



«Международный аэропорт «Краснодар»
Акционерное Общество

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
Приказом АО «МАКр»

от 27 февраля 2024 № 60

РУКОВОДСТВО ПО НАЗЕМНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

Редакция 05

г. Краснодар
2024 г

СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Наименование документа	Руководство по наземному обслуживанию GROUND OPERATIONS MANUAL
Номер по единому реестру документации	РНО - 5/0
Разработан	АО «Международный Аэропорт «Краснодар»
Ответственный разработчик	Начальник отдела технологического обеспечения производства
Введен в действие	Пр. № 512 от 07.12.2020
Распорядительным документом	Локально-нормативный акт
Дата ввода в действие	
Место хранения контрольного экземпляра	Административный отдел
Место и срок хранения контрольного экземпляра, прекратившего свое действие	
Ответственный за управление документом	Отдел технологического обеспечения производства (ОТОП)
Периодичность проверки	Не реже, чем 1 раз в 2 года

ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ДОКУМЕНТ

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью АО «Международный Аэропорт «Краснодар» и не может быть полностью или частично воспроизведен без письменного разрешения Директора управляющего АО «МАКр», либо лица на то уполномоченного установленным порядком.

ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗЕМПЛЯРОВ ДОКУМЕНТА

Номер экземпляра	Статус экземпляра	Вид носителя	Место нахождения	Ответственный за актуальность
1.	Контрольный	Бумажный	Административный отдел	Начальник отдела
2.	Контрольный	Электронный	Портал БА	Начальник отдела
3.	Рабочий	Электронный	T:\Производство	Начальник ОТОП
4.	Рабочий	Электронный, бумажный	У держателей экземпляра согласно реестра рассылки	Получатель согласно реестра

СОЖЕРЖАНИЕ РУКОВОДСТВА

Глава 1. Процедуры по обслуживанию пассажиров

Глава 2. Процедуры по обработке багажа

Глава 3. Общие положения по безопасности и обслуживанию воздушного судна

Глава 4. Полный цикл обслуживания воздушного судна

Глава 5. Контроль загрузки и центровка ВС

Глава 6. Контроль за безопасностью полетов на перроне

Глава 7. Процедуры обеспечения качества

Глава 8. Подготовка персонала

ДЕКЛАРАЦИЯ БЕЗОПАСНОСТИ.

Мы верим в то, что все происшествия инциденты могут быть предотвращены.

Руководители всех уровней АО «Международный аэропорт «Краснодар» несут ответственность за состояние безопасности полётов.

В подходе к обеспечению безопасности мы опираемся на пять основных элементов:

- Обеспечение наивысшей безопасности является неотъемлемым компонентом нашей работы;

- Соблюдение безопасности является важнейшим фактором при оценке работы нашего управляющего аппарата и всех работников АО «Международный аэропорт «Краснодар»;

- Перед выполнением любой работы, каждый исполнитель предупреждён об обязательности выполнении всех правил и процедур безопасности и личной ответственности за их соблюдение.

- Каждый из нас будет имеет возможность участвовать в разработке стандартов и процедур безопасности;

- Мы должны открыто обмениваться информацией по нарушениям безопасности и учиться на этом вместе со всеми;

Каждый из нас обязан заботиться о безопасности других работников нашей организации.

Всеобщее понимание необходимости достижения нулевого уровня инцидентов:

- Этим письменным заявлением официально обозначена польза от соблюдения безопасности, и мы убеждены, что каждый работник действительно понимает и принимает, что такая польза существует.

- В АО «МАКр» создана система информации и мотивации для того, чтобы фокусировать наших людей на достижении максимальной пользы от безопасности.

Проведение аудитов и мероприятий для улучшения:

- Руководители обязаны обеспечить регулярное проведение аудитов по безопасности, а также участие каждого в этом процессе;

- Аудиты сфокусированы в основном на поведении наших сотрудников, а также на проведении процессов наземного обслуживания ВС.

- Декларация по обеспечению безопасности полетов АО «МАКр», поддерживает все законные требования и лучшую авиационную практику в области безопасности и намерена обеспечивать всех своих работников безопасными для жизни и здоровья условиями труда. Намерение АО «МАКр» - иметь полное отсутствие инцидентов/событий/, снижение уровня рисков до минимальных значений, устранение рисков повреждения наземного оборудования и воздушных судов, рисков для жизни и здоровья персонала, задействованного в наземном обслуживании ВС или осуществляющего соответствующий контроль.

В число наших основополагающих ценностей мы включаем:

- Безопасность, здоровье и окружающую среду;

- Этичное поведение;

- Умение ценить людей;

Наши основные убеждения в отношении безопасности, состоят в следующем:

- Все уровни руководителей однозначно имеют отношение к обеспечению безопасности.
- У нас ведется учет выполнения требований безопасности каждым работником, с четким обозначением персональной ответственности.
- У нас организован открытый обмен информации по безопасности, обеспечивающий выявление коренных причин и создающий условия для исключения повторения нарушений в будущем.
- Каждый вовлечен в процесс принятия решений.
- Мы обеспечиваем необходимое обучение персонала в деле создания и поддержания осмысленного обеспечения безопасности передовыми методами.
- Безопасность наших работников и клиентов наше стратегическое направление.

НОРМАТИВНАЯ БАЗА

Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская), 1944

Приложение №18 к конвенции «Безопасная перевозка опасных грузов по воздуху»

Рекомендации комитета экспертов ООН по перевозке опасных грузов (ST/S6/AC.10/1/Rev.5. ООН. Нью-Йорк, 1988)

«Руководство по наземному обслуживанию» ИКАО (Doc 10121)

«Техническая инструкция по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» ИКАО (Doc 9284 AN/905)

«Техническая инструкция по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху - дополнения» (Doc 9284-AN/905 - Supplement)

«Инструкция о порядке действий в аварийной обстановке в случае инцидентов, связанных с опасными грузами на воздушных судах» ИКАО (Doc 9281-AN/928)

Приложение №9 к Конвенции «Упрощение формальностей»

Weight and Balance manual - для самолетов иностранного производства

Airport Handling manual (IATA) - действующее руководство

Воздушный кодекс РФ от 19.03.1997 №60-ФЗ, ред. от 30.01.2024

Правила расследования авиационных происшествий и инцидентов с гражданскими воздушными судами в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.06.1998 №609

Наставления по технической эксплуатации и ремонту авиационной техники в Гражданской авиации России. НТЭРАТ ГА-93, утв. Приказом Минтранса РФ от 20.06.1994 №ДВ-58

Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 №82

Федеральные авиационные правила «Порядок осуществления радиосвязи в воздушном пространстве Российской Федерации», утв. Приказом Минтранса России от 26.09.2012 № 362

Приказ Минтранса от 25.07.2007 №104 «Об утверждении правил проведения предполетного и послеполетного досмотра»

Закон РФ «Об оружии» от 13.12.1996 №150-ФЗ

Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 №114-ФЗ

Федеральные авиационные правила «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации», утв. Приказом Минтранса России от 31.07.2009 №128

Приказ Минтранса РФ от 05.09.2008 №141 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации»

Приказ Минтранса РФ от 25.09.2008 №155 «Об утверждении правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации»

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1

Ветеринарные правила перемещения, хранения, переработки и утилизации биологических отходов, утв. Приказом Минсельхоза России от 26.10.2020 №626

ГОСТ 19433-88 «Грузы опасные. Классификация и маркировка»

ГОСТ 26319-2020 «Грузы опасные. Упаковка»

Приказ Минтранса РФ от 02.11.2022 №441 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие оператора аэродрома гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил. Порядок приостановления действия и аннулирования документа, подтверждающего соответствие оператора аэродрома гражданской авиации требованиям Федеральных авиационных правил»

Письмо МТ РФ ФАВТ от 18 мая 2021г. № Исх-17461/04 (Инструктивный материал по разработке мероприятий по организации движения спецтранспорта)

Приказ Минтранса РФ от 15.02.2016 №24 «Об утверждении порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»

Инструкция по организации движения спецавтотранспорта и средств механизации на аэродроме АО «Международный Аэропорт «Краснодар» (от 26.02.2021 № 68)

Технология проведения аудитов производственных процессов руководителями высшего и среднего звена в АО «Международный аэропорт «Краснодар», АО «Международный аэропорт Сочи» ОАО «Аэропорт Анапа» (от 10.11.2021 №139)

Руководство по гостеприимству (от 25.01.2023 №9).

Инструкция по делопроизводству в АО «МАКр» от 28.02.2019 №26

Методика внутренней проверки качества наземного обслуживания пассажиров и ВС (от 21.06.2022 №70)

ПОДДЕРЖАНИЕ АКТУАЛЬНОСТИ ДОКУМЕНТА

Руководство утверждается и вводится в действие приказом Директора управляющего АО «МАКр».

Ответственным лицом за оформление Руководства является начальник отдела технологического обеспечения производства АО «МАКр».

Ответственным за разработку и соответствие Руководства нормативным требованиям является начальник отдела технологического обеспечения производства АО «МАКр».

Ответственными за внедрение Руководства являются руководители СОП, СНО, ЦУР, ССТ, ШС, МСА АО «МАКр».

Экземпляры Руководства имеют следующие статусы:

а) контрольный экземпляр - бумажный экземпляр Руководства, имеющий оригинальные подписи и электронный экземпляр хранятся в Административном отделе;

б) рабочий экземпляр - электронная версия эталонного экземпляра, размещается на портале Управляющей компании <https://portal.basel.aero/> и в «Общей папке» на диске «Т». Хранение рабочего экземпляра Руководства на портале Управляющей компании гарантирует удобство и оперативность доступа к нему для всего персонала, задействованного в организации наземного обслуживания. Данный экземпляр размещен в формате “PDF”.

в) Неучтенный (неконтролируемый) экземпляр - бумажная копия Руководства, распечатанная пользователем для собственных производственных нужд.

В целях поддержания актуальности документа, его постоянного соответствия требованиям Политики в области качества, национального и международного законодательства, правил и стандартов осуществляется пересмотр, внесение изменений и дополнений или переиздание Руководства.

Одновременная ревизия всех страниц Руководства является переизданием. В этом случае номер ревизии обнуляется. А редакции документа присваивается следующий порядковый номер.

Основанием для разработки и внесения изменений и дополнений к Руководству являются изменения и дополнения нормативно-правовых актов, распорядительных документов уполномоченного органа в Области ГА РФ, стандартов и рекомендуемых практик ИКАО и ИАТА, изменений и дополнений в РОНО авиакомпаний (перевозчиков), локально-нормативных актов, а также при совершенствовании производственных процессов.

Все изменения в Руководство вносятся путем замены (добавления) листов, содержащих изменения или дополнения, с отметкой ответственным лицом в «Листе регистрации изменений (дополнений)».

Порядок организации внесения изменений и дополнений в «Руководство» установлен следующий:

- При появлении необходимости внесения изменений (корректировки) не принципиального характера, существенно не влияющих на правила и процедуры по организации и проведению наземного обслуживания ВС и пассажиров, по согласованию с высшим руководством службы, подготавливаются изменения в «Руководство». До переиздания «Руководства» такие изменения отражаются в Бюллетене, который вводится в действие Распоряжением начальника службы;

- При необходимости внесения изменений, влияющих на правила и процедуры по организации и проведению наземного обслуживания, подготовленные изменения направляются на согласование и вводятся в действие

приказом Директора управляющего АО «МАКр».

Изменения, добавления и исключения в тексте обозначаются черной вертикальной чертой, проходящей по боковому полю страницы напротив текста, который изменен (исключен). Рядом с чертой проставляется соответствующий номер изменения. Номера изменений регистрируются в нарастающем порядке.

Как исключение допускается исправлять незначительные ошибки (помарки) черной пастой (тушью) от руки.

Сроки хранения документов устанавливаются в соответствии с требованиями соответствующих нормативно-правовых актов. Сроки и место хранения документов указаны в таблице:

Индекс дела	Заголовок дела	Кол-во дел (томов, частей)	Срок хранения и № статьи по перечню	Примечания
1	2	3	4	5
1.	Приказы, распоряжения, постановления, контролирующих организаций г. Москвы	1	До минования надобности ст. 1	
2.	Приказы, распоряжения, постановления, контролирующих органов г. Ростов-на-Дону	1	До минования надобности ст. 1	
3.	Приказы, распоряжения, постановления, контролирующих органов г. Краснодар и Краснодарского края	1	До минования надобности ст. 1	
4.	Приказы и основания к ним уполномоченных лиц Общества	4	Постоянно ст. 6	
5.	Распоряжения уполномоченных лиц Общества	1	Постоянно ст. 6	
6.	Предложения, заявления и жалобы граждан в адрес АО «МАКр» и документы по их рассмотрению	1	Постоянно ст. 56	
7.	Документы по подготовке АО «МАКр» к работе в условиях ОЗП	1	5 лет	
8.	Документы по подготовке АО «МАКр» к работе в условиях ВЛП		5 лет	
9.	Должностные инструкции (копии) сотрудников АО	1	3г. ст. 35	
10.	Документы по организации и ведению делопроизводства, проверок состояния делопроизводства	1	До замены новыми	
11.	Журнал учета входящих документов АО «МАКр», в т.ч. ДСП	1	5 лет	

12.	Журнал учета исходящих документов АО «МАКр», в т.ч. ДСП	1	5 лет	
13.	Журнал учета и регистрации издаваемых по Обществу приказов	1	постоянно	
14.	Акты, протоколы, предписания контролирурующих организаций	1	10 лет	
15.	Акты и протоколы АО «МАКр»	1	5 лет	
16.	Журнал учета и регистрации издаваемых по Обществу распоряжений	1	постоянно	
17.	Записи по техническому и наземному обслуживанию ВС	1	6 месяцев	
18.	Документы по загрузке ВС (багажные ведомости)	1	3 года	
19.	Записи по техническому обслуживанию средств для наземного обслуживания ВС	1	6 месяцев	
20.	Локальные нормативные документы	1	До замены новыми	
21.	Документы для служебного пользования (ДСП) АО «МАКр»	1	До минования надобности	
22.	Материалы по летным происшествиям и инцидентам, указания по расследованию	1	10 лет	
23.	Материалы переписки с другими организациями (исход.)	1	До минования надобности	
24.	Материалы переписки с другими организациями (входящ.)	1	До минования надобности	
25.	Материал по обучению персонала на ПОО ВС	1	5 лет	
26.	Материал по обучению персонала на наземное обслуживание ВС	1	До минования надобности	
27.	Материал по обучению персонала на опасные грузы.	1	До минования надобности	

«Руководство», либо его отдельные части (разделы, страницы), утратившие силу, в связи с введением в действие новых изданий/ревизий, с пометкой «Только для справки», хранятся в специально отведенном месте (Архиве) до утилизации. Документы и записи в электронном формате временно хранятся в специальном архивном месте и впоследствии удаляются.

Глава 1

Процедуры по обслуживанию пассажиров

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ реви зии	№ изменен ных разделов , пунктов	Номера страниц		Документ на основании, которого вносится изменение	Дата внесения изменения	Дата введения в действие изменени я	Долж ность, ФИО ответ ствен ного лица
		замен енных	новых				

СОДЕРЖАНИЕ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ	16
СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ	25
1. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ.....	28
1.1. Предполетные процедуры	28
1.1.1. Стойки по продаже авиабилетов	28
1.1.2. Подготовка к регистрации пассажиров на вылет	28
1.1.3. Требования к стойкам регистрации	30
1.2. Регистрация пассажиров	31
1.2.1. Общие положения.....	31
1.2.2. Сроки регистрации	31
1.2.3. Оперирующий перевозчик, маркетинговый перевозчик и мокрый лизинг	32
1.3. Типы регистрации.....	32
1.3.1. Общие положения.....	32
1.3.2. Ручная регистрация.....	33
1.3.3. Сквозная регистрация	33
1.3.4. Регистрация на обратный рейс	34
1.3.5. Самостоятельная регистрация (вне пределов аэропорта).....	34
1.3.6. Резервный метод регистрации.....	34
1.4. Открытие регистрации.....	34
1.4.1. Прием зарегистрированного багажа (Baggage Drop-Off)	35
1.5. Проездные документы и их верификация.....	36
1.5.1. Общие положения.....	36
1.5.2. Предварительная информация о пассажирах (API)	38
1.6. Прием пассажиров к перевозке	39
1.6.1. Требования к приему пассажиров к перевозке.....	39
1.6.2. Рассадка на борту ВС	40
1.6.3. Посадочные места у аварийных выходов	41
1.7. Закрытие регистрации на рейс	41
1.8. Посадка пассажиров на борт ВС.....	41
1.8.1. Общие положения.....	41
1.8.2. Расхождения в количестве зарегистрированных пассажиров и пассажиров на борту ВС.....	43

1.8.3. Посадки пассажиров в случае неисправности системы электронной регистрации (DCS).....	45
1.9. Полетная документация	45
1.9.1. Общие положения.....	45
1.9.2. Пассажирский информационный лист. PIL - Passenger Information List/Пассажирский манифест	45
1.9.3. Другие полетные документы	45
1.10. Процедуры, выполняемые после вылета рейса	46
1.10.1. Отправка сообщений.....	46
1.10.2. Хранение полетных документов	48
2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПАССАЖИРОВ	48
2.1. Безопасность документации	48
2.1.1. Посадочные талоны, транзитные карты и багажные бирки.....	48
2.1.2. Уничтожение напечатанных документов.....	48
2.1.3. Информационная безопасность	49
2.1.4. Зоны ограниченного доступа	49
2.1.5. Оценка пригодности пассажиров для перелета.....	50
2.1.6. Обеспечение безопасности пассажиров и их багажа.....	50
3. ПРИБЫТИЕ, ТРАНСФЕР И ТРАНЗИТ ПАССАЖИРОВ	53
3.1. Процедуры подготовки к прибытию рейса.....	53
3.2. Прибытие и высадка пассажиров	53
3.3. Трансфер (обслуживание пассажиров в аэропорту стыковки)	53
3.4. Транзит	55
3.4.1. Общие положения.....	55
3.5. Высадка транзитных пассажиров	55
3.5.1. Процедуры высадки пассажиров	55
3.5.2. Транзитные пассажиры, оставшиеся на борту ВС	55
3.6. Посадка транзитных пассажиров на борт ВС	55
3.6.1. Процедуры посадки.....	55
3.6.2. Отсутствие транзитных пассажиров.....	55
3.6.3. Плановая замена воздушного судна в транзитном пункте	55
4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ КАТЕГОРИИ ПАССАЖИРОВ.....	55
4.1. Несопровождаемые дети	55
4.1.1. Рассадка в салоне ВС	56
4.1.2. Ограничения по принятию к перевозке	56
4.1.3. Процедуры по обслуживанию несопровождаемых детей.....	56

4.1.5. Процедуры в пункте трансфера/транзита	58
4.1.6. Процедуры в пункте прилета	59
4.2. Младенцы и дети	60
4.2.1. Младенцы	60
4.2.2. Дети	61
4.3. Группы	61
4.3.1. Общие положения	61
4.3.2. Регистрация	62
4.3.3. Нестандартные группы	62
4.4. Пассажиры, нуждающиеся в помощи	62
4.4.1. Общие положения	62
4.4.2. Пассажиры с ограниченной подвижностью	65
4.4.3. Пассажиры с нарушением зрения и слуха	66
4.5. Пассажиры, которым требуется медицинское разрешение	66
4.5.1. Общие положения	66
4.5.2. Форма IATA MEDIF "Медицинская информация"	67
4.5.3. FREMEC -Медицинская карта часто летающего пассажира	67
4.5.4. Предварительные уведомления	67
4.5.5. Рассадка в салоне ВС	67
4.5.6. Запрос предоставления содействия без предварительного уведомления	68
4.6. Пассажиры с ограниченными возможностями (PRM), не требующие медицинского разрешения	68
4.6.1. Обслуживание пассажиров с ментальными нарушениями	68
4.7. Отказ от перевозки PRM и/или MEDA	69
4.7.1. Общие положения	69
4.7.2. Право на отказ от перевозки	69
4.7.3. Причины для отказа от перевозки	69
4.7.4. Обслуживание	69
4.7.5. Сервисные животные	69
4.7.6. Транспортировка пассажира на носилках	71
4.7.7. Использование кислорода в медицинских целях	71
4.8. Пассажиры без права въезда и депортированные лица	73
4.8.1. Пассажиры без права въезда	73
4.8.2. Депортированные лица	74
4.9. Деструктивные пассажиры	75

4.9.1. Общие условия перевозки пассажиров	75
4.9.2. Действия с деструктивными пассажирами во время регистрации и посадки75	
4.9.3. В случае отказа деструктивному пассажиру в перевозке.....	76
4.9.4. В случае приема деструктивного пассажира в перевозке	76
5. ОТКЛОНЕНИЕ ОТ НОРМЫ	76
5.1. Методические рекомендации действий при сбойных ситуациях	76
5.1.1. Информирование и коммуникация с пассажиром	76
5.2. Задержки рейсов.....	77
5.2.1. Процедуры обслуживания.....	77
5.2.2. Задержка рейса, о которой известно до регистрации на рейс	78
5.2.3. Задержка рейса, о которой стало известно перед посадкой пассажиров	78
5.2.4. Утерянные стыковки/отмены рейсов/возвраты рейсов.....	78
5.2.5. Принудительное изменение класса обслуживания	78
5.3. Отказ от перевозки из-за отсутствия посадочных мест	78
5.3.1. Общие положения.....	78

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

Аварийно-спасательный жилет - индивидуальное средство спасения при выполнении вынужденной аварийной посадки ВС на водную поверхность.

