МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)

П Р И К А З

15 февраля 2016 г. Москва № 24

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 41488
от "22" марта 2016 г.

Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах

В соответствии с пунктом 13 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 12, ст. 1383; 1999, № 28, ст. 3483; 2004, № 35, ст. 3607, № 45, ст. 4377; 2005, № 13, ст. 1078; 2006, № 30, ст. 3290, 3291; 2007, № 1 (ч. I), ст. 29, № 27, ст. 3213, № 46, ст. 5554, № 49, ст. 6075, № 50, ст. 6239, 6244, 6245; 2008, № 29 (ч. I), ст. 3418, № 30 (ч. II), ст. 3616; 2009, № 1, ст. 17, № 29, ст. 3616; 2010, № 30, ст. 4014; 2011, № 7, ст. 901, № 15, ст. 2019, 2023, 2024, № 30 (ч. I), ст. 4590, № 48, ст. 6733, № 50, ст. 7351; 2012, № 25, ст. 3268, № 31, ст. 4318, № 53 (ч. 1), ст. 7585; 2013, № 23, ст. 2882, № 27, ст. 3477; 2014, № 16, ст. 1830, 1836, № 30 (ч. I), ст. 4254, № 42, ст. 5615; 2015, № 27, ст. 3957, № 29 (ч. I), ст. 4342, 4356, 4379, 4380; 2016, № 1 (ч. I), ст. 82) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах.

2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 июля 2016 г.

И.о. Министра Е.И. Дитрих

Верно:
Консультант отдела документационного обеспечения Е.А. Морозова

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
АДМИНИСТРАТИВНЫЙ ДЕПАРТАМЕНТ

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Минтранса России
от 15 февраля 2016 № 24

ПОРЯДОК
предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах

1. Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах (далее – Порядок) разработан в соответствии с пунктом 13 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 12, ст.1383; 1999, № 28, ст. 3483; 2004, № 35, ст. 3607, № 45, ст. 4377; 2005, № 13, ст. 1078; 2006, № 30, ст. 3290, 3291; 2007, № 1 (ч. I), ст. 29, № 27, ст. 3213, № 46, ст. 5554, № 49, ст. 6075, № 50, ст. 6239, 6244, 6245; 2008, № 29 (ч. I), ст. 3418, № 30 (ч. II), ст. 3616; 2009, № 1, ст. 17, № 29, ст. 3616; 2010, № 30, ст. 4014; 2011, № 7, ст. 901, № 15, ст. 2019, 2023, 2024, № 30 (ч. I), ст. 4590, № 48, ст. 6733, № 50, ст. 7351; 2012, № 25, ст. 3268, № 31, ст. 4318, № 53 (ч. 1), ст. 7585; 2013, № 23, ст. 2882, № 27, ст. 3477; 2014, № 16, ст. 1830, ст. 1836, № 30 (ч. I), ст. 4254, № 42, ст. 5615; 2015, № 27, ст. 3957, № 29 (ч. I), ст. 4342, 4356, 4379, 4380; 2016, № 1 (ч. I), ст. 82).

2. Настоящий Порядок применяется при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности регулярными и чартерными рейсами.

3. Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности для бронирования и заключения договора воздушной перевозки могут обратиться к перевозчику или агенту перевозчика непосредственно в пункты продажи воздушных перевозок либо по телефону или электронной почте, либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы.

4. Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки обязаны сообщить перевозчику или агенту перевозчика, а при заключении договора о реализации туристского продукта - туроператору или турагенту об имеющихся у них ограничениях жизнедеятельности, а также о габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумуляторов), перевозимых на борту воздушного судна.

5. Перевозчик или агент перевозчика при бронировании и заключении договора воздушной перевозки должен предоставить пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности информацию:

об услугах, оказываемых перевозчиком на борту воздушного судна;

об услугах, оказываемых в аэропорту, в соответствии с подпунктами 1 - 5 пункта 7 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации»;

о процедурах осуществления воздушной перевозки и выдачи индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами.

6. При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор или турагент должен предоставить пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности информацию, указанную в пункте 5 настоящего Порядка.

7. Услуги в аэропортах и на борту воздушных судов оказываются пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по запросу о потребности в услугах.

Запрос о потребности в услугах, оказываемых перевозчиком на борту воздушного судна, в соответствии с подпунктом 2 пункта 19 настоящего Порядка, а также об услугах, оказываемых в аэропорту, в соответствии с подпунктами 1 - 5 пункта 7 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации» и пунктом 16 настоящего Порядка представляется пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности перевозчику или агенту перевозчика при бронировании и/или при заключении договора воздушной перевозки либо туроператору или турагенту при заключении договора о реализации туристского продукта.

