obsłudze osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą w Porcie Lotniczym „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o.

Wstęp

Celem Kodeksu postępowania przy obsłudze osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą jest opis standardów obsługi oraz zakresu specjalnej pomocy, jaka ma być zapewniona i udzielona na terenie Portu Lotniczego „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o., zgodnie z zapisami Rozporządzenia WE 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r.

1. Generalne zasady i informacje

- 1.1. Zgodnie z przepisami zawartymi w Rozporządzeniu WE 1107/2006 (Artykuł 9, pkt. 1) oraz ECAC Dokument 30 (Część I, Edycja 12 / Rozdział 5) wraz z Aneksem 5-C „Kodeks dobrego postępowania przy obsłudze osób niepełnosprawnych”, każde lotnisko w Europie zobowiązane jest do wdrożenia standardów jakości w zakresie świadczenia obsługi osób niepełnosprawnych.
- 1.2. Powyższe standardy zostały wdrożone przez Port Lotniczy „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. i są publikowane na stronie internetowej www.rzeszowairport.pl w zakładce Pasażer – Dla niepełnosprawnych.
- 1.3. „Osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” to osoba, której możliwość poruszania się podczas korzystania z transportu jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek niepełnosprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do potrzeb takiej osoby. Kody określające rodzaj potrzebnej pomocy dla pasażerów niepełnosprawnych oraz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej zostały zestawione w punkcie 8 niniejszego Kodeksu.
- 1.4. Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo prawo jak wszyscy inni obywatele do swobodnego przemieszczania się, do wolności wyboru oraz do niedyskryminacji. Osoby te powinny mieć dostęp do przewozu i nie powinno się odmawiać im tego prawa na podstawie ich niepełnosprawności lub braku sprawności ruchowej, za wyjątkiem przypadków uzasadnionych względami bezpieczeństwa i określonych przepisami prawa.
- 1.5. W celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej takich samych możliwości podróżowania drogą lotniczą jak innym pasażerom, Zarządzający Portem Lotniczym „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. przy pomocy wykwalifikowanego personelu oraz specjalistycznego sprzętu, świadczy usługę asysty/obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z przyjętymi w punkcie 2.1 standardami obsługi. Usługa ta świadczona jest dla pasażerów bezpłatnie.



2. Standardy świadczenia usługi asysty

2.1. Standardy zawierające minimalny poziom usług mających zastosowanie w obsłudze osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, kształtuje się następująco dla:

- a) pasażerów odlatujących, którzy dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym obsługi poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń:
 - w 80% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 10 minut
 - w 90% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 20 minut
 - w 100% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 30 minut
- b) pasażerów odlatujących, którzy nie dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym obsługi poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń:
 - w 80% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 25 minut
 - w 90% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 35 minut
 - w 100% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 45 minut
- c) pasażerów przylatujących, którzy dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, pomoc powinna być dostępna przy wyjściu ze statku powietrznego:
 - w 80% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 5 minut od „czasu blokowego”
 - w 90% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 10 minut
 - w 100% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 20 minut
- d) pasażerów przylatujących, którzy nie dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, pomoc powinna być dostępna przy wyjściu ze statku powietrznego:
 - w 80% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 25 minut od „czasu blokowego”
 - w 90% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 35 minut
 - w 100% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 45 minut.

3. Szkolenia

3.1. Personel Portu Lotniczego „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. wykonujący usługę bezpośredniej obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, podlega obowiązkowym specjalistycznym szkoleniom według następujących zasad:

- a) Program szkoleń dla personelu wymienionego w punkcie 3.1 przygotowywany jest w oparciu o zalecenia określone w Części I Dok. 30 ECAC oraz Rozporządzeniu WE 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r.
- b) Szkoleniu podlega każda nowozatrudniona osoba, szkolenia są cyklicznie odświeżane.
- c) Szkolenia w formie zajęć teoretycznych i praktycznych, prowadzone są przez wykwalifikowanych instruktorów.
- d) Uczestnicy szkoleń, którzy pozytywnie je ukończyli, otrzymają certyfikaty od organizatora szkolenia. Certyfikaty powinny być przechowywane w teczce osobowej pracownika jako potwierdzenie jego odbycia.