Авиационная безопасность - состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

Авиационная накладная (Air Waybill Consignments note) - документ, заполненный грузоотправителем или кем-либо от его имени, удостоверяющий заключение договора между отправителем и перевозчиком о перевозке груза последним.

Авиагрузовая накладная безномерная - документ, применяемый в случае если комплект оформленной авиагрузовой накладной не имеет достаточного количества экземпляров или копий, как и при отсутствии или утере оригинала авиагрузовой накладной. Содержит ограниченный минимум информации, необходимой для дальнейшей перевозки груза или его передачи грузополучателю в пункте назначения.

Авиагрузовая накладная дополнительная - дополнительный документ, оформленный в таком количестве экземпляров, как и оригинал авиагрузовой накладной, для записывания любой информации, касающейся перевозки данного груза, которая не может быть полностью указана в оригинальной авиагрузовой накладной. Обе авиагрузовые накладные должны иметь один и тот же серийный номер.

Авиагрузовая накладная нейтральная - стандартная авиагрузовая накладная, на которой отсутствует какая-либо информация о выдающем перевозчике.

Авиакомпания (перевозчик) - авиационное предприятие, выполняющее коммерческие перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты на собственных или арендованных воздушных судах.

Агент пассажирского обслуживания службы организации перевозок (агент ПО СОП) - специалист, ответственный за организацию и обслуживание пассажиров и багажа.

Акт о неисправности при перевозке багажа (PIR - Property Irregularity Report) - документ, оформленный перевозчиком в присутствии пассажира немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу, перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких перевозчиков. Акт подписывается перевозчиком и пассажиром.

Аттестация рабочих мест по условиям труда - это система анализа и оценки условий труда на рабочих местах в целях выявления вредных и/или опасных производственных факторов, а также осуществления мероприятий по

приведению условий труда в соответствие с государственными нормативными требованиями охраны труда.

Аэропорт - комплекс зданий и сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал и другие сооружения, предназначенные для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющих для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников.

Аэропорт международный - аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, в котором осуществляется таможенный и пограничный контроль, санитарно-карантинный и иной контроль.

Аэропорт (пункт) назначения - аэропорт, в который перевозчик должен согласно договору воздушной перевозки, доставить пассажира и его багаж.

Аэропорт (пункт) отправления - аэропорт, из которого перевозчик должен, согласно договору воздушной перевозки, начать доставку пассажира и его багаж в пункт назначения.

Аэропорт (пункт) транзитный - аэропорт, расположенный по маршруту полета, в котором по расписанию (плану полета) предусмотрена посадка воздушного судна.

Аэропорт (пункт) трансфера - аэропорт, отмеченный в билете и багажной квитанции, в котором пассажир совершает пересадку, а также производится перегрузка груза из воздушного судна одного рейса в воздушное судно другого рейса для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

Аэровокзал - комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

Багаж - личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне по соглашению с перевозчиком. Под термином «багаж» понимается как зарегистрированный, так и незарегистрированный багаж.

Багаж зарегистрированный - багаж пассажира, который принят перевозчиком к перевозке под свою ответственность за его сохранность, и на который он выдал багажную бирку и оформил документально.

Багаж незарегистрированный - багаж пассажира, находящийся во время перевозки в салоне воздушного судна с согласия перевозчика, перевозимый под ответственностью пассажира.

Багаж платный - часть массы багажа, которая превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

Багаж транзитный - зарегистрированный багаж, который перевозится по линии одного перевозчика на двух и более участках данного рейса.

Багаж трансферный - зарегистрированный багаж, который перевозится по линии одного или более перевозчиков с перегрузкой из одного самолета в другой.

Багаж экипажа - багаж, который является собственностью операционного экипажа и оформляется к перевозке на ВС багажной биркой «CREW».

Багажная бирка - документ, выдаваемый перевозчиком для идентификации принятого к перевозке багажа.

Багажно-грузовой отсек - пространство ВС, ограниченное потолком, полом, стенками, перегородкой и используемое для перевозки груза, почты и багажа.

Безопасность полетов - состояние, при котором риски, связанные с деятельностью в области гражданской авиации, относящейся к эксплуатации воздушных судов или непосредственно обеспечивающей такую эксплуатацию, снижены до приемлемого уровня и контролируются.

Билет пассажирский - документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки пассажира и багажа.

Бланк центровочного графика - это номограмма, с помощью которой рассчитывается коммерческая загрузка или рассчитывается центровка самолета графическим методом.

Бронирование - предварительное закрепление за пассажиром места на воздушном судне на определенный рейс и дату или предварительное закрепление объема и тоннажа для перевозки багажа, груза на воздушном судне.

Верификация - это процесс проверки документов пассажира, выполняемый персоналом, ответственным за регистрацию (посадку) на стойках регистрации (в пунктах посадки).

Воздушная перевозка пассажиров и багажа - транспортировка пассажиров и багажа, выполняемая авиационными предприятиями на воздушных судах за установленную плату, а также наземными транспортными средствами перевозчика.

Воздушное судно - летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды.

Внутренняя воздушная перевозка - воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации.

Вред - убытки, возникающие при воздушной перевозке багажа по договорным линиям.

Неисправности при перевозке багажа - это любые нарушения установленного на воздушном транспорте порядка работ (независимо от того, по чьей вине - авиационного предприятия или самих пассажиров - они произошли), которые повлекли или могли повлечь за собой вредные последствия:

а) **повреждение** - вред, при котором вследствие физических или химических изменений багаж обесценивается частично или полностью и не может быть использован заинтересованным лицом.

б) **утеря** - неприбытие багажа или его части в аэропорт и признание перевозчиком факта утери. Утерянным следует считать багаж, не обнаруженный при розыске в течении 21 дня со дня, следующего за днем, в который он должен был быть доставлен в пункт назначения.

в) **недостача багажа (по массе или количеству)** - вред, при котором вследствие пропажи некоторых предметов или вещей из багажа заинтересованное лицо терпит убытки;

г) **засылка** -отправка багажа или его части в аэропорт, не являющийся аэропортом назначения;

д) **опоздание** - неприбытие багажа или его части в аэропорт назначения в срок, предусмотренный в договоре или в разумный срок.

Груз - любое имущество или багаж, оформленный в качестве груза по авиагрузовой накладной, перевозимые на воздушном судне, кроме почты или иного имущества, подпадающего под действие требований международной почтовой конвенции, а также багажа или имущества перевозчика.

Грузовой манифест - перевозочный документ, в котором отмечаются все грузовые и почтовые отправки, которые перевозятся по маршруту следования данного рейса.

Грузополучатель - физическое или юридическое лицо, в адрес которого перевозится груз, указанный в авиагрузовой накладной.

Депортируемый пассажир - иностранный гражданин или лицо без гражданства, которое принудительно высылается из Российской Федерации в случае утраты или прекращения законных оснований для его дальнейшего пребывания (проживания) в Российской Федерации.

Досмотр - проверочный осмотр, проводимый сотрудниками службы авиационной безопасности для предотвращения провоза запрещенных к перевозке вещей и предметов.

Загрузка самолета - размещение пассажиров в салонах, багажа, почты, груза, балласта в багажно-грузовых отсеках, балластной жидкости или топлива в баках самолета в соответствии с центровочным графиком, схемой загрузки, сводно-загрузочной ведомостью.

Задержанный багаж - зарегистрированный багаж, неотправленный с пассажиром на одном ВС (оставлен в аэропорту отправления), рассматриваемый аэропортом назначения как неприбытие багажа.

Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа - документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обязательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа.

Класс обслуживания - стандарт обслуживания пассажиров на борту ВС.

Контейнерный багажно-грузовой отсек ВС - предназначен для размещения контейнеров и паллет с багажом, грузом, почтой, фиксируемых от перемещения в отсеке специальными напольными замками.

Конфигурация самолета - планированное использование внутренней компоновки самолета.

Командир воздушного судна - лицо, имеющее действующий сертификат (свидетельство) пилота, а также подготовку и опыт, необходимые для самостоятельного управления воздушным судном определенного типа.

Маркировка - обозначение отдельных мест груза соответствующими ярлыками для его идентификации.

Маршрут перевозки - указанные в билете в определенной последовательности аэропорты отправления/трансфера/остановки и назначения.

Масса балласта - балансирующая масса, обеспечивающая полетную центровку самолета при отсутствии достаточной коммерческой загрузки.

Масса коммерческой загрузки - общая масса пассажиров, багажа, почты, груза.

Международная воздушная перевозка - воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены на территории двух государств или на территории одного государства, если предусмотрен пункт посадки на территории другого государства.

Минимальное стыковочное время (МСТ) - время, необходимое для успешной пересадки пассажиров и перегрузки багажа с одного рейса на другой в аэропорту трансфера.

«Мокрый» лизинг (wet lease)- тип операционного лизинга, когда воздушное судно сдаётся в аренду вместе с экипажем и техническим сопровождением другому перевозчику на непродолжительный срок.

Найденный вещи (забытые вещи) - вещи пассажира, находящиеся на территории аэропорта (либо на борту ВС) без присмотра пассажира до оформления их перевозок или оставленные в залах ожидания до прибытия.

Невостребованный багаж - багаж, который прибыл в аэропорт назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен пассажиром. Багаж пассажира, на котором отсутствует багажная бирка, и владелец которого не установлен, считается бездокументальным багажом.

Негабаритный багаж - багаж, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений.

Негабаритный груз - груз, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов.

Норма бесплатного провоза багажа - багаж, который может перевозиться пассажиром без доплаты к стоимости билета.

Объемный груз - груз, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов.

Опасные грузы - предметы или вещества, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации.

Пассажир - физическое лицо, заключившее договор воздушной перевозки пассажира, либо физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования воздушного судна (воздушный чартер).

Пассажир с ограниченными возможностями (инвалид) - любое лицо, чья способность передвигаться при пользовании транспортом ограничена в силу физических недостатков (функциональное нарушение органов чувств и движения), умственной отсталости, возраста, заболевания или по любой другой причине, вызванной функциональными расстройствами, и чье положение требует особого внимания и адаптации видов обслуживания, предоставляемых всем пассажирам, к потребностям такого лица.

Пассажир транзитный - пассажир, который в соответствии с договором о воздушной перевозке перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт.

Пассажир трансферный - пассажир, который в соответствии с договором о воздушной перевозке доставляется в пункт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика.

Пассажирский манифест - список пассажиров, предоставляемый cabinному экипажу для информирования о пассажирах на борту ВС.

Пассажир не допущенный к въезду в страну следования (назначения) - пассажир, которому отказано во въезде в страну ее властями или в дальнейшей

перевозке в пункт трансфера соответствующей службой перевозчика либо государственными органами по причине неисправности документов.

Перевозчик - эксплуатант воздушного судна, который имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты на основании договоров воздушной перевозки.

Повреждение багажа - приведение в период перевозки в негодное состояние багажа, вследствие чего он не может быть полностью использован по своему первоначальному назначению.

Посадка (в воздушное судно)- вступление лиц на борт воздушного судна с целью совершения полета, за исключением членов экипажа и пассажиров, которые были взяты на борт на предыдущем этапе данного прямого рейса (Приложение №9 к Чикагской конвенции).

Предельная масса коммерческой загрузки - наибольшая коммерческая загрузка, определяемая требованиями безопасности полета в ожидаемых условиях предстоящего рейса.

Производственная деятельность - совокупность действий работников с применением средств труда, необходимых для превращения ресурсов в готовую продукцию, включающих в себя производство и переработку различных видов сырья, строительство, оказание различных видов услуг.

Расчет коммерческой загрузки - определение предельной коммерческой загрузки и такого их размещения, при котором центр тяжести самолета находится в диапазоне допустимых полетных центровок и обеспечивает безопасность полета и устойчивость на земле.

Рейсы Code-Share (код-шеринг) - рейсы, выполняемые в рамках соглашения о совместной коммерческой эксплуатации авиарейса двумя и более авиакомпаниями. Одна из авиакомпаний является оператором и непосредственно выполняет рейс, а остальные авиакомпании являются маркетинговыми партнерами на направлении с правом продажи билетов на рейс под собственным кодом.

Рекламация - претензия заинтересованного лица на возмещение убытков за вред, возникший при воздушной перевозке багажа, груза или почты по договорным линиям авиапредприятий, составленная в письменной форме и предъявленная перевозчику для принятия решения административным путем.

Розыск багажа - принятие срочных оперативных мер по его розыску тем аэропортом, куда пассажир обратился с заявлением о неприбытии (неполучении) своего багажа (при наличии договорных отношений по розыску багажа между авиакомпанией и аэропортом).

Ручная кладь - вещи, находящиеся при пассажире, перевозимые в салоне воздушного судна с согласия перевозчика, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна. маркированные биркой «Ручная кладь».

Сбор - утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая перевозчиком либо другими компетентными органами при перевозке пассажира, багажа, груза.

Сертифицированные средства пакетирования - такое самолетное средство пакетирования, летная годность которого подтверждена соответствующими государственными правительственными органами, и его изготовителю выдан сертификат.

Сверхнормативный багаж - багаж, вес которого превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа.

Сквозная регистрация - регистрация трансферных пассажиров и их багажа в аэропорту начального вылета по всему маршруту перевозки.

Средство пакетирования - тара, в которую загружен багаж или груз и которая затем загружается в ВС в виде целого блока, такого как паллета (поддон), контейнер.

Стойка-измеритель(калибратор)- короб с крышкой или без нее; для проверки, не превышает ли багаж/ручная кладь допустимый размер, установленный правилами авиакомпания/перевозчика.

Схема загрузки (Loading Instruction Report - LIR) - официальный рабочий документ, в котором по данным центровочного графика зафиксировано планируемое и фактическое размещение багажа, почты и груза в багажно-грузовых отсеках ВС.

Тяжеловесный багаж - багаж, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма.

Тяжеловесный груз - груз, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов.

Тейбл тенты — настольные таблички с информацией, которые размещены на столах стоек регистрации.

Тенсатор - это переносной ленточный барьер, который выполняет роль ограждения; оснащен лентой, которая вытягивается из специальной катушки.

Утрата багажа - неисправность перевозки, при которой перевозчик по истечении установленного для доставки срока оказывается не в состоянии выдать уполномоченному лицу, принятый к перевозке багаж, независимо от того,

произошло ли это вследствие его фактической утраты, хищения, засылки или ошибочной выдачи в промежуточном аэропорту.

«**Шахматка**»- бумажный бланк, используется для ручного способа контроля явки пассажиров на посадку при сбое системы регистрации.

Экипаж воздушного судна - состоит из летного экипажа (командир, других лиц летного состава) и кабинного экипажа (бортпроводников). которым в установленном порядке поручено выполнение определенных обязанностей по летной и технической эксплуатации воздушного судна, а также по обслуживанию находящихся на нем пассажиров при выполнении задания на полет.

AFTN (Aeronautical Fixed Telecommunications Network) - сеть авиационной фиксированной электросвязи, предназначенная для обмена информацией; аэронавигационная информация - сведения (аэронавигационные данные) об аэродромах, аэроузлах, элементах структуры воздушного пространства и средствах радиотехнического обеспечения, необходимые для организации и выполнения полётов.

BULK - багажно-грузовой отсек ВС, предназначенный для перевозки багажа, почты, груза без средств пакетирования. Фиксация в отсеке производится сетками, ремнями и т.д.

DCS (Departure Control System)- автоматизированная система управления отправлениями. Используется для регистрации пассажиров и багажа, оформления перевозочных документов, отправки сообщений по рейсу.

Drop-OFF - выделенные стойки регистрации, предназначенные для приема багажа от зарегистрированных пассажиров на рейсе

Load & Trim Sheet - центровочный график, официальный рабочий документ, в котором зафиксированы данные рейса, расчет коммерческой загрузки, распределение фактической загрузки в соответствии с заданным диапазоном предельно допустимых полетных центровок самолёта и полученные при этом взлетно-посадочные массы и центровки.

Loading instruction - схема загрузки - схематическое изображение размещения багажа, груза, почты по багажно-грузовым отсекам ВС.

Load sheet - сводная загрузочная ведомость (СЗВ), является одним из основных полетных документов, включает информацию о коммерческой загрузке и данные обеспечения безопасности полета по массе и центровке самолета.

Mobile Check-In -сервисная платформа, позволяющая пассажиру самостоятельно зарегистрироваться на рейс через мобильное устройство.

Bags поиск - многофункциональная автоматизированная система управления, предназначена для фиксирования фактов неисправностей при перевозке багажа, розыска багажа, хранения информации о претензиях по

повреждению багажа и частичных недостатках содержимого из багажа, создания отчётов по неисправностям при перевозках и отправке текстовых сообщений.

СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

АБ - авиационная безопасность

АВК - аэровокзальный комплекс

АК - авиакомпания

Агент ПО СОП - агент пассажирского обслуживания СОП

Агент ГПиИК - агент группы претензий и информирования клиентов

Агент ГОПП -агент группы обслуживания приоритетных пассажиров

АО - акционерное общество

АС-аэродромная служба

БЗ -бизнес-зал

Бригадир ОПРР - бригадир операторов погрузочно-разгрузочных работ

ВА-ОКС -водитель автомобиля -оператор комплексной смены

ВВЛ - внутренние воздушные линии

ВС - воздушное судно

ГПиИК - группа претензий и информирования клиентов

ГПО - группа пассажирского обслуживания

ГГС - громкоговорящая связь

Диспетчер по центровке ВС - диспетчер по центровке воздушных судов

ДПВС- диспетчер по контролю за подготовкой воздушных судов к вылету

Диспетчер по ООПА - диспетчер по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок

Диспетчер по УР - диспетчер по управлению ресурсами ЦУР

КПП - контрольный пограничный пункт

КСУП «DECK AIR» - комплексная система управления производством DECK AIR

ЛОП - линейный отдел полиции

СНА - сменный начальник аэропорта

ОВЗ- ограниченные возможности здоровья

ООН- Организация Объединенных Наций

ОПРР- оператор погрузочно-разгрузочных работ

- ПОО** - противообледенительная обработка
- ПОЖ** - противообледенительная жидкость
- ПРАПИ** - правила расследования авиационных происшествий и инцидентов
- СЗВ** - сводно-загрузочная ведомость
- СП** - структурное подразделение
- СТ(А)Б** - служба транспортной(авиационной) безопасности
- СМК** - система менеджмента качества
- СНО** - служба наземного обслуживания
- СОП** - служба организации перевозок
- СПУ**- самолетное переговорное устройство
- СУБП** - система управления безопасностью полетов
- Старший агент ПО** - старший агент пассажирского обслуживания
- СЗВ** - сводно-загрузочная ведомость
- ТГО** - технологический график обслуживания
- ТО** - техническое обслуживание
- ТС** - транспортное средство
- РНО** - руководство по наземному обслуживанию
- ФАП** - федеральные авиационные правила
- ЦЗС**- Централизованная заправочная система
- ЦУР** - центр управления ресурсами
- ЭВС**- экипаж воздушного судна
- API (advent passenger information)**- предварительная информация о пассажирах
- AWB (Airwaybill)** - авиагрузовая накладная
- AHL (advise-if-holding)** - файл по розыску багажа в автоматизированной системе управления
- CTM (cargo transfer manifest)** - передаточная ведомость
- DBC (damage boarding compensation)** - компенсация, выдаваемая авиакомпанией пассажиру за отказ в перевозке из-за отсутствия мест в ВС
- DAA (Delivery at Aircraft)** -доставка к борту ВС
- doorstay**- страховочная штанга панели заправки ВС
- DPR (denied property report)** - файл на повреждение багажа/недостачу вещей из багажа в автоматизированной системе управления
- FIM (Flight Interruption Manifest)** - пассажирский манифест прерванного полёта
- FWD (forward)** - сообщение о досылке найденного багажа в пункт назначения, направляемое по каналам автоматизированной системы управления
- Gate-Reader** - устройство-считыватель бесконтактных идентификаторов

Help Point - кнопка оповещения (вызова) сотрудника

IATA - International Air Transport Association - Международная Ассоциация Воздушного Транспорта

ICAO (International Civil Aviation Organization) - международная организация гражданской авиации

IGOM (IATA Ground Operations Manual) - отраслевой стандарт для наземного обслуживания в аэропортах

IOSA - IATA Operational Safety Audit - аудит эксплуатационной безопасности

ISAGO - IATA Safety Audit for Ground Operations- аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания

LIR (Load Instructions Report) - инструкция по загрузке ВС

LOADSHEET - сводная загрузочная ведомость, является одним из основных полетных документов, включает информацию о коммерческой загрузке и данные обеспечения безопасности полета по массе и центровке самолета

NOTOC (Notification to Captain) -уведомление командира ВС об опасном и специальном грузе

OHD (on-hand) - файл по невостребованному багажу в автоматизированной системе

PaxTrack- информационная система с базой данных отметок о прохождении пассажиром пунктов контроля с использованием электронного посадочного талона

PETC (Pet in Cabin) - животное в салоне ВС

PIR (Property Irregularity Report) -акт о неисправности при перевозке багажа

PNL (passenger name listing)- список пассажиров на конкретный рейс с информацией об особом обслуживании, формируемый системой бронирования

PNR- (Personal Name Record) - запись о пассажире в системе бронирования, которая содержит информацию о перевозке, спецуслугах и персональных данных пассажира

PRM (Passengers with reduced mobility) - пассажир с ограниченными возможностями

PWD (Passenger With Disabilities) - недееспособный пассажир

PSM (Passenger Service Message) - телеграмма о наличии на борту ВС пассажиров, которым требуется специальное обслуживание;

PTM (Passenger Transfer Message) - телеграмма о наличии на борту ВС трансферных пассажиров

VIP (Very Important Person) - пассажир, имеющий персональные привилегии

1. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ

1.1. Предполетные процедуры

1.1.1. Стойки по продаже авиабилетов

В АО «МАКр» авиакомпаниям и альянсам предоставлены площади в аренду для организации обслуживания пассажиров (продажа/обмен билетов, взаимодействие и т.д.) с логотипами авиакомпаний.