8. Перевозчик или агент перевозчика обязан обеспечить прием представленных пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности запросов о потребности в услугах, оказываемых перевозчиком на борту воздушного судна, а также об услугах, оказываемых в аэропорту, в соответствии с подпунктами 1 - 5 пункта 7 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации», в пунктах продажи воздушных перевозок перевозчика или агента перевозчика, по телефону или электронной почте либо при бронировании воздушной перевозки посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При бронировании воздушной перевозки посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перевозчик или агент перевозчика обеспечивает возможность детализировать запрос о потребности в услугах в соответствующем поле запроса либо по телефону.

9. Договоры между перевозчиками, агентами перевозчика, лицами, оказывающими услуги по обслуживанию в зоне и зданиях аэровокзального комплекса убывающих и прибывающих пассажиров (далее – обслуживающая организация), и туроператорами или турагентами должны предусматривать порядок взаимного информирования о наличии и содержании представленных пассажирами

из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности запросов о потребностях в услугах.

10. Предоставление пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности пассажирских мест на борту воздушного судна осуществляется с учетом соблюдения требований безопасности полетов.

Перевозчик обязан принимать все возможные меры по совместному размещению на борту воздушного судна пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и следующих вместе с ними сопровождающих лиц.

11. Обслуживающая организация обязана обеспечивать установление на входах в аэровокзальный комплекс и в иных местах, определяемых обслуживающей организацией, места прибытия в аэропорт пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, оборудованные кнопкой вызова (оповещения), иными обеспечивающими вызов (оповещение) техническими средствами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

С получением вызова сотрудники обслуживающей организации обязаны прибыть к месту встречи пассажиров для оказания услуг, предусмотренных настоящим Порядком, в период времени, не превышающий 20 минут.

12. Обслуживающая организация посредством звукового и визуального оповещения в аэропорту, а при наличии официального сайта аэропорта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» также на сайте, обязана обеспечить информирование об оказываемых пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на территории аэропорта услугах и порядке их оказания, в том числе:

1) о расположении мест прибытия пассажиров в аэропорт, оборудованных кнопкой оповещения (вызова);

2) о местах расположения кресел-колясок для перемещения пассажиров по территории аэропорта;

3) о расположении выделенных для пассажиров автомобильных стоянок;

4) о местах встречи пассажиров;

5) о номерах телефонов, по которым можно получить дополнительную информацию;

6) о расположении мест для выгула собак-проводников;

7) о транспорте для перемещения между терминалами, ином наземном транспорте;

8) об ограничениях при перевозке индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами (размеры, вес, иные особенности конструкции);

9) об услугах по предоставлению кресел-колясок (или электрокресел) для перемещения по территории аэропорта;

10) о порядке осуществления контактов с сотрудниками обслуживающей организации;

11) о порядке предоставления услуг, оказываемых в аэропорту, в соответствии с подпунктами 1 - 5 пункта 7 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г.

№ 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации», а также иных услуг, оказываемых в аэропорту.

13. По запросу о потребности в услугах, представленному пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки или при заключении договора о реализации туристского продукта, в аэропорту обслуживающей организацией оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

1) сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа;

2) сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также при прохождении предполетного досмотра;

3) сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна, в том числе при необходимости с использованием амбулифтов для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно;

4) посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;

5) высадка пассажиров из воздушного судна с использованием кресел-колясок и (или) амбулифтов, осуществляемая после выхода иных пассажиров, включая сопровождение и помощь в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;

6) персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия;

7) сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала.

14. По запросу о потребности в услугах пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, представленному непосредственно в аэропорту обслуживающей организации, оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

1) встреча на месте прибытия пассажиров и оказание помощи при перемещении по территории аэропорта в случае оповещения пассажирами о своем прибытии;

2) предоставление кресел-колясок и (или) иных средств для перемещения пассажиров по территории аэропорта;

3) предоставление во временное пользование кресел-колясок не способным передвигаться самостоятельно пассажирам в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;

4) оказание помощи в выгуле собак-проводников.

15. В случае задержки отправления воздушного судна сотрудник обслуживающей организации регулярно согласно технологии, утвержденной обслуживающей организацией, либо по вызову пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оказывает ему помощь в предоставлении информации об отправлении воздушного судна.

16. Пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности должна быть обеспечена возможность оставаться в своем

собственном кресле-коляске (за исключением коляски с электрическим приводом) до выхода на посадку на борт воздушного судна.

Кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, сдается в зарегистрированный багаж при регистрации на рейс.

Пассажиры, использующие кресло-коляску с электрическим приводом, обязаны иметь при себе набор ключей/приспособлений для отсоединения клемм аккумулятора кресла-коляски, а также упаковку для аккумулятора в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО[1].

Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажирами самостоятельно либо по запросу о потребности в услугах - обслуживающей организацией.