4. Infrastruktura dedykowana osobom niepełnosprawnym.

- 4.1. Informację na temat usługi i rozwiązań przygotowanych dla pasażerów wymagających asysty na terenie Portu Lotniczego „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. uzyskać można bezpośrednio na lotnisku, w punkcie informacji lotniskowej oraz przez stronę internetową lotniska dostępną pod adresem www.rzeszowairport.pl w zakładce Pasażer – Dla niepełnosprawnych;
- 4.2. Wszelkie niezbędne informacje dotyczące praw pasażera niepełnosprawnego oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, dostępne są na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego w zakładce „Prawa Pasażera” na stronie www.ulc.gov.pl;
- 4.3. Na terenie Portu Lotniczego „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. funkcjonuje dedykowana infrastruktura oraz system oznaczeń dla osób niepełnosprawnych.
- 4.4. Panele przywoławcze zlokalizowane są na terenie:
 - parkingu (przy miejscach dedykowanych osobom niepełnosprawnym)
 - przed wejściem do terminala pasażerskiego;
- 4.5. Wszystkie windy w budynku terminalu są przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych, odpowiednio oznakowane, jak również posiadają komunikaty napisane alfabetem Braille'a i komunikaty akustyczne o obsługiwanych kondygnacjach budynku;
- 4.6. Sprzęt umożliwiający poruszanie się osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej jest kontrolowany zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie kontroli bezpieczeństwa w cywilnym ruchu lotniczym. Transport wózków inwalidzkich z akumulatorami powinien odbywać się zgodnie z obowiązującymi regulacjami DGR (IATA Dangerous Goods Regulations) w zakresie transportu materiałów niebezpiecznych w przewozie lotniczym;
- 4.7. Toalety są przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych we wszystkich strefach terminalu;
- 4.8. Poczekalnie są wyposażone w specjalnie oznakowane siedziska w każdej ze stref terminalowych;
- 4.9. Wyznaczono dedykowane miejsca odbioru bagażu przy taśmach bagażowych na hali przylotów;
- 4.10. Na terenie Portu Lotniczego „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. dopuszczone jest przebywanie odpowiednio oznakowanego psa-przewodnika, który asystuje osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej.

5. Zgłoszenie asysty

- 5.1. Osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej, proszona jest o zgłoszenie potrzeby asysty do przewoźnika lub organizatora wycieczek na etapie dokonywania rezerwacji biletu lotniczego, lecz nie później niż 48 godzin przed planowanym wylotem;
- 5.2. Zgłoszenia można dokonać również poprzez formularz dostępny na stronie Portu Lotniczego „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. pod adresem www.rzeszowairport.pl w zakładce Pasażer – Dla niepełnosprawnych. Pomoże to odpowiednim służbom Portu Lotniczego „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. zagwarantować usługę w dogodnym dla pasażera czasie. W przypadku braku takiego zgłoszenia, Port Lotniczy „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. dołoży wszelkich starań by pomoc została udzielona, jednak może to wiązać się z koniecznością nieco dłuższego oczekiwania na jej udzielenie;
- 5.3. Po przybyciu na lotnisko pasażer niepełnosprawny lub pasażer z ograniczoną sprawnością ruchową powinien zgłosić swoje przybycie:



- a) przy użyciu jednego z paneli przywoławczych zlokalizowanych na terenie Portu zgodnie z pkt. 4.4 lub
- b) osobiście w terminalu pasażerskim:
 - w punkcie zgłoszeń (Punkt Obsługi Pasażera) usytuowanym na środku terminala pasażerskiego, poziom 0
 - przy stanowisku odprawy biletowo-bagażowej przydzielonemu dla rejsu, którym pasażer podróżuje
- c) pasażer przylatujący powinien zgłosić potrzebę asysty personelowi przy wyjściu z samolotu lub w hali przylotów;
- d) informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty przekazywana jest przeszkolonemu pracownikowi dedykowanemu do świadczenia usługi asysty;
- e) po przyjęciu zgłoszenia, dedykowany personel powinien dotrzeć do pasażera zgodnie z opublikowanymi w punkcie 2.1 normami jakości.