Информационные указатели и стенды с информацией о предметах и веществах, запрещенных к перевозке в зарегистрированном багаже и в ручной клади пассажиров установлены в зоне видимости пассажиров.

1.1.2. Подготовка к регистрации пассажиров на вылет

Пред началом регистрации старший агент ПО СОП и/или представитель авиакомпании проводит краткий брифинг об особенностях регистрации и правилах авиакомпаний.

Старший агент ПО производит распределение ресурсов в КСУП «DECK AIR», агенты ПО получают данную информацию в мобильном устройстве о времени назначенной задачи и назначенному рабочему месту.

Обязательными для всех систем являются:

- проверка соответствия компоновки ВС;
- закрытие мест в соответствии с требованиями центровки;

Примечание: в случае ведения базы центровки авиакомпанией, авиакомпания сама ведет контроль соответствия; в этом случае диспетчер центровки проверяет соответствие компоновки ВС в случае оперативной замены.

- рассадка/резервирование мест групп, детей (в т.ч. несопровождаемых, пассажиров с детьми, с ОВЗ, с РЕТС, VIP пассажиров).

Регистрация пассажиров подготовлена в соответствии с правилами авиакомпаний до открытия онлайн самостоятельной регистрации или регистрации в аэропорту.

Агент ПО СОП перед открытием регистрации должен:

- привести в порядок рабочее место;
- визуально проверить все оборудование на предмет их исправности;
- обеспечить необходимый запас посадочных талонов, багажных бирок и иных расходных материалов;
- проверить работоспособность всего технологического оборудования (весов, ленты конвейерной установки, систем связи);
- подготовить необходимое количество принтеров для посадочных талонов и багажных бирок, проверить их работоспособность;
- открыть в КСУП «DECK AIR» на гаджете во вкладку наряд объявленного рейса и нажать «Начать работу», затем проверить информационное табло над стойкой регистрации на предмет наличия необходимой информации об авиакомпании, времени вылета и окончания регистрации, специального

калибратора для контроля багажа, допустимого для перевозки в салоне ВС, при отсутствии калибратора сообщить представителю авиакомпании;

- зайти в DCS под своим индивидуальным номером и проверить работоспособность персонального компьютера и принтеров.

Примечание: при обнаружении каких-либо неисправностей сообщает об этом в СИиПТ по телефону, с указанием конкретного рабочего места и характера обнаруженных неисправностей. Также информирует старшего агента СОП об обнаруженных неисправностях и ожидает дальнейших указаний. Работать на неисправном оборудовании сотрудникам СОП категорически запрещается.

Примечание: ЗАПРЕЩАЕТСЯ регистрация пассажиров обслуживающим персоналом под чужим паролем.

- проверить, чтобы информация для пассажиров о предметах и веществах, запрещенных к перевозке в зарегистрированном багаже, ручной клади и в личных вещах была размещена на видном месте стойки регистрации для авиакомпании перевозчика, на рейс которой производится регистрация;

Примечание: до начала регистрации пассажиру должна быть предоставлена информация, содержащая предупреждение о видах опасных предметов, запрещенных к перевозке авиатранспортом. Как минимум, указанная информация должна быть представлена (IOSA, GRH 3.1.1, ISAGO, PAB 1.1.2 (i)):

- в момент покупки билета или, если это нецелесообразно, до выдачи посадочного талона.

- при выдаче посадочного талона или, когда посадочный талон не выдается, до посадки в воздушное судно.

Информация, содержащая сведения о запрещенных к перевозке опасных веществах и предметах, предоставляется визуально и в устной форме в каждом из мест в аэропорту, где выдаются билеты и/или посадочные талоны, а также в зонах сдачи багажа и посадки на борт воздушного судна.

В зоне стойки регистрации размещены информационные таблички (наклейки, тейбл-тенты и т.д.) содержащие сведения о запрещенных к перевозке опасных веществах и предметах. На информационных табло в то время, когда не производится регистрации, также размещены видеоролики о мерах обеспечения авиационной/транспортной/инфекционной безопасности. Ответственность за размещение информационных табличек, полноту их наполнения несут старшие агенты СОП.

Так же стойках регистрации и в зоне посадки пассажиров информация о предметах, типах опасных грузов и веществ, запрещенных к перевозке в багаже пассажиров и в салоне ВС, размещается в виде памятки.

В случае необходимости перевозки опасных предметов точная информация в отношении опасных предметов, находящихся на борту ВС, должна быть сообщена командиру ВС до вылета.

Важно проверить наличие рейса в системе регистрации и выполнить следующие действия:

- убедиться, что компоновочная схема соответствует фактическому типу, модификации и бортовому номеру ВС;

- проверить время посадки в ВС, время вылета и номер выхода на посадку. Сообщить персоналу, задействованному в регистрации, о причинах каких-либо задержек рейсов;

- ознакомиться с примечаниями по рейсу (если имеются);

- учесть ограничения по загрузке ВС (если имеются);
- проверить список особых категорий пассажиров (например, пассажиры с ограничениями жизнедеятельности, пассажиры с детьми, несопровождаемые дети, группы, депортированные лица, и др.), предварительно назначить соответствующие места согласно правилам авиакомпании и в зависимости от компоновки ВС;
- при отсутствии предварительного бронирования мест, зарезервировать места для пассажиров с инфантами или детьми согласно правилам авиакомпании;
- для код-шеренговых рейсов, при наличии действующего соглашения о блокировке мест, проверить и подтвердить блокировку мест, гарантированных партнеру по соглашению;
- проверить статусы бронирований;
- просмотреть компоновку пассажирской кабины ВС;
- если применяется свободная рассадка, информировать пассажиров, а также проверить, чтобы пассажирам особых категорий были выделены соответствующие места;
- регистрация может быть открыта только после завершения процедур по подготовке к регистрации.

1.1.3. Требования к стойкам регистрации

Для регистрации пассажиров и оформления багажа в залах аэровокзала организованы зоны регистрации с перечислением категорий пассажиров, которым предоставляется обслуживание:

- класс Эконом - на специально выделенной стойке;
- класс Бизнес, участники программ, пассажиры - участники бонусных программ альянсов, а также пассажиры, находящиеся с ними в одном бронировании (PNR).

Для обслуживания пассажиров класса Бизнес организована отдельная стойка регистрации с отдельным проходом и ленточным ограждением (тенсатором) и обозначенным соответствующим указателем.

Примечание: в АО «МАКр» на указанной стойке регистрации пассажиров класса Бизнес также проходит регистрация пассажиров ММГН, опоздавших пассажиров и обладателей карт лояльности разных авиакомпаний (согласно условий этих авиакомпаний).

В случае необходимости специальные зоны/стойки регистрации могут быть организованы для других категорий пассажиров (пассажиры-спортсмены, пассажиры с детьми, служебные пассажиры).

В случае если пассажиру предоставляется возможность самостоятельной регистрации на рейс в аэропорту, организованы стойки для оформления и приема багажа Baggage Drop off и предоставлена возможность распечатки посадочного талона на репринтерах.

Устройства для самостоятельной печати посадочного талона в здании АВК АО «МАКр» удобно расположены и исправны.

Потоки пассажиров к стойке регистрации разделены мобильным ленточным ограждением (тенсаторами).

На экране монитора/электронного информационного табло в зоне регистрации указаны код, логотип авиакомпании, направление, номер и статус

рейса, время вылета, окончание регистрации, код шеренг (если необходимо), в случае задержки рейса время вылета с учетом задержки.

На стойках регистрации установлен специальный калибратор для контроля ручной клади. Калибратор должен соответствовать авиакомпании, на рейс которой осуществляется регистрация, представлена информация о предметах и веществах, запрещенных к перевозке в багаже, ручной клади и в вещах пассажира.

Пассажиры класса Бизнес направляются к выделенной стойке регистрации, обозначенной соответствующим указателем, при наличии требований авиакомпании перевозчика о необходимости выделения.

Пассажиры, зарегистрировавшиеся на рейс самостоятельно, для оформления багажа направляются к стойкам приема багажа Baggage Drop off.

Время ожидания в очереди к стойке в зоне регистрации не должно превышать: 6 минут - класс Бизнес; 15 минут - класс Эконом.

1.2. Регистрация пассажиров

1.2.1. Общие положения

Регистрация - процесс оформления пассажира, багажа для осуществления перевозки на определенном рейсе. Это полная последовательность шагов, которые включают оформление пассажиров и их багажа в DCS или ручным способом, маркировка багажа и выпуск одного или более посадочных талонов.

На посадочном талоне указывается фамилия пассажира, № рейса, дата, направление, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку, номер места на борту ВС, регистрационный номер. На багажных бирках указывается дата, промежуточный пункт назначения, при оформлении трансферных пассажиров, номер рейса/несколько рейсов для трансферных пассажиров, номер багажной бирки, ФИО пассажира, регистрационный номер.

1.2.2. Сроки регистрации

Пассажир должен заблаговременно, не позднее установленного перевозчиком времени прибыть к месту регистрации пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, услуг, прохождения досмотра и т.п. и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации, а также к месту посадки на борт воздушного судна.

Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту АО «МАКР» начинается за 2 часа до времени вылета рейса ВВЛ, на стойке Drop Off - за 5 часов до вылета рейса ВВЛ и за 3 часа до времени вылета рейса МВЛ, указанного в договоре воздушной перевозки (билет, маршрут квитанция) (определяется в зависимости от коммерческой загрузки ВС) и заканчивается не ранее, чем за 40 минут до времени отправления ВС по расписанию, если иное не предусмотрено для отдельных авиакомпаний.

Время окончания регистрации в пунктах регистрации, расположенных за пределами аэропорта, а также регистрации на интернет-сайте перевозчика

устанавливается перевозчиком с учетом времени, необходимого для доставки (прибытия) пассажиров и багажа в аэропорт и прохождения предполетных формальностей и требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством РФ.

Онлайн регистрация, Mobile Check-In начинается за 24 часа и заканчивается за 45 минут до вылета рейса, если иное не предусмотрено политикой авиакомпании перевозчика.

Регистрация пассажиров может проводиться на сайте перевозчика в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - интернет-сайт перевозчика), позволяющем пассажиру самостоятельно осуществить регистрацию с предоставлением пассажиру посадочного талона в электронном виде (далее - регистрация в электронной форме), в аэропорту или в пунктах регистрации, расположенных за пределами аэропорта.

1.2.3. Оперирующий перевозчик, маркетинговый перевозчик и мокрый лизинг

Код-Шер - соглашение о совместной коммерческой эксплуатации авиарейса двумя и более авиакомпаниями, одна из которых является партнером-оператором (то есть является эксплуатантом воздушного судна, выполняет рейсы), а остальные - маркетинговыми партнерами (то есть продают билеты на рейс партнера-оператора от своего имени). При этом рейс обозначается совместным двойным кодом сторон (код партнера-оператора/код маркетингового партнера).

Если рейс выполняется перевозчиком (партнер-оператор) отличным от перевозчика (маркетинговый партнер) указанного в билете пассажира, необходимо сообщить пассажирам данные компании-оператора не позднее, чем во время регистрации на рейс.

При регистрации пассажира на рейсы, выполняемые по соглашению Код-шер, агент ПО СОП выполняет стандартную регистрацию на основной рейс.

1.3. Типы регистрации

1.3.1. Общие положения

Для обеспечения четкой и качественной организации процесса обслуживания каждого вылетающего рейса из аэропорта «Пашковский» сотрудниками АО «МАКр» соблюдаются способы регистрации, обеспечивающие регистрацию пассажира и оформление багажа согласно требованиям авиакомпаний.

Автоматизированная регистрация.

В АО «МАКр» при штатном режиме работы регистрация пассажиров и багажа производится автоматизированным способом регистрации с помощью DCS.

Фамилии, имена и паспортные данные пассажиров в системе регистрации и документах сверены.

Багаж пассажиров оформлен багажной биркой и зарегистрирован до необходимого пункта назначения, который указан в билете пассажира, либо по желанию пассажира до первого пункта, если пассажир имеет трансферный билет.

Внимание:

Сотрудники СОП при выполнении должностных обязанностей соблюдают требования Регламента по гостеприимству.

Сотрудники СОП, задействованные в обслуживании пассажиров:

- предоставляют услуги приветливо;
- проявляют инициативу в установлении контакта, проявляют дипломатичность и тактичность;
- применяют индивидуальный подход с учетом национальных, религиозных и культурных, социальных и возрастных особенностей;
- предоставляют полную и достоверную информацию о правилах авиакомпании, на рейс, который производится регистрация.

При обращении с пассажиром в случае конфликтной или спорной ситуации персонал СОП представляется, называя свое имя и должность, обращаясь к пассажиру на «Вы» и по имени/отчеству, которое сообщил пассажир.

Процедура регистрации вылетающих пассажиров должна отвечать следующим основным требованиям:

- агент ПО СОП информирует пассажиров об автоматической рассадке или платной услуге по выбору месту в соответствии с правилами АК и учетом правил рассадки специальных категорий пассажиров, требований и ограничений по центровке ВС;
- исключить прием к перевозке пассажиров по недействительным на рейс перевозочным документам;
- исключить засылки багажа (отправки не в тот пункт назначения);
- соблюдение правил безопасности.

Регистрация может быть проведена как непосредственно на стойках регистрации, так по средствам одного из методов самообслуживания лично пассажиром, таких как:

- онлайн регистрация на сайте АК;
- мобильная регистрации в приложении АК.

1.3.2. Ручная регистрация

В случае сбойной ситуации (невозможности проведения регистрации с помощью DCS) регистрация на рейс производится ручным способом с использованием соответствующих расходных материалов (посадочные талоны, номерные багажные бирки, бирки «Ручная кладь», багажные ведомости, пассажирские манифесты и т.д.).

При ручном способе регистрации формируются следующие документы:

- посадочный талон, на котором указаны фамилия пассажира, № рейса, дата, направление, время начала посадки на рейс, номер выхода на посадку, номер места на борту ВС и регистрационный номер;
- багажная бирка, на которой указывается направление, номер рейса, номер багажной бирки;
- пассажирский манифест, в котором указываются фамилии пассажиров, их регистрационные номера, количество и вес багажа (зарегистрированного и багажа в кабину), наличие и вес платного багажа, номера багажных бирок, а также указывается категория пассажира (взрослый, ребенок или ребенок до 2-х лет). Подсчет данных производится вручную по манифесту.

1.3.3. Сквозная регистрация

При сквозной регистрации (если предусмотрено правилам авиакомпании) трансферные пассажиры в аэропорту начального вылета оформляются по всему маршруту перевозки, если пассажир не запрашивает иное. При необходимости, проверку документов трансферных пассажиров, согласно которым будет осуществляться перелет пассажира, осуществляет представитель перевозчика.

Трансферному пассажиру выдаются посадочные талоны на последующие посадки в пунктах трансфера до пункта назначения (при регистрации в системе перевозчика).

Оформление багажа трансферного пассажира осуществляется до пункта назначения пассажира согласно договора воздушной перевозки, если пассажир не запрашивает иное.

Основные принципы сквозной регистрации:

- наличие интерлайн соглашений между авиакомпаниями;
- подтверждённое бронирование в билете трансферного пассажира по всему маршруту следования (статус ОК);
- документы, действительные на въезд во все пункты трансфера и пункт назначения в соответствии с требованиями местных иммиграционных властей (проверку производит **ПРЕДСТАВИТЕЛЬ** авиакомпании перевозчика);
- время стыковки - не более 24 часов;
- наличие технической возможности (доступ в систему DCS стыковочного рейса при регистрации пассажира в DCS аэропорта отправления).

Запрещено осуществлять сквозную регистрацию, если в пункте стыковки трансферные рейсы выполняются из разных аэропортов.

1.3.4. Регистрация на обратный рейс

В АО «МАКр» регистрация на обратный рейс производится согласно п.1.3.3. настоящего Руководства, с регистрацией багажа только до аэропорта трансфера и при доступе такой возможности в DCS.

1.3.5. Самостоятельная регистрация (вне пределов аэропорта)

Регистрация пассажиров может проводиться на официальном сайте Авиакомпании и позволяет пассажиру самостоятельно осуществить регистрацию с предоставлением пассажиру посадочного талона в электронной форме.

***Примечание:** после получения талона, распечатанного на репринте в АВК или самостоятельно дома, багаж пассажир может сдать на стойке, обозначенной «Baggage Drop Off/прием багажа».*

В случае если пассажир прошел регистрацию онлайн, распечатал посадочный талон или посадочный талон имеется в электронном виде на мобильном устройстве, то его багаж может быть зарегистрирован и сдан на стойках регистрации или на стойках «Baggage Drop Off/прием багажа» не ранее чем за 5 часов до времени вылета рейса.

1.3.6. Резервный метод регистрации

В случае отказа автоматизированных систем регистрации пассажиров (DCS), агент ПО СОП производит регистрацию согласно п. 1.3.2. Настоящего руководства.

1.4. Открытие регистрации

Агент ПО СОП прибывает на регистрационную стойку за пять минут до объявления о начале регистрации конкретного рейса.

Установлены следующие часовые параметры для стандартных процедур:

- начало регистрации - не менее чем за полтора часа до времени отправления самолета по расписанию (точное время начала регистрации по каждой авиакомпании согласовывается старшим агентом ПО и представителем авиакомпании в зависимости от коммерческой загрузки и при наличии особенностей на рейсе, в иных случаях старший агент ПО принимает решение самостоятельно). Регистрацию пассажиров без багажа агенты ПО СОП могут произвести за 24 часа до вылета (с момента открытия рейса для регистрации и предоставленных списков от авиакомпании перевозчика);

- окончание регистрации - за 40 минут до времени отправления самолета по расписанию на ВВЛ и за 60 минут при МВЛ;

- начало посадки пассажиров в самолет на выходе на посадку - согласно действующего ТГО (но не ранее, чем дана готовность ВС экипажем);

- окончание посадки в самолет на выходе на посадку - за 20 минут до времени отправления самолета по расписанию.

При переносе времени начала и окончания вышеперечисленных процедур, старший агент ПО обязан срочно информировать СНА о причине и запланированном времени задержки.

Среднее время регистрации одного пассажира должно составлять не более 55 секунд.

Количество стоек регистрации выделяется из расчета 1 стойка на 60 пассажиров/час.

При наличии на рейсе пассажиров бизнес-класса:

- отдельная стойка регистрации выделяется для пассажиров бизнес-класса;
- минимум одна стойка регистрации должна быть открыта за полтора часа до времени вылета рейса по расписанию.

Время ожидания в очереди для пассажиров бизнес-класса не более 6 минут, да эконом класса не более 15 минут.

В зависимости от возможности время открытия регистрации может измениться, закрытие регистрации производится согласно ФАП-82 за 40 минут, изменения возможны только в случае задержки рейса или по распоряжению представителя.

1.4.1. Прием зарегистрированного багажа (Baggage Drop-Off)

В АО «МАКр» предусмотрена стойка для сдачи багажа (Baggage Drop Off) для самостоятельно зарегистрированных пассажиров, работающая в круглосуточном режиме.

Агент ПО СОП, назначенный старшим агентом ПО на стойку Baggage Drop Off, обязан находиться на стойке постоянно, агенту запрещено покидать стойку без уведомления старшего агента ПО и прибытия агента на замену. Разрешено отлучаться по естественным нуждам не более чем на 10 минут, предупредив старшего агента ПО.