17. Выдача кресел-колясок, используемых пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, в аэропорту назначения, в аэропорту остановки осуществляется в зоне выдачи багажа по запросу о потребности в услугах, представленному в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка, либо представленному при регистрации на рейс, сразу после высадки пассажиров из воздушного судна.

В аэропорту трансфера выдача кресел-колясок, используемых пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, осуществляется по запросу о потребности в услугах, представленному в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка, либо представленному при регистрации на рейс, в зоне выдачи багажа либо сразу после высадки из воздушного судна при условии, что минимальное стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, составляет более четырех часов.

При отсутствии запроса о выдаче кресла-коляски, используемого пассажиром, в аэропорту трансфера или если стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, составляет менее четырех часов, обслуживающая организация обязана предоставлять пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно, кресло-коляску для передвижения по территории аэропорта.

18. В аэропорту и на борту воздушного судна пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности выполняют медицинские процедуры, прием пищи и лекарств, личный уход, санитарно-гигиенические процедуры, а также присмотр за собакой-проводником самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

Перевозчик не осуществляет подъем и перенос на руках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

19. На борту воздушного судна пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности перевозчиком оказываются следующие услуги:

1) ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;

2) предоставление во временное пользование бортового кресла-коляски для

---

[1] Doc 9284, AN/905, часть 8, глава 1, пункт 1.1., таблица 8-1, пункты 5,6; gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru

передвижения на борту воздушного судна не способным передвигаться самостоятельно пассажирам по запросу о потребности в услугах, представленному в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка;

3) оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;

4) помощь в передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием бортового кресла-коляски, пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно.

20. Багаж пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту отправления должен загружаться в воздушное судно таким образом, чтобы в аэропорту назначения была обеспечена возможность его первоочередной выгрузки из воздушного судна.

21. Кресла-коляски и иные вспомогательные устройства, используемые пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозятся в качестве зарегистрированного багажа в багажных отсеках воздушного судна.

В пассажирском салоне воздушного судна допускается перевозка складных кресел-колясок и иных вспомогательных устройств, используемых пассажирами, вес и габариты которых не превышают габариты ручной клади, установленные Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82 (зарегистрирован Минюстом России 27 сентября 2007 г., регистрационный № 10186), с изменениями, внесенными приказами Министерства транспорта Российской Федерации от 8 октября 2008 г. № 165 (зарегистрирован Минюстом России 24 декабря 2008 г., регистрационный № 12964), от 25 октября 2010 г. № 231 (зарегистрирован Минюстом России 14 декабря 2010 г., регистрационный № 19174), от 2 апреля 2012 г. № 88 (зарегистрирован Минюстом России 5 мая 2012 г., регистрационный № 24083), от 30 апреля 2014 г. № 114 (зарегистрирован Минюстом России 23 мая 2014 г., регистрационный № 32421), от 16 июля 2014 г. № 187 (зарегистрирован Минюстом России 25 августа 2014 г., регистрационный № 33780) (далее – Федеральные авиационные правила).

22. Кресла-коляски, используемые пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, принимаются к воздушной перевозке при условии представления пассажирами запроса о потребности в услугах в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка.

Используемые пассажирами кресла-коляски принимаются к воздушной перевозке без взимания дополнительной платы.

23. Организация взаимодействия, координация, оперативный контроль процесса обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также обработка запросов о потребности услуг в аэропорту (включая заявки от перевозчиков по данным автоматизированной системы бронирования в формате стандартных сообщений PAL/CAL)

осуществляются специализированным подразделением обслуживающей организации.

24. Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

24.1. По вылету: начало обслуживания (наступает с момента поступления информации о прибытии пассажиров в аэропорт) - регистрация на рейс, отправление на посадку на борт воздушного судна, окончание обслуживания - посадка на борт воздушного судна (завершение размещения на борту воздушного судна).

24.2. По прилету: получение информации о наличии на борту воздушного судна пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, при постановке воздушного судна на место стоянки, не оборудованное телетрапом, вызов спецмашины/амбулифта (для пассажиров с услугой сопровождения до пассажирского места на борту воздушного судна, пассажиров на носилках, пассажиров, которым по медицинским показаниям требуется использование кислородного баллона) и запрос о потребности в услуге сопровождения, прибытие воздушного судна, высадка пассажиров из воздушного судна, доставка в зал прилета, получение багажа.

25. Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на привокзальных площадях осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

25.1. При обращении пассажиров к сотруднику обслуживающей организации на территории привокзальной площади или в зале аэровокзального комплекса с просьбой оказать им помощь в транспортировке, сотрудник обслуживающей организации информирует об этом специализированное подразделение обслуживающей организации.

25.2. Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает (транспортирует) пассажира и его багаж до медпункта, если пассажир нуждается в медицинских услугах, или до стойки регистрации, если пассажир не нуждается в медицинских услугах и желает проходить регистрацию на рейс в установленном порядке.