6. Asysta dedykowana osobom niepełnosprawnym

- 6.1. Zakres pomocy dostępnej w Porcie Lotniczym „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. określony jest w Załączniku nr 1 do Rozporządzenia WE nr 1107/2006, dostępnym na stronie pod adresem www.rzeszowairport.pl w zakładce Pasażer – Dla niepełnosprawnych;
- 6.2. Port Lotniczy „Rzeszów-Jasionka” Sp. z o.o. zapewnia usługę asysty w godzinach pracy lotniska;
- 6.3. Pomoc dla pasażera odlatującego udzielana jest od momentu zgłoszenia potrzeby asysty (zgodnie z pkt 5) po przybyciu do portu lotniczego, poprzez odprawę, kontrolę bezpieczeństwa, przejście do gate, aż do momentu wejścia na pokład;
- 6.4. Dla pasażera przylatującego usługa rozpoczyna się od pomocy przy opuszczeniu pokładu samolotu, przejściu do hali przylotów, poprzez pomoc przy odbiorze bagażu oraz przy kontroli granicznej/celnej;
- 6.5. Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej podlegają takim samym procedurom kontroli jak pozostali pasażerowie;
- 6.6. Dedykowany pracownik Portu Lotniczego Rzeszów-Jasionka zapewni pasażerowi potrzebującemu asysty pomoc przy przejściu przez kontrolę bezpieczeństwa;
- 6.7. Kontrola pasażera niepełnosprawnego lub o ograniczonej sprawności ruchowej przeprowadzana jest w sposób uwzględniający stopień i rodzaj niepełnosprawności, przy poszanowaniu godności człowieka;
- 6.8. Wszyscy pasażerowie korzystający z usługi asysty powinni stosować się do zaleceń personelu asystującego;
- 6.9. Osoby niepełnosprawne podróżujące na własnych wózkach inwalidzkich mogą na nich pozostać aż do momentu wchodzenia na pokład samolotu;
- 6.10. Wózki inwalidzkie ładowane są do samolotu jako ostatnie i wyładowywane jako pierwsze oraz dostarczane osobie niepełnosprawnej w pierwszej kolejności;
- 6.11. W przypadku podróży osób, które nie posiadają własnych wózków inwalidzkich, Port Lotniczy Rzeszów-Jasionka posiada odpowiedni sprzęt, który dla potrzeb pasażera będzie mu bezpłatnie zapewniony na czas przebywania na terenie lotniska.



7. Reklamacje i wnioski

7.1. Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące usługi asysty dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej należy kierować na adres korespondencyjny lub mailowy: reklamacje@rzeszowairport.pl.

8. Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej

Wyszczególniono następujące kody określające rodzaj asysty dla pasażerów niepełnosprawnych lub pasażerów mających ograniczenia w poruszaniu się (wg Dokumentu Nr 30 ECAC, Rozdział 5, pkt. 5.5):

- WCHR - pasażer, który jest w stanie wejść/zejść po schodach i przemieszczać się samodzielnie po pokładzie samolotu, jednak wymaga wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu do poruszania się na dłuższych dystansach;
- WCHS - pasażer, który nie jest w stanie poruszać się po schodach, ale może przemieszczać się po pokładzie samolotu i wymaga wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu do poruszania się
- WCHC - obejmuje pasażerów niechodzących, poruszających się jedynie za pomocą wózka lub innego sprzętu. Kategoria ta obejmuje również pasażerów częściowo niepełnosprawnych ruchowo, wymagających pomocy przy wchodzeniu na pokład lub opuszczaniu samolotu i poruszaniu się po pokładzie samolotu, ale samodzielnie poruszający się po lotnisku za pomocą wózka inwalidzkiego (WCHP);
- WCLB - obejmuje pasażerów korzystających z wózka inwalidzkiego z akumulatorem litowo-jonowym. Wózki inwalidzkie z akumulatorem litowo-jonowym będą wymagały wcześniejszego powiadomienia i przygotowania;
- BLND - pasażer niewidomy lub niedowidzący;
- DEAF - pasażer niesłyszący lub niedosłyszący lub pasażer niesłyszący i niemówiący;
- DEAF/BLND - pasażer niewidomy i niesłyszący, którzy porusza się jedynie z pomocą osoby towarzyszącej;
- DPNA - pasażer niepełnosprawny intelektualnie lub z zaburzeniem rozwojowym, wymagający asysty. Kategoria obejmuje pasażerów z upośledzeniami w zakresie uczenia się, osób z otępieniem, osób z chorobą Alzheimera lub zespołem Downa, podróżujących samodzielnie i wymagających pomocy personelu naziemnego.