В случае если пассажир прошел регистрацию онлайн, распечатал посадочный талон или посадочный талон имеется в электронном виде на мобильном устройстве, то багаж может быть зарегистрирован и сдан на стойке Baggage Drop Off не ранее чем за 5 часов до времени вылета рейса.

Агент ПО СОП производит регистрацию багажа в системе регистрации. Агенту ПО СОП запрещено производить печать посадочного талона пассажиру на стойке Baggage Drop Off.

1.5. Проездные документы и их верификация

1.5.1. Общие положения

Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета (данных в DCS) и документа, удостоверяющего личность, по которому оформлялся билет, а также иных документов, предусмотренных законодательством РФ, при необходимости.

Документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

- общегражданский паспорт;
- общегражданский заграничный паспорт;
- дипломатический паспорт;
- служебный паспорт;
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка);
- свидетельства рождении лиц, не достигших 14 летнего возраста;
- удостоверение депутата Совета Федерации или депутата Государственной Думы Федерального собрания (в течении срока депутатских полномочий);
- удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации (для офицеров, прапорщиков и мичманов);
- военный билет (для солдат, матросов, сержантов и старшин проходящих военную службу по призыву или по контракту);
- справка об освобождении из мест лишения свободы;
- временное удостоверение личности, выданное гражданам РФ органами внутренних дел при утрате или замене паспорта;
- национальный паспорт;
- вид на жительство;
- свидетельство на возвращение в страны СНГ.

В случае если пассажир намерен предъявить на рейс иной документ, удостоверяющий его личность, чем тот, на основании которого был оформлен билет, пассажир заблаговременно до прохождения регистрации на рейс, должен обратиться к перевозчику или уполномоченному авиакомпанией представителю для внесения в билет и в автоматизированную систему бронирования изменений, касающихся документа, удостоверяющего личность, а перевозчик или представитель обязан произвести действия по внесению указанных изменений.

Агент ПО СОП при регистрации пассажира обязан сверить номер документа, удостоверяющего личность пассажира, который указан в авиабилете/пассажирской записи в DCS, с номером документа, по которому вылетает пассажир, а также сверить ФИО, срок действия документа, гражданство и дату рождения (для рейсов МВЛ). Если пассажир предъявил документ, отличный от указанного в билете, либо номер документа в билете отсутствует, изменения в авиабилет вносятся до регистрации пассажира авиакомпанией перевозчиком или в кассе по продаже авиабилетов.

Примечание: при отсутствии документа в системе изменения агентом ПО СОП могут быть внесены только при условии технической невозможности внесения данных представителем авиакомпании в кассе и наличия маршрутной квитанции у пассажира (при этом в пассажирскую запись в

комментарии вносится фамилия представителя, давшего разрешение на изменения).

При международных перевозках пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию, которой будет осуществляться перевозка.

Примечание: Агент ПО СОП на рейсах МВЛ производит оказание услуг по дополнительному контролю проездных документов пассажира (профайлинг) в соответствии с заключенными с Перевозчиком договором (выполнение функции представителя). Действия агента ПО СОП описаны в «Технологии работы агента пассажирского обслуживания с проездными документами пассажиров на международных воздушных линиях» от 06.12.2021 №581.

Согласно воздушного кодекса РФ пассажир несет полную ответственность за соблюдение правил, установленных органами стран:

- отправления;
- транзите;
- трансфера;
- пересадки;
- назначения.

Несоблюдение вышеизложенных правил может приводить:

- к отказу в приеме пассажира;
- к наложению крупных штрафов на перевозчика и/или пассажира;
- к ухудшению отношений между перевозчиком и органами власти.

Паспорта и визы должны проверяться до регистрации на рейс. Паспортную проверку могут выполнить агенты ПО СОП, визовую проверку осуществляют представители авиакомпаний после сообщения от агента ПО СОП о необходимости проверки.

Любые ксерокопии документов, удостоверяющих личность пассажира, в том числе нотариально заверенные, не могут быть приняты при регистрации пассажира на рейс. Регистрация проводится только на основании ОРИГИНАЛА документа, который является действительным.

Недействительный документ - это документ, не имеющий силы или значения вследствие неправильности, истечения срока действия и т.п. Так, в соответствии с пунктом 6 Положения о паспорте гражданина РФ паспорт, в который внесены сведения, отметки или записи, не предусмотренные этим Положением, является недействительным.

Агент ПО СОП, ответственный за регистрацию пассажиров, вежливо поприветствовав пассажира, должен попросить предъявить его документы (паспорт и т.п.). Проверив документы на действительность и принадлежность данному пассажиру, агент ПО СОП проверяет наличие фамилии пассажира в PNL и статус бронирования в информации по пассажиру в DCS. После нахождения фамилии пассажира в PNL рейса агент ПО СОП обязан прочитать дополнительную информацию о пассажире, если таковая имеется. В случае наличия в PNL рейса однофамильцев проверяет, правильно ли идентифицирована фамилия пассажира из PNL и регистрируемого пассажира (по имени, по номеру PNR в билете и в PNL рейса, по паспортным данным и т.д.).

Агент ПО СОП обязан:

- обратить внимание на наличие в DCS информации о стыковочных рейсах;
- уточнить у пассажира его окончательный пункт назначения и пожелания по оформлению багажа.

После этого агент ПО СОП предлагает пассажиру выбрать место в салоне ВС (при наличии такой возможности от авиакомпании) и поставить вещи на весы.

Агент ПО СОП обязан спросить у пассажира о наличии в его багаже и ручной клади запрещенных к перевозке опасных грузов и предметов.

Агент ПО СОП должен проверить визуально, нет ли в регистрируемом багаже опасных предметов (ярко выраженных, торчащих, сильно пахнущих, мокрых и др. предметов), обратить внимание на упаковку (наличие соответствующих знаков, свидетельствующих о наличии опасных грузов).

1.5.2. Предварительная информация о пассажирах (API)

При регистрации пассажиров, конечным пунктом следования которых является страна, власти которой требуют предоставление информации о документах прибывающих пассажиров (API - advent passenger information), агент ПО СОП обязан внести в запись о пассажире информацию о въездном документе со следующими данными:

- тип документа;
- код страны, выдавшей документ;
- номер документа;
- гражданство пассажира;
- дата рождения пассажира;
- пол пассажира;
- срок действия документа;
- фамилия пассажира;
- имя пассажира.

Если власти страны следования пассажира требуют более расширенную информацию о прибывающих пассажирах (API+ - advent passenger information plus), Агент ПО СОП обязан внести в запись о пассажире информацию не только о въездном документе, но также резиденцию - код страны, гражданином которой является пассажир и адрес, по которому будет проживать пассажир в стране следования.

В процессе регистрации Агент ПО СОП обращает внимание на физическое состояние пассажира и его поведение и в случае возникновения подозрений относительно возможности восприятия пассажиром информации в полной мере, Агент ПО СОП должен сообщить представителю авиакомпании о необходимости оказания помощи пассажиру в прохождении предполетных формальностей до вылета ВС и о возможности принятия данного пассажира к перевозке.

Примечание: персональные данные пассажиров должны быть надежно защищены, любые бумажные записи, которые не хранятся в файлах - уничтожаются.

1.5.3. Особенности обслуживания пассажиров со служебными билетами

Служебные пассажиры регистрируются на лист ожидания. При наличии свободных мест в конце регистрации пассажиры принимаются в соответствии с кодами приоритетности.

В случае трансферной/транзитной перевозки пассажира следует информировать, что его полет может быть приостановлен в любом из

трансферных/транзитных аэропортов из-за отсутствия свободных мест на дальнейших участках перевозки, и что перевозчик за это не будет нести никакой ответственности (Багаж пассажира оформляется до места назначения).

1.5.4. Особенности обслуживания дипкурьеров.

Агенту ПО необходимо взвесить дипломатическую почту отдельно от личного багажа дипломатического курьера. В случае перевозки дипломатической почты на отдельном кресле в салоне самолета принять оплату на стойке регистрации либо направить курьера в кассу для оформления квитанции оплаты сверхнормативного багажа.

Дипломатическая почта регистрируется отдельно от личного багажа дипломатического курьера.

1.6. Прием пассажиров к перевозке

1.6.1. Требования к приему пассажиров к перевозке

В соответствии со ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации и ст. 230 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России

от 28.02.2007 № 82 авиакомпания может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях:

- нарушение пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

- отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;

- если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц;

- отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира;

- отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106 Воздушного кодекса Российской Федерации;

- нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;

- наличие в ручной клади, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

При отказе пассажиру в перевозке по причине неправильно оформленных либо не действительных документов (решение может быть принято представителем авиакомпании), агент ПО СОП обязан в пассажирской записи данного пассажира указать причину отказа в перевозке.

При отказе пассажиру в перевозке по причине его неадекватного поведения, признаков алкогольного опьянения, оскорбительного поведения (решение может быть принято представителем авиакомпании), Агент ПО СОП обязан поставить в известность старшего агента СОП, а в пассажирской записи данного пассажира указать причину отказа в перевозке. Если поведение пассажира может угрожать здоровью обслуживающего персонала и окружающих, Агент ПО СОП обязан незамедлительно вызвать представителей ЛОП и поставить в известность представителя авиакомпании и старшего агента СОП.

При отказе пассажиру в перевозке по причине нарушения им правил авиакомпании (отказ оплачивать провозимый багаж сверх установленных норм, отказ сдавать багаж, по размерам и весу превышающий разрешенный к провозу в пассажирском салоне ВС, не желание переоформить билет, если того требуют правила, и т.д.), Агент ПО СОП обязан в пассажирской записи данного пассажира указать причину отказа в перевозке.

Если пассажиру было отказано в прохождении государственной границы на линии ФСБ РФ после прохождения им регистрации на рейс, Агент ПО СОП, который будет отменять регистрацию пассажира, должен незамедлительно идентифицировать данные указанного пассажира, проверить наличие зарегистрированного багажа и, в случае наличия такового, незамедлительно передать информацию о нем (кол-во мест, номера багажных бирок, приметы багажа) старшему агенту ПО. В пассажирской записи данного пассажира указать причину отказа в перевозке.

1.6.2. Рассадка на борту ВС

Каждому пассажиру (за исключением младенцев, которым не предоставляется отдельное посадочное место) определено индивидуальное посадочное место на каждом рейсе. В отдельных случаях может быть использована «политика свободных мест» (без определения индивидуального посадочного места, рассадка пассажиров в салоне ВС на свободные места. Определяется политикой авиакомпании).

При предоставлении мест:

- распределить посадочные места для специальных категорий пассажиров (в случае предоставлении такой возможности авиакомпанией);
- принять все возможные меры по совместному размещению на борту ВС совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста и следующего/их вместе с ним ребенка/детей в возрасте до 12 лет.

В салоне класса Эконом пассажиры могут воспользоваться дополнительной услугой по предварительному выбору места на коммерческой основе.

При наличии технических и производственных причин, способных повлечь не предоставление пассажиру места в соответствии с классом обслуживания, рейсом или датой, указанными в билете, принудительным повышением или понижением класса обслуживания, оформление такого пассажира производит агент ПО СОП по указанию представителя авиакомпании.

Если тариф с выбором места, предложить пассажиру варианты рассадки, либо, если пассажир уже оплатил место или имеет онлайн регистрацию, подтвердить ему место.

1.6.3. Посадочные места у аварийных выходов

Посадка пассажиров у аварийных выходов агентами ПО СОП производится согласно установленных ограничений авиакомпании.

Не допускается размещение следующих категорий пассажиров в ряду аварийного выхода:

- пассажиры с ограничениями жизнедеятельности, включая пассажиров, перевозящих медицинское оборудование, такое как концентратор кислорода, кислородная подушка, кислородный баллон и др.;
- дети от 2 до 18 лет и/или младенцы до 2 лет, независимо от наличия сопровождающих их лиц;
- несопровождаемые дети, независимо от возраста;
- беременные женщины;
- пассажиры, которые приняты к перевозке под стражей, депортируемые/недопущенные пассажиры;
- пассажиры, размеры которых требуют использования удлинительного ремня безопасности;
- пассажиры, перевозящие в пассажирском салоне комнатное прирученное животное/птицу, служебную собаку, собаку-проводника, собаку-помощника или собаку эмоциональной поддержки;
- пассажиры, заказавшие услугу перевозки багажа в салоне на пассажирском месте.
- пассажира, который не говорит на русском или английском языках;
- пассажира преклонного возраста.

1.7. Закрытие регистрации на рейс

1.7.1. Агент ПО, ответственный за рейс, подводит окончательные итоги по:

- багажу;
- пассажирам по категориям;
- полетным купонам (при наличии);
- квитанциям оплаты за сверхнормативный багаж;
- данные по детским коляскам, сдающимся под борт, коляскам пассажиров ММГН;
- оружию и животным;

Подведенные итоги агент ПО сравнивает с данными в DCS.

1.7.2. Вносит итоги по общей коммерческой загрузке рейса в КСУП «DECK AIR»

(в течение 5 минут после закрытия рейса).

1.7.3. Далее выходит из системы регистрации

1.7.4. Информировывает диспетчера по центровке о внесении коммерческой загрузки (телефон № 42-82).

1.8. Посадка пассажиров на борт ВС

1.8.1. Общие положения

В зоне посадки на экране монитора/электронного информационного табло указаны:

- код авиакомпании;
- номер рейса;
- пункт назначения;
- время отправления по расписанию;
- информация об изменении времени отправления или отмене рейса.

Посадка производится с использованием специального автоматизированного оборудования (в том числе GateReader), где это возможно. Оборудование на выходе на посадку (GateReader и пр.) должно быть исправно и нормально работать.

Посадка внутреннего рейса осуществляется агентом ПО СОП.

Посадка международных рейсов осуществляется агентом ПО СОП в присутствии и под контролем представителя пограничной службы. В этом случае (на территории РФ) агент ПО СОП обязан обратить внимание на наличие штампа о контроле на пункте АБ, в случае его отсутствия вежливо попросить обратиться к службе авиационной безопасности для проставления отметки контроля. При сканировании электронного посадочного талона в мобильном устройстве агент ПО должен обратить внимание на систему прохождения досмотра «Спецконтроль» и убедиться в том, что данный пассажир прошел пункт досмотра службы авиационной безопасности.

Агент ПО СОП должен:

- получить задачу в КСУП «DECK AIR» на осуществление посадки пассажиров на конкретный рейс;
- получить информацию от диспетчера ООПА о том, на какой выход назначена посадка, о времени начала посадки;
- за 5 минут до начала посадки зайти в систему DCS на выходе на посадку;
- включить информационное табло над выходом на посадку, запустив задачу в КСУП «DECK AIR»;
- по возможности организовать приоритетную посадку на борт ВС пассажиров с детьми;
- при прохождении пассажиров на посадке обязательно просканировать каждый посадочный талон, убедившись в системе DCS и в программном комплексе идентификации и верификации «Спецконтроль», что пассажир прошел сканирование;
- перед началом посадки задать команду печати пассажирских манифестов по категориям согласно требованиям авиакомпании, распечатать и организовать первоочередную доставку к борту ВС необходимых для отправки/оформления рейса документов (обязательно - пассажирские манифесты, необходимость печати других типов документов зависит от требований авиакомпании).

Последовательность операций агента ПО СОП:

- запустить начало посадки в КСУП «DECK AIR», проверить наличие информации о посадке на табло и запуск звукового информирования;
- убедиться в исправности всех дверей, замков, наличии информационных стендов с ограничительной информацией;
- если пассажир перевозит животное, проверить наличие квитанции платного багажа;
- обратить внимание на ручную кладь, которая не должна превышать допустимую норму. В случае превышения установленных ограничений к ручной клади, пригласить представителя авиакомпании для урегулирования вопроса;

- отделить (в соответствии с требованиями авиакомпании) от посадочного талона часть для пассажира и передать его пассажиру, если иное не предусмотрено политикой авиакомпании перевозчика. Контролировать соответствие количества пассажиров, которые прошли посадку, количеству отрывных частей посадочных талонов и количеству пассажиров по данным DCS;
- убедиться в исправности всех дверей, замков, наличии информационных стендов с ограничительной информацией;
- необходимо провести сверку ФИО пассажира в документе, удостоверяющем личность, с именем, указанным в посадочном талоне;
- убедиться, что в системе DCS отсканированный посадочный талон отобразился как «посажен»;
- в случае ручной или неавторизированной посадки необходимо проверить номер рейса и дату на посадочном талоне;
- произвести посадку пассажиров в последовательности, указанной ниже:
 - пассажиры, которым необходима специальная помощь (STCR);
 - пассажиры с ограниченными возможностями здоровья;
 - несопровождаемые дети (UMNR);
 - депортированные и недопущенные к въезду в страну следования пассажиры (DEPO, INAD);
 - семьи с маленькими детьми;
 - пассажиры экономического класса;
 - VIP (проходят через отдельный вход);
 - пассажиры бизнес-класса;
 - пассажиры зала приема правительственных делегаций (проходят через отдельный вход);
- в посадочных талонах необходимо проверить:
 - номер рейса;
 - дату вылета;
 - номер места на борту ВС (для особых категорий пассажиров)
- необходимо обеспечить меры безопасности рейса путем пересчета количества зарегистрированных пассажиров и пассажиров, прошедших на посадку (если это установлено авиакомпанией);
- необходимо проинформировать диспетчера ООПА о багаже, зарегистрированном на выходе на посадку, который необходимо загрузить в грузовые отсеки ВС.

1.8.2. Расхождения в количестве зарегистрированных пассажиров и пассажиров на борту ВС

В случае сдвоенных посадочных мест на борту ВС ДПВС делает запрос диспетчеру ООПА. Диспетчер ООПА информирует старшего агента ПО, осуществляет проверку ошибок в DCS совместно с агентом ПО СОП

В случае расхождения данных по итогам регистрации и посадки агент ПО СОП, находящийся у выхода на посадку:

- выявляет фамилии неявившихся пассажиров;
- проверяет возможные ошибки при регистрации и/или сканировании;
- организует поиск пассажиров на пунктах таможенного, миграционного и паспортного контроля;
- организует через диспетчера ИСГ индивидуальное объявление пассажирам (об окончании посадки, номере выхода на посадку);

– проверяет в системе «Спецконтроль» нахождение пассажира в аэропорту по наличию отметок в системе контрольных точек;

– проверяет наличие зарегистрированного багажа у данных пассажиров;

– передает информацию диспетчеру ООПА для передачи информации ДПВС для проверки наличия на борту ВС непрошедших посадку пассажиров.

В случае получения информации от диспетчера ООПА о необходимости проверки наличия пассажира на борту ВС ДПВС необходимо выполнить следующий ряд действий:

– проверить наличие пассажира на борту ВС совместно с бортпроводником авиакомпании. В случае отсутствия пассажира на указанном агентом ПО СОП месте, ДПВС обращается к бортпроводнику с просьбой объявить данного пассажира по громкой связи на борту ВС;

– в случае наличия пассажира в салоне ВС, ДПВС обязан сверить посадочный талон, паспорт пассажира согласно пассажирского манифеста (фамилия, имя, место).

В случае, если задерживается обслуживание ВС и ДПВС не может покинуть стоянку ВС согласно предварительного расписания рейса, он должен незамедлительно сообщить об этом по средствам связи бригадиру ДПВС для перераспределения персонала на обслуживаемых рейсах.

В случае внесения изменений в документы по рейсу агенту ПО СОП необходимо сообщать данную информацию диспетчеру ООПА, который в свою очередь незамедлительно сообщает о внесенных в DCS изменениях диспетчерам по центровке.

В случае неявки пассажира на посадку, зарегистрированный багаж, оформленный на такого пассажира, обязательно подлежит снятию с борта ВС. ЗАПРЕЩАЕТСЯ перевозка зарегистрированного багажа не явившихся на посадку (отстраненных от полета) пассажиров в целях обеспечения безопасности полета.

Для снятия багажа агенту ПО СОП, находящемуся на выходе на посадку, необходимо выполнить следующие процедуры:

– определить номер багажной бирки, используя DCS;

– распорядиться о снятии багажа с борта ВС, не явившихся на посадку пассажиров, передав информацию диспетчеру ООПА;

– отменить регистрацию пассажира в системе DCS.

Диспетчер ООПА передает информацию ДПВС, ответственному за рейс, посредством отправки сообщения по рейсу на МП «DECK AIR», в котором указывает: ФИО пассажира, номер багажной бирки, количество мест и вес, аэропорт прибытия; информацию о снятии багажа с рейса также передает диспетчеру по центровке для формирования новой СЗВ (при необходимости процедуры перевыпуска СЗВ в соответствии с требованиями АК).

Примечание: в случае сбоя в работе КСУП «DECK AIR» диспетчер ООПА сообщает ДПВС по радиостанции последние 4 цифры номера багажной бирки и ФИО пассажира.