25.3. Досмотр пассажиров и их багажа, а также досмотр сопровождающих их лиц, включая сотрудников специализированного подразделения обслуживающей организации, осуществляемый на входах в аэропорт, производится вне очереди.

26. Обслуживание вылетающих пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

26.1. Диспетчер линии регистрации осуществляет регистрацию пассажиров и оформляет багаж вне очереди.

В случае, если пассажир следует в аэропорт трансфера, диспетчер линии регистрации при отсутствии ограничений на выдачу кресла-коляски в аэропорту трансфера уточняет у пассажира на каких участках воздушной перевозки требуется выдача пассажиру используемого им кресла-коляски.

26.2. По прибытии в зону обслуживания сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации пересаживает пассажира в инвалидное кресло, предоставленное обслуживающей организацией, для перемещения по привокзальной и терминальной площадям, а инвалидную коляску, оформленную как зарегистрированный багаж, доставляет в комплектовочное помещение для последующей транспортировки и размещения на борту воздушного судна.

26.3. Досмотр инвалидной коляски осуществляется в пункте досмотра багажа.

26.4. При регистрации на рейс диспетчер линии регистрации проверяет наличие соответствующих кодов для предоставления необходимого обслуживания в аэропорту прилета. При необходимости диспетчер линии регистрации корректирует код специального обслуживания в соответствии с потребностями пассажиров.

26.5. Диспетчер линии регистрации производит выделение пассажирских мест, соответствующих потребностям пассажиров, при условии соблюдения требований безопасности полетов:

пассажирские места у эвакуационных выходов пассажирам из числа инвалидов и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности не предоставляются;

для установки носилок предоставляется ряд пассажирских кресел при оплате их использования в порядке, установленном Федеральными авиационными правилами.

26.6. После оформления пассажиров на рейс при международных воздушных перевозках сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет пассажиров в зону таможенного контроля для прохождения таможенного оформления и таможенного контроля, далее к кабине паспортного контроля для прохождения пассажирами процедуры пограничного контроля вне очереди.

26.7. После прохождения пассажирами пограничного контроля сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет пассажиров в зону контроля (пункт предполетного досмотра), где пассажиры проходят предполетный досмотр пассажиров и вещей, находящихся при них, и далее доставляет пассажиров в зону ожидания посадки к соответствующему выходу не позднее времени начала посадки по технологическому графику обслуживания воздушных судов.

26.8. Если воздушное судно установлено на месте стоянки, оборудованном телетрапом, диспетчер на стойке контроля посадки по готовности воздушного судна приглашает пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности пройти на борт воздушного судна вне очереди, до посадки остальных пассажиров. В случае если на момент начала посадки на рейс пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности нет на выходе на посадку, диспетчер на стойке контроля посадки обеспечивает приоритетное обслуживание по факту их прибытия.

26.9. Если воздушное судно установлено на месте стоянки, не оборудованном телетрапом, транспортировка пассажиров производится с использованием спецмашины, амбулифта или перронного автобуса.

26.10. Сотрудники специализированного подразделения обслуживающей организации осуществляют размещение пассажиров на борту воздушного судна в сопровождении бортпроводника (назначенного бортпроводника, в зоне

ответственности которого находятся пассажирские места пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности) на пассажирские места, указанные в посадочном талоне.

27. Обслуживание прилетающих пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

27.1. Высадка пассажиров из воздушного судна производится в последнюю очередь, сразу после выхода всех пассажиров, при этом сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации оказывает помощь пассажирам по пересадке из пассажирского места в инвалидное кресло, предоставляемое аэропортом.

27.2. Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации транспортирует пассажиров для прохождения пограничного контроля (при осуществлении международной воздушной перевозки). После прохождения пограничного контроля сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает пассажиров в зал прилета.

27.3. Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации помогает пассажирам получить багаж. Если пассажир сдал инвалидную коляску в качестве зарегистрированного багажа, сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации получает багаж пассажира, распаковывает коляску, приводит ее в рабочее положение, пересаживает пассажира в его инвалидную коляску и сопровождает пассажира и его багаж к месту прохождения таможенного контроля (при осуществлении международной воздушной перевозки).

27.4. При утере багажа пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также повреждения багажа или утраты части его содержимого, сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет пассажира к стойке розыска багажа, где пассажиром оформляются документы на неполученный (поврежденный или с утратой части содержимого) багаж и пассажирская таможенная декларация (при осуществлении международной воздушной перевозки) в установленном порядке.

27.5. После получения багажа сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности до автотранспорта на привокзальной площади и осуществляет помощь в посадке в автотранспорт и погрузке его багажа.

gost.e-ecolog.ru