ДПВС, находящийся под бортом ВС, вызывает ОПРР для снятия багажа и вносит изменения в сводно-загрузочную ведомость по пассажирам и багажу (изменения в последнюю минуту). В случае поступления требования от КВС о необходимости перевыпуска СЗВ ДПВС сообщает данную информацию диспетчеру по центровке по РС для дальнейшей передачи экипажу.

ОПРР после поиска и снятия багажа доставляет его в АВК в КНБ.

Примечание: Все меры по снятию багажа предпринимаются совместно со службой транспортной (авиационно)й безопасности. ДПВС сообщает СТ(А)Б под бортом о необходимости снятия багажа с ВС. Снятие багажа ОПРР проводят ТОЛЬКО под контролем сотрудников СТ(А)Б. Багаж неявившихся на посадку пассажиров после снятия с ВС доставляется в розыск багажа ОПРР.

1.8.3. Посадки пассажиров в случае неисправности системы электронной регистрации (DCS)

В случае сбоя системы регистрации, посадка пассажиров производится по «шахматке». Бланк «шахматки» подписывается агентом ПО, обозначается дата и номер рейса. Агент ПО на «шахматке» отмечает пассажиров, согласно регистрационного номера на посадочном талоне.

До закрытия дверей ВС на вылет, ДПВС необходимо получить подтверждение от бортпроводника, что финальное количество зарегистрированных пассажиров соответствует количеству пассажиров на борту ВС, а также подготовить и передать на борт финальный пассажирский манифест.

1.9. Полетная документация

1.9.1. Общие положения

Согласно требований авиакомпаний в АО «МАКр» предусмотрены процедуры предоставления экипажу первичной полетной документации, а именно:

- СЗВ (основной);
- пассажирский манифест (основной);
- схемы загрузки (по требованию авиакомпании);
- NOTOC (при необходимости, требования - в Главе 5 РНОУ, п.4.1.4

Уведомление КВС);

- Расходный ордер/бланк заказа ПОЖ (по требованию авиакомпании);
- багажная ведомость (основной);
- документы на топливо (по требованию авиакомпании, если это определено договором на наземное обслуживание).

1.9.2. Пассажирский информационный лист. PIL - Passenger Information List/Пассажирский манифест

Агент ПО СОП, убедившись в окончании регистрации, печатает пассажирский манифест на выходе на посадку. Пассажирский манифест печатается в количестве, определенном правилами авиакомпании перевозчика, передается ВА-ОКС с крайним автобусом, перевозящим пассажиров от АВК к ВС, для передачи ДПВС.

1.9.3. Другие полетные документы

После отправления ВС, АО «МАКр» при формировании конверта по рейсу предоставляет в адрес авиакомпании оригиналы полетной документации:

- пассажирский манифест;
- СЗВ;
- FIM (обязательно, при наличии на рейсе);
- купоны багажных бирок (обязательно, при наличии);
- отрывные талоны самостоятельной регистрации;
- ПГВ.

Перечень документов необходимых для отправки определяется требованиями авиакомпании перевозчика.

1.10. Процедуры, выполняемые после вылета рейса

1.10.1. Отправка сообщений

Типы сообщений:

MVT - сообщение о движении ВС

SOM - сообщение о занятых местах на борту ВС.

LDM - сообщение о загрузке рейса

PNL - поименный список пассажиров

ADL - список дополнений / удалений пассажиров

TPM - поименный список вылетевших пассажиров

PTM - список трансферных пассажиров

PSM - пассажиры со специальным обслуживанием

PFS - уточненные списки вылетевших пассажиров

FTL - бонусы, участники бонусных программ

ETL - информация о электронных билетах

BTM - информация о багаже трансферных пассажиров

CPM - сообщение о распределении ULD

UCM и SCM - сообщения о контроле движения ULD

PNL - данное сообщение генерируется в системе бронирования и посылается в пункт отправления рейса один раз в оговоренное время.

ADL - используется для обновления данных в системе регистрации по произошедшим изменениям в системе бронирования после передачи PNL (или предыдущего ADL) относительно списка пассажиров/загрузки конкретного рейса, вылетающего из конкретного аэропорта. Генерируется только после отсылки PNL-сообщения в систему регистрации.

TPM - телетайпный пассажирский манифест (TPM) представляет собой автоматическую распечатку списка пассажиров, зарегистрированных на соответствующий рейс.

PTM - содержит информацию о трансферных пассажирах и их багаже, которые следуют далее стыковочным рейсом в течение 24-х часов от времени прибытия по расписанию в пункт трансфера. PTM отправляется по каналам связи (в адреса, определенные авиакомпанией-перевозчиком) немедленно после завершения регистрации пассажиров и багажа, даже если известно, что рейс задерживается.

PSM - отправляется по итогам регистрации и включает список всех зарегистрированных пассажиров, которым требуется помощь или специальное обслуживание (включая UM, пассажиров с ограниченной подвижностью, VIP и другим пассажирам, кому необходимо специальное обслуживание). PSM передается немедленно после вылета ВС в аэропорт назначения. PSM содержит фамилию, имя и номер места всех пассажиров категории UM, находящихся на борту ВС, всех пассажиров с маленькими детьми, категории VIP и всех пассажиров, требующих специального обслуживания. В случае, когда пассажир продолжает полет на рейсе другой авиакомпании, в сообщении PSM есть информация о номере стыковочного рейса и коде IATA принимающего перевозчика. Данная информация заносится, как примечание для специального обслуживания после фамилии пассажира.

PFS - в телеграмму попадают пассажиры, при регистрации или отправке которых произошли проблемы. Также указываются пассажиры, предъявившие бонусную карту (карту часто летающего пассажира).

FTL Сообщение об участниках программы постоянного пассажира (FTL - Frequent Traveler List) представляет собой информацию о количестве зарегистрированных на соответствующий рейс участников программы постоянного пассажира авиакомпании.

ETL - «Electronic Ticket List» состоит из списка прошедших посадку пассажиров с электронными билетами.

BTM - сообщение о трансферном багаже (BTM) содержит следующую информацию:

- стыковочные рейсы.
- количество мест багажа.
- номера багажных бирок.
- номера PNR.

BTM обеспечивает принимающего перевозчика в аэропорту трансфера информацией обо всем багаже, который должен быть перегружен на стыковочный рейс с прибывающего рейса.

LDM - телеграмма о загрузке рейса (Load Message; LDM) - сообщение с данными о загрузке воздушного судна, посылаемое по всему маршруту рейса. Высылается немедленно после вылета воздушного судна. Ее содержание основано на сводной загрузочной ведомости.

SOM - отражает информацию о занятых местах по направлениям следования транзитного рейса, во избежание дублирования мест в пунктах транзитных посадок ВС.

MVT - существуют следующие виды сообщений MVT

- сообщение об отправлении рейса;
- сообщение о прибытии рейса;
- сообщение о задержке вылета рейса;
- сообщение о возвращении воздушного судна на стоянку;
- сообщение об уточнении расчетного времени прибытия рейса;
- сообщение об изменении времени прибытия по рулению.

Сообщение отправления и прибытия рейса отправляется немедленно после отправления или прибытия воздушного судна.

UCM и SCM О движениях ULD нужно сообщать службе по учету и контролю движения средств пакетирования авиакомпании, сообщением о контроле движения ULD (UCM).

Каждый пункт, имеющий ULD в обменном фонде должен формировать и отправить сообщение SCM ежедневно.

Сообщение UCM отправляется незамедлительно после прилета (отдельное сообщение UCM-IN) и вылета ВС (отдельное сообщение UCM-OUT) в течении 2-х часов.

Сообщение о контроле движения ULD (UCM) должно содержать следующие параметры.

- системный адрес, на который отправляется сообщение
- адрес отправителя
- идентифицирующий знак
- номер рейса, дата, рег. номер ВС, пункт прилета
- тип сообщения (UCM IN - сообщение на прилет)
- типы находящихся на борту ULD и их номера

Сообщение об обменном фонде ULD (SCM) должно содержать следующие параметры:

- Системный адрес, на который отправляется сообщение
- Адрес отправителя
- Идентифицирующий знак
- пункт отправителя, дата, время
- тип ULD, номера ULD, «Т» в конце - количество ULD.

Стандарты для исправления сообщений

Необходимо применять следующую процедуру при необходимости исправления сообщения (согласно IATA ANM711).

Для исправления уже переданного сообщения необходимо отправить новое полное сообщение. Для идентификации таких сообщений в первой текстовой строке необходимо ввести идентификатор стандартного сообщения (COR).

Старший агент СОП, контролирует своевременное и достоверное внесение агентами ПО СОП информации о коммерческой загрузке в 1С АМС по окончании регистрации для формирования багажной ведомости и СЗВ.

Сообщения формируются автоматически после внесения данных и рассылаются по указанным авиакомпаниями адресам.

1.10.2. Хранение полетных документов

Весь пакет документов по рейсу сохраняется в электронном виде, кроме СЗВ, НОТОС, багажная ведомость, ПГВ, акт на оружие, заявление на несопровождаемого ребенка.

В электронном виде документы хранятся до момента полного расчета АК с АП.

Полетная документация в бумажном формате, с живыми подписями, хранится три года (до истечения исковой давности).

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПассажиРОВ

2.1. Безопасность документации

2.1.1. Посадочные талоны, транзитные карты и багажные бирки

Все материалы, используемые при обслуживании пассажиров и багажа (посадочные талоны, багажные бирки, талоны (FIM и ваучеры-до момента передачи представителю авиакомпании) должны находиться под постоянной защитой и присмотром с целью предотвращения несанкционированного доступа и использования.

2.1.2. Уничтожение напечатанных документов

Персональные данные должны обрабатываться таким образом, чтобы обеспечить их надлежащую безопасность, в том числе защиту от несанкционированного доступа и обработки, а также от случайной потери и уничтожение с использованием соответствующих технических и организационных мер. Печатные материалы, такие как посадочные талоны, списки пассажиров, транзитные карточки, формы для обслуживания, могут быть заново распечатаны при необходимости, вследствие чего предыдущие копии таких документов выбрасываются. Утилизация распечатанных документов, копий документов, содержащих персональные данные пассажиров, должна производиться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными документами АО «МАКР» (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-

ФЗ «О персональных данных», приказ БА от 13.08.2020 № 120 «Об утверждении документов, регламентирующих обработку и обеспечение безопасности персональных данных») (ISAGO, PAB 2.5.5).

2.1.3. Информационная безопасность

Системы контроля посадки, регистрации пассажиров на рейс должны находиться под контролем, исключая возможность несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к не отпечатанным посадочным талонам и Персональным данным пассажиров.

После окончания работы агент ПО выходит из личного логина и системы регистрации. Наводит порядок на рабочем месте, убирает весь расходный материал, используемый в процессе регистрации. Неиспользованный расходный материал хранится в закрывающихся на ключ шкафах, ящиках, в местах, исключающих возможность несанкционированного доступа неуполномоченных лиц, порчу и хищение расходных материалов.

Соблюдаются требования в отношении использования логинов и паролей.

2.1.4. Зоны ограниченного доступа

Внутриобъектовый режим - это совокупность организационно-технических мероприятий и правил, направленных на обеспечение порядка нахождения и передвижения лиц и транспортных средств в зоне транспортной безопасности и/или критических элементах аэропорта.

Внутриобъектовый режим устанавливается в целях:

- исключения несанкционированного доступа в зону транспортной безопасности и/или на критические элементы аэропорта;
- исключение возможности бесконтрольного передвижения всех лиц и транспортных средств в зоне транспортной безопасности и/или на критическом элементе аэропорта;
- установления порядка нахождения пассажиров в перевозочном секторе зоны транспортной безопасности и их доставки к местам посадки в ВС.

Пассажиры всех категорий допускаются в перевозочный сектор зоны транспортной безопасности по перевозочным документам (посадочным талонам) и документам, удостоверяющим личность, после прохождения предполетного досмотра.

Пассажиры МВЛ дополнительно проходят процедуры пограничного, таможенного и других видов контроля, установленных законодательством РФ.

Контроль перемещения пассажиров в перевозочном секторе зоны транспортной безопасности и посадка их в ВС осуществляется сотрудниками СТ(А)Б и СОП, а на международных воздушных линиях - и представителями органов пограничного и таможенного контроля.

Не допускается выход пассажиров на перрон, а также их посадка/высадка в/из ВС МВЛ без разрешения органов пограничного и таможенного контроля.

Технологический сектор Зоны транспортной безопасности - часть зоны транспортной безопасности аэропорта, доступ в которую ограничен для пассажиров и осуществляется по пропускам установленных видов для работников и посетителей аэропорта с учетом запрета предметов и веществ, которые запрещены или ограничены для перемещения.

С целью исключения возможности бесконтрольного передвижения всех лиц и транспортных средств в зоне транспортной безопасности в АО «МАКр» определены зоны ограниченного доступа.

Организация пропускного и внутриобъектового режима в зонах ограниченного доступа Терминала №1, №2, здании по обслуживанию приоритетных пассажиров (МВЛ, ВВЛ) возлагается на сотрудников СТ(А)Б.

2.1.5. Оценка пригодности пассажиров для перелета

Под годностью пассажира для перелета понимается его физическое и психическое состояние, которое не представляет угрозы безопасности самого пассажира либо угрозу жизни или здоровью других лиц.

***Примечание:** под состоянием здоровья, угрожающем безопасности самого пассажира или других лиц понимаются проявления:*

- *психотического расстройства, такие как дезорганизация мыслительной или речевой функций, нарушение восприятия окружающей действительности, бредовое состояние, двигательная заторможенность или возбужденность;*
- *функционального расстройства, сопровождающегося повышенной потливостью, обморочным состоянием, тяжестью и давлением в области груди, болью в животе и прочим;*
- *симптомов инфекционных карантинных заболеваний, таких как высокая температура, лихорадка, сильный кашель, диарея, тошнота, неукротимая рвота, кровоизлияния кожных покровов и проч.*

Во всех вышеперечисленных случаях для решения об отказе в перевозке необходим осмотр пассажира медицинским персоналом и оформление документов представителем авиакомпании перевозчика.

В процессе регистрации, на посадке (для всех пассажиров, и пассажиров, зарегистрированных альтернативными методами регистрации), работник агент ПО СОП обращает внимание на наличие у пассажира симптомов, указывающих на возможное инфекционное заболевание (на симптомы определенного заболевания, особенно когда имеется повышенный уровень местной или региональной угрозы вспышки заболевания). Агент ПО СОП оценивает каждого пассажира визуально на предмет риска безопасности, обращая внимание на физическое состояние пассажира, наличие аномального поведения, признаков интоксикации и определенных эмоциональных характеристик и/или невербальных показателей.

В случае наличия у пассажира симптомов, указывающих на инфекционное заболевание, а также подозрений относительно возможности восприятия пассажиром информации в полной мере, агент ПО СОП сообщает о таком пассажире старшему агенту ПО и представителю авиакомпании перевозчика, для принятия решения о возможности перевозки данного пассажира и/или о необходимости оказания пассажиру помощи, в том числе помощи в прохождении предполетных формальностей до вылета ВС.

2.1.6. Обеспечение безопасности пассажиров и их багажа

В зоне регистрации пассажиров находится специальная информация по авиационной безопасности, досмотру багажа и вещей, находящихся при пассажирах. Авиационная безопасность обеспечивается комплексом мер, предусматривающих создание и функционирование служб АБ, охрану аэропорта, воздушных судов и

объектов гражданской авиации, досмотр членов экипажей, обслуживающего персонала, пассажиров, ручной клади, багажа, почты, грузов и бортовых запасов, предотвращение и пресечение попыток захвата и угона воздушных судов. Основные нормы, правила и процедуры по обеспечению АБ пассажиров авиакомпаний, летных экипажей и действия по обеспечению АБ пассажиров и их багажа в случае повышенной степени угрозы авиационной безопасности, условиях угрозы минирования и угрозы взрыва и изложены в «Технологии предполетного досмотра пассажиров и багажа» от 12.05.2022 с изменениями от 27.09.2019, «Технология предполетного досмотра грузов и почты» от 12.05.2022, «Технология приема, доставки оружия на борт ВС переданного на период полета ВС» от 12.05.2022, «Технология послеполетного досмотра пассажиров, ЧЭВС, ручной клади, багажа, груза, почты и бортовых запасов» от 17.03.2022.

Досмотр всех пассажиров, багажа и их ручной клади проводится до регистрации и посадки пассажиров на борт ВС работниками служб безопасности аэропорта с целью выявления и идентификации опасных грузов, которые не разрешено перевозить на борту воздушного судна пассажирами или в их багаже.

Через процедуру досмотра должны проходить следующие пассажиры:

- вылетающие и транзитные пассажиры;
- пассажиры с ограниченными физическими возможностями в креслах-колясках;
- пассажиры с ортопедическими аппаратами или имплантированными аппаратами, стимулирующими сердечную деятельность.

При проведении процедуры предполетного досмотра пассажира с ограничениями жизнедеятельности, его багажа, ручной клади и личных вещей инспектор СТ(А)Б осматривает кресло-коляску, средство передвижения или перемещения, включая аккумуляторную батарею, медицинский кислородный баллон (баллоны), лекарственные препараты такие как аэрозольный баллончик с маской с дыхательной смесью, и другие медицинские препараты, концентратор кислорода, кислородную подушку, медицинское оборудование для жизнеобеспечения пассажира в полете, проверяет их на наличие запрещенных к провозу на ВС предметов и веществ в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО Doc 9284 AN/905, а также наличие необходимой сопроводительной документации (сертификат, регистрационное удостоверение на медицинское изделие, документ о техническом освидетельствовании, рецепт от лечащего врача, выписка из медучреждения, заверенная печатью) (ISAGO, PAB 2.4.2 (i)). Процедура досмотра проводится без очереди. Наличие вспомогательных средств передвижения с аккумуляторными батареями учитываются в процессе управления загрузкой.

Предметы и вещества, запрещенные к перевозке в качестве зарегистрированного багажа или ручной клади в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО Doc 9284 AN/905, к перевозке не допускаются.

Лица, не прошедшие предполетный досмотр или отказывающиеся от его прохождения, к полету не допускаются;

При необходимости снятия пассажира с рейса, во время посадки или предполетного досмотра, багаж данного пассажира также не подлежит перевозке и снимается с рейса.

В зоны контроля и пункты досмотра допускаются только пассажиры очередных рейсов. Нахождение лиц, не связанных с обслуживанием пассажиров и организацией пассажирских перевозок, категорически **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**.

Контроль за пассажирами в стерильной зоне во время посадки осуществляется СТ(А)Б АО «МАКр».

Весь зарегистрированный багаж (каждое место багажа), включая трансферный, до его загрузки на ВС должен быть идентифицирован при помощи багажной бирки и, обозначающей тип багажа (сопровожаемый или несопровожаемый). Весь багаж проходит соответствующий досмотр с применением технических и специальных средств, включая ручной досмотр инспекторами СТ(А)Б АО «МАКр». При досмотре багаж подлежит маркировке номерными стикерами.

Доступ к зарегистрированному багажу после его принятия к перевозке имеют только работники АО «МАКр».

Зарегистрированный, досмотренный, в том числе и трансферный, багаж находится под постоянным наблюдением и защитой сотрудника авиационной безопасности от несанкционированного вмешательства с момента его приема или проверки, в зависимости от того, что наступит раньше, до:

- отправки воздушного судна, на борту которого находится багаж;
- прибытия в место назначения, где багаж будет проходить дальнейшее обслуживание.

При неявке пассажира на посадку проводится его розыск и в случае его отсутствия принимаются меры по снятию его багажа с рейса. Багаж не явившегося на посадку пассажира подлежит обязательному досмотру и передачи в розыск багажа.

На рейсах с незапланированной транзитной посадкой ВС в АО «МАКр» (посадка по техническим причинам, по состоянию здоровья пассажира, поведение недисциплинированного пассажира, для замены экипажа и др.):

- высаживающиеся пассажиры не оставляют на борту ВС ручную кладь или иные вещи/предметы;
- после выхода пассажиров с борта ВС осуществляется досмотр салона ВС;
- в случае высадки одиночных пассажиров или группы пассажиров, осуществляется досмотр мест расположения сошедших пассажиров, а также контролируется снятие их багажа (по указанию КВС);
- при проведении досмотра салона ВС, при необходимости, требуется предложить каждому пассажиру, оставшемуся на борту ВС, указать на ручную кладь или иные вещи/предметы принадлежащую ему и поместить их к себе на колени.

Любые предметы, оставленные пассажирами при высадке, рассматриваются как подозрительные и будут проверены на безопасность, удалены с борта ВС и переданы в розыск багажа.

Для предотвращения несанкционированного доступа к зарегистрированному багажу при необходимости его перегрузки с одного ВС на другое в результате незапланированной замены борта обеспечивается эта перегрузка под постоянным контролем работника службы авиационной безопасности.

3. ПРИБЫТИЕ, ТРАНСФЕР И ТРАНЗИТ ПАССАЖИРОВ

3.1. Процедуры подготовки к прибытию рейса

Специалист по сопровождению СОП получает необходимую информацию о времени прибытия рейса и номере стоянки, а также о наличии на борту специальных категорий пассажиров из телеграмм, DCS и других источников информации.

Диспетчер СПП:

- проверяет наличие на прилетающем рейсе пассажиров с короткой стыковкой;
- контролирует наличие специальных и мобильных средств, а также персонала для встречи пассажиров, которые нуждаются в помощи, т.е. пассажиров UMNR, PRM.
- в случае задержки прибытия рейса проверяет стыковочные рейсы и предпринимает все возможные действия для сохранения стыковки пассажирами.

3.2. Прибытие и высадка пассажиров

Порядок высадки пассажиров из воздушного судна:

- встретить пассажиров при входе в зал прилета;
- выход пассажира с ограничениями жизнедеятельности производится в сопровождении специалиста по сопровождению СОП, осуществляется незамедлительно после выхода пассажиров. Кресло-коляска, промаркированная биркой Delivery at Aircraft, возвращается пассажиру при выходе с борта ВС;
- выход несопровождаемого ребенка производится после оформления его передачи наземному персоналу. При передаче несопровождаемого ребенка встречающий сотрудник СОП должен убедиться в наличии полного комплекта документов таких как паспорт, свидетельство о рождении, доверенность и проч., получить подтверждение ребенка о том, что ребенок забрал с борта свою ручную кладь. Факт приема-передачи несопровождаемого ребенка подтверждается подписями в Заявке на перевозку несопровождаемого ребенка/UM Service Request;
- выход депортируемых пассажиров без сопровождения производится под контролем бортпроводников и только в сопровождении представителя авиакомпании и сотрудника КПП.

В случае если доставка пассажиров от борта воздушного судна до здания аэровокзала осуществляется в специальных автобусах/амбулифте; автобусы/амбулифт должны быть чистыми.

Доставка пассажиров класса Бизнес производится на отдельном автобусе или микроавтобусах (если есть договор с авиакомпанией на встречу Бизнес класса).

Детская коляска/кресло-коляска, загруженное в багажный отсек и промаркированная биркой Delivery at Aircraft, в обязательном порядке подлежит доставке к выходу из ВС и выдаче пассажиру не позднее чем через 10 минут после установки ВС на стоянку (установки упорных колодок под шасси ВС), если иное не прописано политикой авиакомпании перевозчика.

3.3. Трансфер (обслуживание пассажиров в аэропорту стыковки)

До прибытия рейса диспетчер СПП:

- проверяет входящие и исходящие стыковочные рейсы, а также количество пассажиров для стыковки на прилетающем рейсе (получает необходимую предварительную информацию о трансфертных пассажирах из системы бронирования, телеграммы РТМ и других телеграмм);

- проверяет критичные по времени стыковки, информирует работника, встречающего рейс об исходящем стыковочном рейсе;
- проверяет готовность к обслуживанию пассажиров, которым требуется помощь.

По прибытию рейса с трансферными пассажирами на борту агент ПО СОП встречает пассажиров, с критичными по времени стыковками) непосредственно у входа в здание аэровокзала:

- для оказания необходимой помощи пассажирам с угрозой потери стыковки/потерей стыковки;
- для информирования о порядке прохождения послеполетных/предполетных формальностей, оформления пересадки на стыковочный рейс;
- направляет пассажиров со сквозной регистрацией - к соответствующему выходу на посадку.

Агент ПО СОП проверяет правильность оформления багажа пассажиров и в случае ошибки принимает меры по переоформлению багажа.

Если вылет стыковочного рейса производится из другого терминала аэропорта, сотрудник СОП сопровождает пассажиров, если есть угроза потери стыковки.

Персонал сопровождает во время трансферной/транзитной пересадки несопровождаемого ребенка и/или пассажира с ограничениями жизнедеятельности.

Пассажирам с ограничениями жизнедеятельности на время ожидания посадки на рейс предоставляется кресло-коляска (при необходимости), возможность ожидания в медицинском пункте аэропорта или общем зале ожидания.

В период трансферной/транзитной пересадки услуги залов ожидания повышенной комфортности предоставляются:

- пассажирам, осуществляющим перелет в классе Бизнес;
- участникам программ лояльности авиакомпаний (право на посещение бизнес зала при полете в классах Комфорт и Эконом на международном рейсе, на внутреннем рейсе - при наличии стыковки с/на международный рейс в тот же день).

В случае задержки прибытия рейса при нахождении на борту трансферных пассажиров с возможностью потери/с потерей стыковки организовывается ускоренное прохождение пассажирами послеполетных/предполетных формальностей для обеспечения посадки пассажиров на стыковочный рейс/альтернативный рейс.

В случае потери стыковки по причинам, неподконтрольным авиакомпании и не зависящим от деятельности АО «МАКр» (по вине пассажира), сотрудник СОП направляет пассажира к представителю авиакомпании:

- представитель оказывают содействие пассажиру в возврате билета/переоформлении билета на ближайший рейс;
- представитель предлагает альтернативные варианты (включая другие виды транспорта) доставки пассажира в конечный пункт маршрута;
- представитель предоставляет профессиональные рекомендации по действиям пассажира в данной ситуации.

3.4. Транзит

3.4.1. Общие положения

При поступлении информации о прибытии транзитного рейса старший агент ПО, сменный начальник аэропорта (СНА), начальник СТ(А)Б и КВС принимают решение основываясь на времени обслуживания ВС и сиюминутной загруженности производственных мощностей АО «МАКр»:

- по решению КВС транзитные пассажиры могут ожидать вылета на борту ВС;
- высадка пассажиров в стерильную зону аэропорта, по согласованию с СТ(А)Б;
- высадка пассажиров через выход в город с последующим повторным прохождением предполетных процедур.

3.5. Высадка транзитных пассажиров

3.5.1. Процедуры высадки пассажиров

Высадка транзитных пассажиров в АО «МАКр» осуществляется согласно п.3.4.1 настоящего Руководства.

3.5.2. Транзитные пассажиры, оставшиеся на борту ВС

При минимальном времени обслуживании и по решению КВС, транзитные пассажиры могут ожидать вылета на борту ВС (если ВС планирует заправку без пассажиров на борту, то в этом случае все пассажиры высаживаются и проходят процедуры согласно п. 3.4.1 настоящего Руководства)

3.6. Посадка транзитных пассажиров на борт ВС

3.6.1. Процедуры посадки

Посадка транзитных пассажиров осуществляется до начала посадки пассажиров, вылетающих из АО «МАКр».

Необходимо принять повторные меры обеспечения авиационной безопасности рейса, проверить проездные документы и подтвердить статус посадки всех пассажиров, сверив на посадке со списками, полученными от представителя АК.

3.6.2. Отсутствие транзитных пассажиров

До закрытия дверей ВС должны быть проведены меры повторного обеспечения авиационной безопасности. Если есть отсутствующие транзитные пассажиры применить процедуру, согласно п. 1.8.2 «Расхождения в количестве зарегистрированных пассажиров и пассажиров на борту ВС» настоящего Руководства.

3.6.3. Плановая замена воздушного судна в транзитном пункте

Представитель авиакомпании оповещает ЦУР о плановой замене ВС (если данная информация не поступила из телеграмм).

Проинструктировать пассажиров сохранять исходный посадочный талон, проинформировать пассажиров о необходимости прослушивания аудио сообщений в здании АВК. Оказать помощь пассажирам, которые в ней нуждаются.

4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ КАТЕГОРИИ ПассажиРОВ

4.1. Несопровождаемые дети

4.1.1. Рассадка в салоне ВС

Агент ПО СОП после подтверждения от представителя Авиакомпании того, что несопровождаемый ребенок может быть принят к перевозке данным рейсом, производит регистрацию и оформление багажа с предоставлением места на борту ВС в соответствии с рекомендациями Авиакомпании по рассадке особых категорий пассажиров. При регистрации на рейс несопровождаемому ребенку может предоставляться бесплатно место у окна, за исключением мест категории (коммерческое) и правил авиакомпании перевозчика, по запросу законного представителя несопровождаемому ребенку может быть предоставлено место на коммерческой основе, если это не противоречит правилам авиакомпании перевозчика.

Примечание: в целях исключения рисков совершения противоправных действий в отношении несовершеннолетних детей, следующих без сопровождения законных представителей, несопровождаемым детям при регистрации на рейс предоставляются места рядом с пассажиром женского пола.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ размещать несопровождаемых детей на рядах, где располагаются аварийные выходы, а также соседние места рядом с депортируемыми/не допущенными пассажирами и пассажирами, перевозящимися под стражей. Несопровождаемому ребенку должно быть предоставлено место, обеспечивающее возможность наблюдения и ухода за ним во время полета.

4.1.2. Ограничения по принятию к перевозке

Услуга по сопровождению не предоставляется ребенку, имеющему ограничения по жизнедеятельности или инвалидности.

Несопровождаемый ребенок принимается к перевозке только при наличии предварительного согласия авиакомпании на перевозку несопровождаемого ребенка на всю глубину маршрута.

4.1.3. Процедуры по обслуживанию несопровождаемых детей

При оформлении услуги по сопровождению законный представитель ребенка должен заполнить и подписать следующие документы:

- заявление на перевозку несопровождаемого ребенка;
- заявку на перевозку несопровождаемого ребенка;
- декларацию об ответственности законного представителя в случае непредвиденных расходов.

В заявлении указываются:

- полное имя, возраст и пол ребенка;
- детали полета с указанием номеров рейсов;
- фамилии, адреса, телефоны лиц, провожающих ребенка в пункте отправления и встречающих в пункте назначения.

В декларации указываются:

- гарантии встречи ребенка;
- компенсации расходов по перевозке ребенка, включая возврат ребенка в пункт отправления;
- подтверждение наличия у ребенка всех необходимых документов;
- согласие родителей (опекунов) с условиями договора воздушной перевозки.

Заявление подтверждает, что законный представитель согласен с условиями перевозки и правилами авиакомпании и берет на себя обязанности по их выполнению, а также предоставляет авиакомпании полномочия совершать любые действия, необходимые для обеспечения безопасности несопровождаемого ребенка при перевозке. Заявление заполняется в двух экземплярах (под копиру):

- 1-й экземпляр остается в офисе по месту оформления;
- 2-й экземпляр предназначен для законного представителя.

Заявка содержит информацию, необходимую перевозчику для сопровождения ребенка по маршруту перевозки, подтверждает факт сопровождения ребенка от момента приема его работником авиакомпании или агентом СОП от провожающего лица до момента передачи ребенка работником авиакомпании или обслуживающим агентом встречающему лицу. Заявка заполняется (под копиру) в семи экземплярах. Каждый экземпляр Заявки является отчетным документом:

1-й экземпляр с подписью работника авиакомпании или агента СОП предназначен для провожающего лица;

2-й экземпляр с подписью старшего бортпроводника предназначен для агента ПО СОП АО «МАКр»;

3-й экземпляр с подписью работника авиакомпании или обслуживающего агента аэропорта вылета предназначен для старшего бортпроводника;

4-й и 5-й экземпляры предназначены для работников авиакомпании или обслуживающих агентов, осуществляющих сопровождение в аэропорту транзита/трансфера;

6-й экземпляр с подписью встречающего лица (с указанием даты и времени передачи ребенка) предназначен для работника авиакомпании или обслуживающего агента в аэропорту назначения;

7-й экземпляр с копиями всех подписей по окончании полета остается у встречающего лица.

Заявка заполняется на прямой и обратный (в случае необходимости) рейсы. При транзитной/трансферной перевозке на каждый сегмент маршрута перевозки в Заявке заполняется отдельная графа.

4.1.4. Обслуживание вылетающих несопровождаемых детей.

Ребенок принимается к перевозке без сопровождения:

- при подтвержденном бронировании перевозки (согласие Авиакомпании на перевозку несопровождаемого ребенка);
- если перевозка оплачена в соответствии с действующими правилами и тарифами конкретной Авиакомпании;
- после заполнения и подписания родителями/опекунами «Декларации родителей ребенка» (заявления-обязательства о перевозке несопровождаемого ребенка), которое можно оформить в агентствах по продаже авиаперевозок и представительствах Авиакомпании или получить у Представителя для дальнейшего заполнения в АО «МАКр», на стойке регистрации в аэровокзале во время регистрации авиабилета и оформления багажа.

Информация о перевозке несопровождаемых детей поступает на линию регистрации в систему DCS через список забронированных пассажиров (PNL).

Обслуживающему агенту ПО в присутствии родителей/опекунов при наличии в списке забронированных пассажиров с ремаркой UMNR должны быть предъявлены все документы несопровождаемого ребенка, необходимые для

выезда из страны и въезда в страну назначения, паспорт с визой, нотариально заверенная доверенность-согласие от родителей/опекунов (данное требование относится только к гражданам России при вылете из России; для граждан других государств, возвращающихся в страну постоянного проживания при вылете из России - действительный паспорт). Предъявляется авиабилет, багаж и ручная кладь с целью проверки соответствия установленным правилам и нормам Авиакомпаний.

Примечание: при наличии договора на обслуживание несопровождаемых детей через Бизнес зал от стойки регистрации их забирает агент ГОПП/водитель-приемосдатчик ГОПП.

Система регистрации DCS после присвоения места согласно правил конкретной Авиакомпаний выдает посадочный талон. Ремарка UMNR сохраняется во всей рейсовой документации и является составной частью телеграммы по особым услугам пассажирам (PSM - Passenger Service Message).

Сопровождающие лица, родители/опекуны передают ребенка обслуживающему сотруднику СОП (агенту ПО, агенту ГОПП/водителю-приемосдатчику ГОПП) под личный контроль и остаются в аэропорту до вылета рейса.

Обслуживающий сотрудник СОП (агент ПО, агент ГОПП/водитель-приемосдатчик ГОПП) принимает ребенка с пакетом оформленных документов согласно правилам конкретной Авиакомпаний и сопровождает его по всей цепочке дальнейших процедур обслуживания в АО «МАКр», вплоть до посадки в ВС и передачи под ответственность бортпроводнику (несопровождаемый ребенок приглашается на посадку первым, до посадки остальных пассажиров). Сотрудник СОП расписывается в соответствующей графе Заявления о перевозке несопровождаемого ребенка (во всех 7 экземплярах).

Документы, необходимые для перевозки несопровождаемого ребенка, включая посадочный талон, на время перелета передаются, согласно требованиям авиакомпании-перевозчика, старшему бортпроводнику либо размещаются в фирменной планшете с надписью УМ (планшетка с документами находится у ребенка на протяжении всего маршрута перевозки).

Несопровождаемый ребенок до передачи бортпроводнику должен оставаться под присмотром сотрудника СОП (агенту ПО, агенту ГОПП/водителю-приемосдатчику ГОПП) до вылета рейса.

После посадки, сотрудник СОП передает ребенка вместе с документами бортпроводнику. Бортпроводник расписывается во всех экземплярах заявки о перевозке несопровождаемого ребенка, один экземпляр передает сотруднику СОП.

После вылета ВС обслуживающий сотрудник СОП оперативно информирует родителей/опекунов в аэровокзале о передаче ребенка на борт ВС и вылете рейса (копия оформленного заявления-обязательства о перевозке несопровождаемого ребенка отдается сопровождающим).

Администратор ГОПП обеспечивает передачу копии заявки на перевозку UMNR старшему агенту ГПО для закрытия конверта по рейсу и дальнейшего хранения. Копия заявки на перевозку UMNR остается в архиве СОП в течение 3 лет.

4.1.5. Процедуры в пункте трансфера/транзита

По прибытию в АО «МАКр» несопровождаемый ребенок передается старшим бортпроводником представителю авиакомпании или сотруднику СОП с оформлением факта приема/передачи подписями в Заявке.

Сотрудник СОП организует в зоне трансфера/транзита посещение бизнес зала (при наличии оплаты).

Посадка несопровождаемого ребенка на следующий рейс производится в первую очередь и осуществляется до начала посадки других пассажиров.

Сотрудник СОП и старший бортпроводник оформляют факт приема/передачи несопровождаемого ребенка подписями в Заявке.

Если в пункте трансфера/транзита рейс отменен, несопровождаемый ребенок должен постоянно находиться под присмотром сотрудник СОП или представителя авиакомпании.

4.1.6. Процедуры в пункте прилета

При получении информации в PSM или от ЭВС о наличии на рейсе несопровождаемого ребенка (UMNR) их встречу осуществляет сотрудник СОП. Диспетчер ООПА по радиостанции или по телефону сообщает информацию, о номере рейса, стоянке и количестве пассажиров данной категории. Обслуживающий сотрудник СОП прибывает к борту ВС к моменту заруливания для принятия под свою ответственность несопровождаемого ребенка с сопроводительными документами и дальнейшей передачи его родителям/опекунам в аэровокзале АО «МАКр».

Обслуживающий сотрудник СОП сопровождает ребенка по всей цепочке дальнейших процедур обслуживания в аэровокзале АО «МАКр» вплоть до передачи ребенка встречающим лицам, указанным в сопроводительных документах.

Ребенок остается под присмотром обслуживающего сотрудника СОП до момента передачи назначенному лицу.

При передаче ребенка встречающему лицу, сотрудник СОП обязан сверить документы, удостоверяющие личность встречающего с информацией, указанной в бланке заявления на перевозку несопровождаемого ребенка, при этом встречающее лицо должно расписаться о приеме ребенка под свою ответственность. Копия с отметкой о приеме ребенка остается у обслуживающей компании в аэропорту назначения. Сотрудник СОП передает копию заявления на перевозку несопровождаемого ребенка с подписью встречающего для хранения.

Копия заявления на перевозку UMNR с подписью встречающего, остается в архиве аэропорта.

В случае отсутствия встречающего лица или несовпадения фактических паспортных данных с данными, указанными в бланке заявления данная информация сотрудником СОП передается старшему агенту ПО, который предварительно связывается с законным представителем по телефону, указанному в заявлении. Если связи с законным представителем/нет, тогда связывается с представителем авиакомпании и сотрудником полиции. Несопровождаемого ребенка сотрудник СОП размещает в КРМ (комнате матери и ребенка) под ответственность агента ГПиИК.

Дальнейшие действия относительно обслуживания несопровождаемого ребенка согласовываются с представителем АК, в том числе информирование законного представителя ребенка для принятия решения.

В силу обстоятельств, при которых передача несопровождаемого ребенка встречающему лицу невозможна, старший агент СОП совместно с представителем АК по согласованию с законным представителем организует отправку несопровождаемого ребенка в аэропорт первоначального вылета.

Предоставление питания и организация отдыха при ожидании отправки либо ожидании передачи ребенка встречающему лицу производится представителем АК, в соответствии с требованием ФАП-82, с последующим возмещением расходов законным представителем ребенка.

Примечание: В случае отсутствия представителя АК в аэропорту, уполномоченные службы АО «МАКр» по согласованию и за счет авиакомпании (диспетчер по УР и старший агент ПО СОП) организуют предоставление дополнительных услуг в соответствии с ФАП 82, в рамках Договорных обязательств и информируют группу сборов о необходимости включения данных расходов в Акты «С». Для этого в группу сборов предоставляются документы, подтверждающие расходы на дополнительные услуги (кассовые чеки).

При отправке в аэропорт первоначального вылета обслуживающий сотрудник СОП (агент ПО СОП, агент ГОПП/водитель-приемосдатчик ГОПП) сопровождает ребенка с пакетом оформленных документов согласно правилам авиакомпании-перевозчика по всей цепочке дальнейших процедур обслуживания в АО «МАКр», вплоть до посадки в ВС и передачи под ответственность бортпроводнику (несопровождаемый ребенок приглашается на посадку первым, до посадки остальных пассажиров). Сотрудник СОП и бортпроводник оформляют факт передачи ребенка подписями в соответствующей графе Заявления о перевозке несопровождаемого ребенка (во всех экземплярах), один экземпляр передается сотруднику СОП.

4.2. Младенцы и дети

4.2.1. Младенцы

4.2.1.1. Общие положения

Младенцем считается ребенок, которому еще не исполнилось 2 года. Продажа и бронирование билетов для пассажиров с детьми в возрасте до двух лет осуществляется в соответствии с правилами применения тарифов и инструкциями авиакомпаний. Норма бесплатного провоза багажа для ребенка в возрасте до двух лет определяется правилами авиакомпании перевозчика.

4.2.1.2. Рассадка в салоне ВС

При предоставлении мест на борту ВС пассажирам с детьми до 2 лет, оформленных по льготному тарифу (без предоставления места), необходимо учитывать наличие дополнительных кислородных масок над блоками кресел. Нельзя размещать более одного ребенка без места на один блок кресел.

Пассажир, сопровождающий ребенка, может перевозить без предоставления отдельного места только одного ребенка в возрасте до двух лет.

Для второго, третьего и более детей до двух лет, а также для детей старше двух лет оформление авиабилета с предоставлением отдельного места на каждого ребенка обязательно.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ размещать пассажиров с детьми до двух лет в ряду аварийного выхода.

4.2.1.3. Детские люльки на борту ВС

Предоставление детской люльки устанавливается авиакомпанией перевозчиком.

При регистрации на рейс приоритет предоставления места с возможностью установки люльки предоставляется пассажирам, сделавшим ее предварительный заказ.

4.2.1.4. Детские коляски

Пассажиры с детьми могут пользоваться собственной коляской во время предполетного и послеполетного обслуживания, если это не ограничено требованиями безопасности и/или архитектурой аэропорта - услуга Delivery at Aircraft.

Услуга Delivery at Aircraft оформляется при регистрации пассажира на рейс. Коляска, оформленная в качестве зарегистрированного багажа, маркируется дополнительной биркой Delivery at Aircraft и сдается перед трапом ВС

4.2.2. Дети

4.2.2.1. Общие положения

Под ребенком понимаются дети от 2 до 12 лет.

Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки из начального пункта отправления, указанного в договоре воздушной перевозки пассажира.

Перевозка детей до двенадцати лет осуществляется в сопровождении родителя или совершеннолетнего пассажира (далее - пассажир, сопровождающий ребенка) в одном классе обслуживания.

4.2.2.2. Рассадка в салоне ВС

Пассажирам с детьми не предоставляются места в ряду аварийного выхода. Детям предпочтительно выделять места возле окон, при наличии такой возможности.

При регистрации на рейс пассажира с ребенком, не достигшим двенадцатилетнего возраста предоставляются соседние места в одном блоке кресел при наличии такой возможности (при наличии в системе бронирования информации о детях, совместно следующих с пассажиром). При наличии двух и более детей, допускается предоставление пассажирам соседних мест в непосредственной близости друг от друга: на соседних местах в одном ряду через проход, на местах соседних рядов непосредственно перед или за сопровождающим пассажиром.

4.2.2.3. Удерживающие устройства для детей

Удерживающее устройство для детей предоставляется авиакомпанией перевозчиком.

4.3. Группы

4.3.1. Общие положения

Минимальное количество пассажиров, путешествующих вместе в качестве группы (не включая младенцев), определяется политикой авиакомпании/перевозчиком.

4.3.2. Регистрация

Каждый пассажир регистрируется и принимается к перевозке индивидуально.

На борту ВС группа размещается в непосредственной близости друг к другу при наличии такой возможности.

По желанию пассажиров, следующих группой, разрешается применить к багажу этих пассажиров сумму норм (включая нормы по весу и по размеру) бесплатного провоза регистрируемого багажа каждого из пассажиров (не относится к перевозке оружие и боеприпасы). Багаж пассажиров, следующих группой, оформляется индивидуально на каждого пассажира (на каждом месте багажа должна быть багажная бирка с идентификацией пассажира, его владельца) с внесением данных в багажную квитанцию каждого конкретного пассажира, при этом пассажиры должны одновременно обратиться на стойку регистрации для оформления багажа.

4.3.3. Нестандартные группы

При регистрации групп пассажиров с нестандартным весом (например, борцы сумо, тяжелоатлеты, спортивные команды) агент ПО СОП АО «МАКр» передает диспетчеру по центровке информацию о наличии на рейсе пассажиров с большим весом, превышающим стандартные лимиты.

4.4. Пассажиры, нуждающиеся в помощи

4.4.1. Общие положения

Пассажир с ограниченными возможностями (PRM) - это пассажир, способность которого передвигаться при использовании средств транспорта ограничена вследствие физического (сенсорного или моторного, хронического или временного) недостатка, умственного недостатка или ограничения, иного ограничения или возрастных изменений, и состояние которого требует надлежащей поддержки и адаптации оказываемых пассажирам услуг к специфическим потребностям данного лица.

Категории пассажиров с ограниченными возможностями здоровья имеют следующие обозначения в системе кодов:

MEDA - пассажир, которому может потребоваться прохождение медицинского освидетельствования;

OXYG - во время полета пассажиру необходим кислород в медицинских целях (используется только вместе с кодом MEDA);

WCHR (Wheelchair - R for Ramp) - пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета или от него и который в состоянии сам подняться/спуститься по трапу;

WCHS (Wheelchair - S for Steps) - пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета, который не в состоянии сам подняться/спуститься по трапу, но способен сам дойти до своего места в самолете;

WCHC (Wheelchair - C for Cabin Seat) - пассажир полностью неподвижен, требует инвалидного кресла при движении до самолета или от него, не может подняться/спуститься по трапу и не в состоянии дойти до своего места в самолете;

DEAF - глухой пассажир;

STCR - пассажир на носилках (сопровождение обязательно);

SVAN (Service animal) - пассажир с собакой-проводником в салоне ВС;

ESAN (Emotional support/psychiatric assistance animal) - пассажир с собакой - психологическим помощником в салоне ВС;

DPNA - пассажиры с ограниченными умственными способностями, которые в зависимости от вида и степени своих ограничений могут перемещаться только с помощью сопровождающего лица;

BLND - слепой пассажир. Если такому пассажиру необходимо сопровождение собаки-поводыря, то такая собака перевозится бесплатно при наличии подтверждающего свидетельства. Собака-поводырь должна находиться в наморднике и быть привязана у ног пассажира. Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-проводника может быть произведена при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника. Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает. Количество перевозимых на воздушном судне собак-проводников определяется в зависимости от числа находящихся на борту воздушного судна инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с правилами перевозчика;

LEGB - пассажир с гипсом на обеих ногах;

LEGL - пассажир с гипсом на левой ноге;

LEGR - пассажир с гипсом на правой ноге;

WCMP (Wheelchair - Manual power) - кресло с ручным управлением для транспортировки самим пассажиром;

WCBW (Wheelchair - Wet cell battery) - кресло с питанием от кислотнo-щелочных аккумуляторных батарей;

WCBD (Wheelchair - Dry cell / non-spillable battery) - кресло с питанием от сухих аккумуляторных батарей;

WCLB - инвалидное кресло с литий-ионными батареями, перевозимое пассажиром;

WCOB (Wheelchair - OB for On Board) - код информационного запроса на перевозку пассажира, которому необходимо инвалидное кресло на борту ВС.

Информация о необходимости предоставления дополнительного обслуживания пассажирам особых категорий должна поступить из следующих источников:

- ремарка в системе управления отправлениями;
- телеграмма PSM от авиакомпании;

- при личном обращении пассажира/сопровождающего лица к сотруднику аэропорта;

- получает диспетчер по УР от экипажа, прибывшего ВС и передает эту информацию по телефону/радиостанции старшему агенту ПО СОП.

Пассажиры особых категорий без предварительной заявки принимаются к перевозке по согласованию с представителем авиакомпании.

Служба организации перевозок в аэропорту предоставляет указанной категории пассажиров специальное обслуживание и необходимое оборудование.

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:

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

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

- посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;

- 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;

- персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия;

- сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала.

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

- 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;

- оказание помощи в выгуле собак-проводников.

В случае задержки отправления воздушного судна сотрудник службы организации перевозок по вызову пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оказывает ему помощь в предоставлении информации об отправлении воздушного судна.

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.

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

Служба организации перевозок должна организовывать и обеспечивать обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями здоровья и лиц, их сопровождающих и содействовать в прохождении предполетных и послеполетных формальностей.

4.4.2. Пассажиры с ограниченной подвижностью

Обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями категорий WCHC, WCHS, WCHR.

Условия перевозки пассажиров с ограниченными возможностями:

- состояние здоровья пассажира не угрожает безопасности самого пассажира или других лиц (что подтверждено медицинскими документами), не создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц;
- если во время перевозки пассажиру требуется специальное обслуживание, то он может быть принят к перевозке только при наличии сопровождающего лица.

Обслуживание пассажиров с ОВЗ на вылет может начинаться от специализированной парковки для маломобильных пассажиров, кнопки оповещения (вызова) сотрудника при входе в терминал (Help Point), от стойки информации до зоны расположения стоек регистрации.

При регистрации агент ПО СОП должен внести в систему соответствующую ремарку.

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. Упакованный аккумулятор оформляется как ручная кладь.

Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажирами самостоятельно либо по запросу о потребности в услугах - сотрудниками СОП под руководством пассажира при наличии.

По прибытии в пункт досмотра при входе в терминал или в пункт предполетного досмотра специалист по сопровождению СОП помогает пассажиру с ОВЗ разместить ручную кладь и багаж на ленте интроскопа. Далее специалист по сопровождению СОП направляет пассажира для прохождения досмотра и сам проходит досмотр. По окончании процедуры досмотра оказывает содействие пассажиру по снятию ручной клади с ленты интроскопа.

Посадка на борт ВС пассажиров с ограниченной подвижностью и сопровождающих их лиц должна осуществляться в приоритетном порядке до посадки пассажиров. Командир ВС и старший бортпроводник должны быть проинформированы ДПВС (которого в свою очередь информирует диспетчер ООПА) о наличии пассажиров данной категории на борту ВС, а также информированы о лицах их сопровождающих, и специальных мерах, принятых для организации их перевозки.

По согласованию с командиром ВС/представителем АК и диспетчером УР посадка пассажиров с ОВЗ может осуществляться после окончания посадки

остальных пассажиров. Подобные ситуации возможны в случае несвоевременного обращения пассажиров на посадку либо регистрации после начала посадки и т.п.

В случае необходимости сопровождения пассажира до борта ВС, специалист по сопровождению СОП на протяжении всего пути находится вместе с пассажиром в салоне транспортного средства.

Диспетчер ООПА должен просматривать PSM на прилет для заблаговременного выявления пассажиров с ограниченными возможностями.

При встрече ВС ДПВС должен узнать у бортпроводника, есть ли на рейсе пассажиры с ограниченными физическими возможностями, и передать данную информацию диспетчеру ООПА.

Диспетчер ООПА при получении информации о наличии на рейсе на прилет пассажиров с ограниченными возможностями из PSM, от представителя авиакомпании, диспетчера по УР, ДПВС, выполняющего встречу ВС, передает данную информацию старшему агенту ПО СОП, который выделяет необходимое количество специалистов по сопровождению СОП для высадки пассажира с воздушного судна и его доставки в терминал. Доставка пассажиров производится с помощью спецавтомобиля «амбулифт».

4.4.3. Пассажиры с нарушением зрения и слуха

Пассажиры, которые идентифицировали себя как пассажиры с нарушением зрения или слуха, имеют возможность получать ту же информацию, что и другие пассажиры. В зонах обслуживания установлены:

- тактильная плитка при входе и по пути следования к зонам обслуживания;
- телефонные аппараты в залах аэровокзала с увеличенной громкостью трубки;
- стойки, выделенные для обслуживания пассажиров с ограничениями жизнедеятельности, должны быть оборудованы индукционной петлей для общения с пассажирами с инвалидностью по слуху.

Информация, предоставляемая пассажирам, должна дублироваться в визуальной и акустической форме.

При перевозке пассажира с инвалидностью по зрению и слуху одновременно обязательно наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете.

Необходимо убедиться в том, что корректные коды запроса специальных услуг (SSR) и любая другая важная информация отражены в системе регистрации DCS и брони пассажира (PNR).

4.5. Пассажиры, которым требуется медицинское разрешение

4.5.1. Общие положения

Медицинское разрешение на перелет может потребоваться пассажирам с инфекционными заболеваниями или находящимся в состоянии заражения, которое может представлять риск для безопасности и здоровья других людей на борту ВС. Порядок приема пассажира к перевозке осуществляется согласно его физического и психического состояния, которое не представляет угрозы безопасности самого пассажира либо угрозу жизни или здоровью других лиц.

Во всех вышеперечисленных случаях для решения об отказе в перевозке необходим осмотр пассажира медицинским персоналом и оформление документов.

В процессе регистрации, на посадке, агент ПО СОП должен обращать внимание на наличие у пассажира симптомов, указывающих на возможное инфекционное заболевание (на симптомы определенного заболевания, особенно когда имеется повышенный уровень местной или региональной угрозы вспышки заболевания). Необходимо оценить каждого пассажира визуально на предмет риска безопасности, обращая внимание на физическое состояние пассажира, наличие аномального поведения и определенных эмоциональных характеристик и/или невербальные показатели.

В случае наличия у пассажира симптомов, указывающих на инфекционное заболевание, а также подозрений относительно возможности восприятия пассажиром информации в полной мере, агент ПО СОП сообщает о таком пассажире работнику медицинской службы аэропорта, представителю авиакомпании, для принятия решения о возможности перевозки данного пассажира и/или о необходимости оказания пассажиру помощи, в том числе помощи в прохождении предполетных формальностей до вылета ВС.

Также медицинское разрешение может потребоваться пассажирам:

- состояние здоровья, которых ставит под сомнение самостоятельное выполнение требований по безопасности полетов, без постоянного содействия во время полета, например, люди, находящиеся в критических состояниях здоровья, таких как недавний сердечный приступ, инсульт, эмболия, перенесших недавнюю хирургическую операцию;

- пассажирам, которым требуется медицинский уход во время полета, например, дополнительный кислород или инъекции.

4.5.2. Форма IATA MEDIF "Медицинская информация"

Форма MEDIF в АО «МАКр» не применяется.

4.5.3. FREMEC -Медицинская карта часто летающего пассажира

Медицинская карта часто летающего пассажира FREMEC в АО «МАКр» не применяется.

4.5.4. Предварительные уведомления

Перевозка, требующая специальных условий, должна быть предварительно согласована с перевозчиком (перевозка на носилках, необходимость специального медицинского оборудования и др.). Окончательное решение о возможности перевозки пассажира с ограниченными возможностями здоровья принимает представитель авиакомпании.

4.5.5. Рассадка в салоне ВС

Пассажиров с ограниченной подвижностью запрещается размещать в рядах, расположенных возле аварийных выходов и на местах у прохода.

При размещении данной категории пассажиров на борту ВС агенту ПО СОП необходимо учитывать особенности перевозки пассажира и руководствоваться правилами авиакомпании перевозчика.

Сопровождающим лицам места предоставляются рядом с пассажирами с ограничениями в передвижении. Предоставление мест может зависеть и от предписаний медицинских служб.

При предоставлении мест в салонах ВС для пассажиров с ограничениями в передвижении необходимо придерживаться следующих критериев:

- пассажиры должны размещаться таким образом, чтобы они не препятствовали в случае необходимости быстрой эвакуации с борта ВС;
- пассажиры с негнущимися ногами, со сломанными ногами в гипсе, парализованные и т.д. должны размещаться в креслах с таким расчетом, чтобы причинять минимум неудобств пассажирам, сидящим в смежных креслах. Конечности в гипсовых повязках ни в коем случае не должны мешать свободному перемещению по проходам и доступу к запасным выходам;
- пассажиры, у которых поражена одна сторона тела (полупарализованные, с искусственными конечностями, рука или нога в гипсе, шине или с подпоркой и т.д.), должны быть размещены таким образом, чтобы к проходу была обращена неповрежденная сторона, что в случае необходимости поможет их мобильности.

4.5.6. Запрос предоставления содействия без предварительного уведомления

В случае поступления заявки о предоставлении содействия путем: кнопка вызова, видеодомофон, звонок на телефон сотруднику - информацию принимает агент ГПиИК и далее передает информацию о наличии пассажира с ОВЗ специалисту по сопровождению СОП, который пребывает к месту встречи пассажира с ОВЗ в период времени, не превышающий 20 минут. Специалисту по сопровождению СОП при необходимости сопровождает пассажира до соответствующей стойки регистрации.

При наличии ремарки в бронировании - регистрация осуществляется по стандартной процедуре, без согласования с представителем авиакомпании. Регистрация пассажиров с ограниченными возможностями должна производиться вне очереди.

При отсутствии ремарки в бронировании выяснить у пассажира необходимую помощь и внести в DCS ремарку в соответствии с категорией пассажира.

4.6. Пассажиры с ограниченными возможностями (PRM), не требующие медицинского разрешения

Медицинское разрешение не требуется пассажирам, которым требуется специальная помощь только в аэропорту или при посадке/высадке.

Наличие медицинского разрешения на перелет не требуется:

- беременным женщинам;

***Примечание:** если женщины-пассажиры путешествуют в третьем триместре беременности или ожидают возможные осложнения при родах, или имеют многоплодную беременность/патологию беременности, им рекомендовано предварительно проконсультироваться с врачом.*

- людям с несерьезными переломами или повреждениями;
- людям с ограниченной подвижностью ввиду возраста;
- людям с ослабленным зрением или слухом;
- людям, имеющим психические заболевания.

4.6.1. Обслуживание пассажиров с ментальными нарушениями

Проверить наличие и корректность данных в системе регистрации DCS и брони пассажира PNR, убедиться, что требования по наличию сопровождения соблюдены.

Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей.

При отсутствии на этапе регистрации сопровождающего лица, указанного в PNR, в случаях, когда наличие сопровождающего является обязательным, пассажир к перевозке не принимается.

Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, рекомендуется пассажиру, с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющему сложности в понимании инструкций членов экипажа, ориентации в окружающей действительности, контроле своего поведения, нуждающемуся в постоянном надзоре и уходе, медицинской помощи, манипуляциях по гигиене и туалету.

Пассажиры, которые способны к самообслуживанию, включая самостоятельное передвижение, в том числе с помощью вспомогательных технических средств и/или с незначительной помощью других лиц, к общению, к пониманию инструкций и рекомендаций членов экипажа, принимаются к перевозке без сопровождения.

4.7. Отказ от перевозки PRM и/или MEDA

4.7.1. Общие положения

Не допускается отказ в перевозке пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, если нет достаточных оснований для отказа. Не допускается отказ в воздушной перевозке по причине отсутствия технических средств и оборудования, обеспечивающих доступность ВС для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

4.7.2. Право на отказ от перевозки

Пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, отказ от перевозки может быть осуществлен на основании общих условий перевозки в соответствии со ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации и ст. 230 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28.02.2007 № 82.

4.7.3. Причины для отказа от перевозки

Причины для отказа пассажиру в перевозке описаны в п.1.6.1. настоящего Руководства.

4.7.4. Обслуживание

В случае отказа от перевозки пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, необходимо проинформировать пассажира и объяснить причину отказа от перевозки.

4.7.5. Сервисные животные

Собака-проводник или собака-помощник (SVAN), а также собака эмоциональной поддержки (ESAN), выполняющая функцию средства реабилитации/абилитации лица с ограничениями жизнедеятельности, перевозится бесплатно.

Регистрация пассажиров в сопровождении собак, выполняющих функцию средства реабилитации/абилитации лиц с ограничениями жизнедеятельности, осуществляется только на стойке регистрации.

Собака-проводник, выполняющая функцию средства реабилитации/абилитации, сопровождает пассажира с инвалидностью по зрению (лишенного зрения). Для перевозки собаки-проводника пассажир при регистрации на рейс в соответствии с требованиями п. 113 ФАП-82 должен предъявить документ, подтверждающий инвалидность пассажира, и документ, подтверждающий специальное обучение собаки-проводника.

Запрос на перевозку собак, выполняющих функцию средства реабилитации/абилитации лица с ограничениями жизнедеятельности, производится при бронировании.

При запросе на перевозку пассажир должен предоставить следующую информацию: порода собаки, ее масса и размер контейнера (если требуется).

На собаку-проводника и собаку-помощника ограничения по массе и породе не распространяются.

Собака-проводник/собака-помощник перевозится в пассажирском салоне при наличии ошейника, намордника, поводка. В полете должна размещаться в зоне пассажирского места пассажира, которого она сопровождает. На собаке-помощнике должна быть попонка или другая маркировка с надписью Service Animal или Service Dog. Пассажир, перевозящий собаку-проводника/собаку-помощника, должен управлять поведением собаки в общественном месте: собака реагирует на команды хозяина, демонстрирует послушание, не проявляет немотивированной агрессии (угрожающее поведение собаки, которое не связано с необходимой самообороной собаки или охраной хозяина).

Пассажиру с собакой-проводником/собакой-помощником предоставляется место с максимальной возможностью размещения собаки у ног пассажира. При неполной пассажирской загрузке рядом с пассажиром, перевозящим собаку-проводника или собаку-помощника, одно место в блоке кресел рекомендовано блокировать (не предоставлять другим пассажирам).

Пассажиру не предоставляется место в ряду аварийного выхода, а также место в одном блоке кресел с пассажирами с детьми или с другими пассажирами, перевозящими животных, за исключением случаев, когда животные приучены друг к другу (проживают в одной семье) и их перевозка запрошена в одном бронировании.

Примечание: размещение пассажира с собакой-проводником или с собакой-помощником выполняется в соответствии с требованиями авиакомпании-перевозчика; собака принимается на рейс при наличии ветеринарного паспорта и подтверждения, что животное здорово, а также при наличии документов, требуемых законодательством для перемещения животного (вывоза/ввоза в страну); собака эмоциональной поддержки перевозится в контейнере в пассажирском салоне, если масса собаки вместе с контейнером не более 8 кг, и в багажном отсеке, если масса собаки вместе с контейнером более 8 кг, но не более 50 кг.

КВС должен быть уведомлен о присутствии на борту ВС пассажира в сопровождении собаки-проводника или собаки-помощника.

4.7.6. Транспортировка пассажира на носилках

Перевозка пассажира на носилках (STCR) производится только по предварительному согласованию с перевозчиком и в присутствии сотрудника медицинской службы аэропорта.

Перевозка на носилках производится только в салоне класса Эконом.

Для перевозки на носилках масса пассажира устанавливается политикой авиакомпании перевозчика.

Размещение пассажира на носилках осуществляют работники АО «МАКр».

Агент ПО СОП осуществляет регистрацию пассажира, выдает посадочный талон.

Специалист по сопровождению СОП оказывает помощь при сдаче багажа, передает пассажиру отрывной талон багажной бирки, помогает доставить ручную кладь для контроля на предполетный досмотр и таможенный контроль (при международных перевозках). Ручная кладь доставляется к борту ВС в санитарном автомобиле/спецавтомобиле «амбулифт» совместно с пассажиром.

Сотрудник медицинской службы аэропорта вызывает сотрудника СТ(А)Б, а также при необходимости персонал ПК ФСБ и таможенной службы для прохождения предполетных процедур и досмотра. Посадка на борт ВС пассажиров на носилках и сопровождающих их лиц должна осуществляться специалистом по сопровождению СОП до начала посадки пассажиров.

Специалист по сопровождению СОП оказывает помощь медработнику в посадке пассажира категории STCR в салон санитарного автомобиля/спецавтомобиле «амбулифт» и на борт ВС, помогает поднять ручную кладь в салон самолета.

В случае, если пассажиру для транспортировки требуются дополнительные условия (специальное медоборудование, искусственная вентиляция легких), то транспортировка происходит в автомобиле скорой помощи, который подъезжает под борт ВС, затем пассажир перегружается в спецавтомобиль «амбулифт» для посадки в воздушное судно.

Командир ВС и старший бортпроводник должны быть информированы о наличии пассажиров данной категории на борту ВС, а также информированы о лицах их сопровождающих, и специальных мерах, принятых для организации их перевозки. После доставки пассажира на борт, дежурный врач забирает носилки, медицинскую каталку и возвращается в здравпункт аэропорта.

4.7.7. Использование кислорода в медицинских целях

Кислородсодержащее оборудование для медицинских целей, предназначенное для жизнеобеспечения пассажира в полете (MEDA/OXYGEN), перевозится в пассажирском салоне ВС по предварительному согласованию.

Заказ перевозки баллона с кислородом или воздухом производится при бронировании.

Количество кислородных баллонов определяется медицинским персоналом в зависимости от продолжительности полета и состояния больного пассажира.

Масса брутто одного кислородного баллона не должна превышать 5 кг. Перевозка баллонов с жидким кислородом **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ**.

При запросе на перевозку кислородного баллона пассажир должен сообщить количество баллонов, массу каждого баллона и данные сопровождающего (при его наличии).

Заказ перевозки кислородной подушки для использования в медицинских целях производится при бронировании.

Кислородная подушка для использования в медицинских целях может провозиться пассажиром самостоятельно в качестве лекарственного средства при наличии выписки из медучреждения, заверенной печатью.

***Примечание:** кислородная подушка должна иметь габариты, не превышающие габариты ручной клади и позволяющие безопасно разместить ее под сиденьем впереди стоящего кресла или на багажной полке на время взлета, снижения и посадки ВС.*

При запросе на перевозку кислородной подушки пассажир должен сообщить габариты подушки, ее массу и данные сопровождающего (при его наличии).

Портативные аэрозольные кислородные баллончики с маской для дыхания (смесь кислорода и азота) могут провозиться пассажиром самостоятельно без предварительного согласования в качестве лекарственного средства при наличии выписки из медучреждения, заверенной печатью.

После регистрации пассажира на рейс кислородсодержащее оборудование для его перевозки должно пройти предполетную проверку (досмотр) на наличие запрещенных к провозу на ВС предметов и веществ с предъявлением, в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО Doc 9284 AN/905, сопроводительной документации (сертификат, регистрационное удостоверение на медицинское изделие, документ о техническом освидетельствовании, выписка из медучреждения, заверенная печатью).

Перевозка портативного концентратора кислорода (РРОС) предоставляется пассажиру, которому требуется кислородная терапия во время полета.

Запрос на перевозку портативного концентратора кислорода производится при бронировании перевозки. При запросе пассажир должен сообщить модель концентратора, массу, габариты по длине, ширине и высоте, тип аккумулятора.

Примечание: масса концентратора кислорода не должна превышать 10 кг, габариты не должны превышать 55х40х25 см; мощность ионно-литиевой аккумуляторной батареи портативного концентратора кислорода не должна превышать 160 Вт/ч; содержание лития в литий-металлических батареях не должно превышать 8 г.

Концентратор должен иметь заряд аккумуляторных батарей (запасные аккумуляторные батареи), достаточный на время продолжительности полета с учетом дополнительного времени, составляющего половину продолжительности полета. Подзарядка батарей на борту не допускается. Клеммы дополнительных аккумуляторных батарей должна быть изолированы во избежание короткого замыкания.

После регистрации пассажира на рейс портативный концентратор кислорода должен пройти предполетную проверку (досмотр) на наличие запрещенных к провозу на ВС предметов и веществ с предъявлением, в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО Doc 9284 AN/905, сопроводительной документации (сертификат, регистрационное удостоверение на медицинское изделие, документ о техническом освидетельствовании, рецепт от лечащего врача, выписка из медучреждения, заверенная печатью).

КВС должен быть уведомлен о наличии кислородсодержащего оборудования на борту ВС и о месте размещения пассажира, который его перевозит.

4.8. Пассажиры без права въезда и депортированные лица

4.8.1. Пассажиры без права въезда

4.8.1.1. Общие положения

Пассажир INAD - это пассажир, которому было отказано либо будет отказано во въезде в Государство пребывания со стороны его государственных органов.

Пассажир обязан по требованию авиакомпании или государственных органов вернуться в пункт отправления либо иное место в связи с отказом страны принять этого пассажира независимо от того, является ли эта страна пунктом назначения или транзита, а также уплатить соответствующий тариф за его перевозку в обратном направлении.

Отправка пассажира, которому отказан въезд в страну, организуется и осуществляется доставившим его перевозчиком и за его счет.

Организация вывоза недопущенного (INAD) пассажира из пункта, в котором ему отказано во въезде, возлагается на представителя авиакомпании в данном пункте.

Командиру ВС необходимо предоставить информацию о наличии INAD пассажира на рейсе в устной форме и в PIL, сформированным в системе регистрации (по указанию авиакомпании).

Оформление билета пассажиру, которому отказано во въезде в страну, производится в соответствии с действующими правилами авиакомпании.

4.8.1.2. Пассажиры, путешествующие в сопровождении либо без сопровождения

INAD должны перевозиться в сопровождении, если:

- пассажир INAD физически сопротивляется перевозке;
- такому пассажиру уже было отказано в перевозке другой авиакомпанией;
- существует вероятность, что такой пассажир может нести угрозу безопасности полета либо других пассажиров.

Для вышеприведенных случаев, пассажирам INAD без сопровождения, может быть отказано в перевозке в любой момент представителем авиакомпании перевозчика.

4.8.1.3. Отказ от перевозки

Если пассажир INAD сопротивляется его/ее перевозке, либо дает повод предположить, что он/она будет являться источником беспокойства других

пассажиров либо членов экипажа, прием к перевозке осуществляется только по процедуре DEPA (сопровожаемый депортируемый пассажир).

Необходимо отказать депортированным либо INAD пассажирам, если они:

- представляют угрозу безопасности полета;
- представляют какую-либо угрозу либо риск себе, другим пассажирам либо членам экипажа;
- являются причиной дискомфорта либо вызывают неприятные ощущения у других пассажиров;
- требуется дополнительное обслуживание со стороны наземного персонала либо экипажа.

4.8.2. Депортированные лица

4.8.2.1. Общие положения

Термин DEPO используется для обозначения депортированных лиц:

- которым государственными органами страны пребывания в формальном виде предписано покинуть данное государство;
- которые находятся под арестом по причине транспортировки в другое государство по юридическим причинам;
- которые ходатайствовали о предоставлении убежища и транспортируются в государство для предоставления убежища;
- которые транспортируются по описанным в «Дублинской конвенции» причинам.

DEPA (deportee accompanied) - депортируемое лицо, сопровождаемое эскортом безопасности во время всего рейса.

DEPU (deportee unaccompanied) - депортируемое лицо, не сопровождаемое эскортом безопасности во время всего рейса.

Ответственность за депортируемых лиц полностью лежит на депортирующем государстве (государствах).

Депортируемые лица принимаются к перевозке только по запросу Государственных властей и по согласованию с авиакомпанией-перевозчиком.

Депортированные лица принимаются к перевозке только на рейсы без промежуточных посадок.

Гражданские депортированные лица (высланные из страны государственными органами власти по причине окончания срока регистрации или визы, по политическим причинам или по окончанию срока заключения) принимаются к перевозке без сопровождающих лиц (DEPU).

Криминальные депортированные лица (конвоируемые) (высланные из страны государственными органами власти согласно решению, об экстрадиции преступника из-за причастности к уголовному событию, суд по которому еще не состоялся) принимаются к перевозке только в сопровождении не менее двух сотрудников органа, исполняющего полицейские функции, и только после согласования перевозки с компетентными органами соответствующих государств и уведомления об этом авиакомпании (DEPA).

Требования обеспечения безопасности перевозки лиц, находящихся под стражей, аналогичны требованиям перевозки криминальных депортированных лиц.

4.8.2.2. Посадка в салоне ВС

Посадка пассажиров, перевозящихся под стражей, депортируемых лиц и недопущенных пассажиров, производится до начала посадки других пассажиров или в ином порядке, установленном требованиями государственных органов, а их высадка - после того, как все пассажиры покинут ВС.

Пассажиры DEPO и INAD, а также перевозящиеся под стражей, размещаются в хвостовой части салона. Если депортированный пассажир следует в сопровождении охраны, то охранникам предоставляются места рядом с депортированным. Места, расположенные в блоке кресел у аварийного выхода, с пассажирами с детьми, несопровождаемым ребенком не предоставляются.

Арестованные должны размещаться только в ряду с двумя или более креслами и, по крайней мере, один конвоир должен находиться между конвоируемым лицом и любым проходом.

Алкогольные напитки пассажирам данной категории, а также лицам, их сопровождающим, на борту не предоставляются.

4.8.2.3. Перевозочные документы

Документы депортируемых, следующих в сопровождении (DEPA), должны находиться у сопровождающего его лица.

4.8.2.4. Обслуживание

Вся информация о наличии на борту лиц, вынужденных совершать перелет в связи с требованиями судебных или административных предписаний, депортированных лиц, лиц, находящихся под стражей, а также информация о местоположении в салоне ВС лиц, уполномоченных, к перевозке оружия, должна быть предоставлена КВС до вылета ВС (ISAGO, PAB 2.1.2).

Порядок прохождения информации о перевозке конвоируемых лиц на борту ВС в аэропорту:

- конвоируемые лица и сопровождающий их конвой доставляются на борт ВС спецтранспортом управления федеральной службы исполнения наказаний (УФСИН) минуя контроль посадки, при обязательном уведомлении о доставке пассажиров на борт;
- информирование посредством направления телеграмм в представительства аэропорта назначения/отправления осуществляется автоматически после отправления рейса и закрытия рейса в системе DCS.

4.9. Деструктивные пассажиры

4.9.1. Общие условия перевозки пассажиров

В целях исключения возникновения рисков для безопасности во время полета и нанесения вреда окружающим пассажирам авиакомпания может отказать в перевозке, либо в дальнейшей перевозке недисциплинированным пассажирам и/или пассажирам, которые своим поведением, либо по физическим признакам, находятся под алкогольным либо наркотическим опьянением, что может предотвратить нарушения законодательных норм, правил или указов государств или стран в которые, из которых, либо через которые осуществляется полет.

4.9.2. Действия с деструктивными пассажирами во время регистрации и посадки

Агент ПО СОП должен незамедлительно доложить представителю авиакомпании, выполняющей перевозку данных пассажиров, о деструктивном поведении пассажиров, замеченном на регистрации, в зале ожидания, либо на выходе на посадку, также необходимо организовать розыск багажа пассажира для минимизации времени на его снятие и поставить багаж данных пассажиров в режим ожидания. Порядок приема к перевозке/отказа от приема к перевозке пассажиров, находящихся в состоянии алкогольного/наркотического опьянения и/или нарушающих общественный порядок, регламентируется внутренними документами авиакомпаний.

4.9.3. В случае отказа деструктивному пассажиру в перевозке

При нарушении пассажиром правил поведения агент ПО СОП, осуществляющий регистрацию, должен поставить в известность представителя авиакомпании, с целью дальнейшего недопущения данного пассажира на посадку:

- устно предупредить пассажира о возможной ответственности, вплоть до отказа в перевозке, согласно статьи 107 Воздушного кодекса Российской Федерации;

- в ситуации, когда пассажир имеет признаки алкогольного опьянения либо его физическое и/или эмоциональное состояние вызывает у агента ПО СОП опасения и может создать угрозу безопасности для жизни и здоровья как самого пассажира, так и окружающих, агент ПО СОП должен вызвать медицинского работника и/или сотрудника полиции для принятия мер в соответствии с законодательством.

При отказе недисциплинированному пассажиру в перевозке командиром воздушного судна или представителем АК, информация передается диспетчеру ООПА. Далее диспетчер ООПА передает информацию агенту ПО СОП для удаления пассажира с рейса в системе регистрации DCS, организации снятия его багажа с борта ВС (при наличии).

4.9.4. В случае приема деструктивного пассажира в перевозке

Агент ПО СОП должен проинформировать представителя авиакомпании перевозчика о наличии и состоянии данного пассажира.

5. ОТКЛОНЕНИЕ ОТ НОРМЫ

5.1. Методические рекомендации действий при сбойных ситуациях

5.1.1. Информирование и коммуникация с пассажиром

В случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки АО «МАКр» принимает меры по информированию пассажиров об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом.

Для информирования пассажиров до их прибытия в аэропорт, в случае массовых задержек отправления рейсов или прогноза на массовые задержки рейсов, могут использоваться следующие каналы (информированием занимается авиакомпания и представитель):

- средства массовой информации (каналы телевидения, радиостанции, Интернет-ресурсы);
- интернет-сайт авиакомпании;

- контакты, предоставленные пассажиром при бронировании и оформлении перевозки (для оповещения вылетающих в течение текущих и последующих суток посредством электронной почты, звонка по телефону, SMS).

Информирование пассажиров должно производиться до времени окончания регистрации рейса, указанного в расписании.

Пассажиры обеспечиваются визуальной и акустической информацией в соответствии с ФАП-82

Информирование пассажиров, находящихся в аэропорту, начинается не позднее чем через 10 минут после получения информации о задержке, отмене рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменении маршрута перевозки и далее производится каждые 30 минут.

Информирование пассажиров производится незамедлительно в случаях повторного переноса ранее объявленного времени вылета, а также в случае, если информация о переносе времени вылета поступила к моменту начала посадки.

Информирование пассажиров с ограничениями жизнедеятельности, которым предоставляется услуга по сопровождению, осуществляется специалистом по сопровождению СОП. Информация предоставляется в доступной для понимания пассажира форме с учетом особенностей формы инвалидности.

Персонал делает все возможное для информирования пассажиров с инвалидностью по слуху/зрению (при отсутствии сопровождающего лица, осуществляющего уход за пассажиром в полете, и не заказавших услугу по сопровождению), прошедших регистрацию на рейс и находящихся в аэропорту на этапах предполетного обслуживания.

Пассажирам и/или клиентам предоставляется информация о причинах изменения, времени предоставления следующей информации, месте получения услуг, информации, касающейся порядка обслуживания.

Информирование производится на русском и английском языках, при возникновении чрезвычайной, кризисной или сбойной ситуации тексты информационных сообщений, утверждены кризисным штабом, передаются для предоставления пассажирам и/или клиентам по основным коммуникационным каналам и по каналам-дублерам, а также на стойке информации в здании аэровокзала.

5.2. Задержки рейсов

5.2.1. Процедуры обслуживания

В соответствии со ст. 76 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28.02.2007 № 82 авиакомпания вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

Пассажиры должны быть проинформированы и предупреждены о задержках рейсов и получать обновленную информацию в регулярных интервалах в

соответствии с п. 5.1.1 «Информирование и коммуникация с пассажирами» настоящего Руководства.

Персонал оперативно и достоверно проинформирован о планируемом времени отправления рейса, планируемом времени прибытия и других условиях.

5.2.2. Задержка рейса, о которой известно до регистрации на рейс

В случае если о задержке рейса стало известно до регистрации на рейс, авиакомпания обязана:

- обновить данные о времени отправления в DCS;
- перебронировать пассажиров на стыковочные рейсы в соответствии с очередностью категорий приоритетных пассажиров авиакомпании;

Агент ПО СОП производит сквозную регистрацию пассажиров и багажа на перебронированные стыковочные рейсы.

5.2.3. Задержка рейса, о которой стало известно перед посадкой пассажиров

В случае если о задержке рейса стало известно к моменту начала посадки необходимо:

- подтвердить повторно номер выхода на посадку и время начала посадки, обновить данные о времени в DCS;
- незамедлительно проинформировать пассажиров о переносе времени вылета и регулярно информировать об изменениях;

5.2.4. Утеранные стыковки/отмены рейсов/возвраты рейсов

В случае потери стыковки в результате деятельности авиакомпании, при вынужденном отказе пассажира от договора воздушной перевозки, а также в случае форс-мажорных обстоятельств, персонал АО «МАКр» направляет пассажиров для разрешения вопросов к представителю авиакомпании.

В случае потери стыковки по причинам, неподконтрольным авиакомпании и не зависящим от деятельности АО «МАКр» (по вине пассажира), работу с пассажиром проводит представитель авиакомпании перевозчика.

5.2.5. Принудительное изменение класса обслуживания

При понижении в классе обслуживания за пассажиром сохраняется норма бесплатного провоза багажа и условия предполетного обслуживания, включая возможность посещения Бизнес-зала (если позволяют условия первоначального тарифа), в соответствии с билетом по первоначально приобретенной перевозке.

В случае вынужденного повышения в классе обслуживания (превышение коммерческой загрузки и др.) по указанию представителя, за пассажиром сохраняется действующий тариф и условия, приоритетное обслуживания не предоставляется.

В случае изменения класса обслуживания в конце регистрации, агент ПО СОП информирует пассажира при посадке о изменении места на борту ВС, получив информацию из DCS, внося изменения на посадочном талоне вручную.

Все работы с пассажиром ведет представитель авиакомпании перевозчика.

5.3. Отказ от перевозки из-за отсутствия посадочных мест

5.3.1. Общие положения

Пассажирам с подтвержденным бронированием может быть отказано в перевозке в случае невозможности предоставить место на рейсе и дату, указанные в билете, по вине перевозчика, по техническим и производственным причинам, например:

- ограниченное количество посадочных мест по причине выхода из строя оборудования ВС;
- ограничение веса/посадочных мест по причине ограничения коммерческой загрузки;
- замена воздушного судна или компоновки.

Несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете по вине перевозчика, по техническим и производственным причинам и/или место в соответствии с классом обслуживания, указанным в билете, признается вынужденным отказом пассажира от перевозки.

В случае невозможности предоставить пассажиру место на рейсе и дату, указанные в билете, по вине перевозчика, по техническим и производственным причинам и/или место в соответствии с классом обслуживания, указанным в билете, информация до пассажира доводится представителем авиакомпании при регистрации на рейс. Перевозчик делает отметку в перевозочном документе, либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете. В случае невозможности предоставить место на рейсе и дату, указанные в билете, по вине перевозчика, по техническим и производственным причинам, представитель авиакомпании (агентом ПО СОП при отсутствии представителя) приносит пассажиру извинения от имени авиакомпании.

Пассажиру, который принял предложение/подтвердил намерение изменить условия перевозки, представитель организует оперативную помощь по отправке его и его зарегистрированного багажа в пункт назначения:

- осуществляет поиск вариантов отправки пассажира (включая другую дату, рейс, класс обслуживания, альтернативный маршрут, другой вид транспорта);
- производит переоформление билета (на рейс, дату, класс обслуживания);
- информирует пассажира об условиях и производит предоставление компенсации.

Агент ПО СОП производит регистрацию пассажира в соответствии с переоформленным билетом на общих основаниях.

В случае отказа пассажира от перевозки или при несогласии с альтернативным вариантом перевозки представителем авиакомпании проставляется отметка в перевозочном документе (либо пассажиру выдается справка), подтверждающая вынужденный отказ пассажира от перевозки, для последующего обращения пассажира за возвратом провозной платы по месту оформления перевозки либо в пункты, предусмотренные правилами авиакомпаний.