PATVIRTINTA
AB Lietuvos oro uostų
generalinio direktoriaus
2024 m. spalio 14 d.
įsakymu Nr. 1R-143

PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTAS

Nemokama Specialios pagalbos paslauga Europos Sąjungos bei Norvegijos, Šveicarijos ir Islandijos oro uostuose teikiama remiantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr.1107/2006 „Dėl neįgaliųjų asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru“ bei Europos civilinės aviacijos konferencijos (ECAC) 30 dokumento I dalies 5 skyriumi (FACILITATION OF THE TRANSPORT OF PERSONS WITH REDUCED MOBILITY).

Reglamentas apibrėžia, kad asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo – bet kuris asmuo, kurio judumas naudojantis transporto priemone yra ribotas dėl bet kokios negalios ar sutrikimo: judėjimo, regos, klausos, psichosocialinės, intelekto ar susijusio su bet kokiu ilgalaikiu arba laikinu sutrikimu ir kuriam dėl jo būklės ir aplinkoje esančių kliūčių reikia skirti atitinkamą dėmesį ir visiems keleiviams teikiamas paslaugas pritaikyti prie jų poreikių. Lietuvos oro uostuose naudojame terminą – keleiviai, turintys individualių poreikių, susijusių su negalia ar sutrikimu (toliau –TIP keleivis).

Pagalbos kokybės standartai sudaromi bendradarbiaujant su asociacija Lietuvos negalios organizacijų forumas, Lietuvos transporto saugos administracija bei Oro uosto naudotojų komitetu ir skelbiami Vilniaus oro uosto internetinėje svetainėje adresu https://www.vilnius-airport.lt/lt/pries-skrydi/specialioji-pagalba

Šiame dokumente naudojamos sąvokos:

IATA – Tarptautinė oro transporto asociacija.

ECAC – Europos civilinės aviacijos konferencija.

Asistentas – asmuo apmokytas teikti TIP keleiviui pagalbą.

Antžeminio aptarnavimo įmonės darbuotojas – skrydį aptarnaujančios antžeminio aptarnavimo įmonės darbuotojas.

1**. Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostai Vilniaus filiale pagalba TIP keleiviams teikiama atsižvelgiant į asmens individualų poreikį. Pagalba pagal teikimo pobūdį klasifikuojama taikant tarptautinius IATA kodus:**

Negalios kodas	Apibūdinimas	Pagalbos pobūdis
WCHC	Ši kategorija apima platų keleivių ratą - nuo judančių asmens su negalia vežimėliu ar kitomis priemonėmis TIP keleivių iki keleivių, kuriems reikia pagalbos visą laiką - nuo atvykimo į oro uostą iki įlaipinimo/išlaipinimo į/iš orlaivio arba, jei reikia, suteikiant vežimėlį. Šiai kategorijai taip pat priskiriami asmenys, kuriems reikalinga pagalba įlipinant ir išlipant bei norint judėti orlaivio salone, bet kurie šiaip yra savarankiški ir gali savarankiškai judėti savo vežimėlio pagalba oro uoste.	Keleivis palydimas vieno ar dviejų asistentų nuo nurodytos atvykimo vietos iki sėdėjimo vietos orlaivyje ir nuo sėdėjimo vietos orlaivyje iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens. Keleiviui pagal poreikį suteikiamas vežimėlis nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens.
WCHS	TIP Keleivis, kuriam kyla sunkumų vaikščioti, įveikti ilgesnius atstumus ar nusileisti laiptais, bet kuris gali savarankiškai judėti orlaivio salone, terminale ir tarp atvykimo ir išvykimo taškų terminalo pusėje.	Keleivis palydimas bent vieno asistento nuo nurodytos atvykimo vietos iki sėdėjimo vietos orlaivyje ir nuo sėdėjimo vietos orlaivyje iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens. Jeigu neturi savo judėjimo techninės pagalbos priemonių, TIP Keleiviui suteikiamas vežimėlis nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens.
WCHR	TIP Keleivis, galintis vaikščioti laiptais aukštyn ir žemyn bei judėti orlaivio salone, tačiau jam	Keleivis palydimas bent vieno asistento nuo nurodytos atvykimo vietos iki sėdėjimo vietos orlaivyje

	reikalingas vežimėlis ar kitos priemonės judėti tarp orlaivio ir terminalo, terminale ir tarp atvykimo ir išvykimo taškų terminalo miesto pusėje.	ir nuo sėdėjimo vietos orlaivyje iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens. Jeigu neturi savo judėjimo techninės pagalbos priemonių, TIP Keleiviui suteikiamas vežimėlis nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens.
BLND	Regos negalią arba regos sutrikimų turintis keleivis.	Keleivis lydimas vieno asistento.
DEAF	Keleivis, turintis klausos negalią - negirdintis arba silpnai girdintis, arba kalbantis gestų kalba	Keleivis lydimas vieno asistento.
BLND&DEAF	Keleivis, turintis ir klausos ir regos negalią, t.y. nematantis ir negirdintis, ir (ar) naudojantis taktilinę gestų kalbą	Keleivis lydimas vieno asistento.
DPNA	Keleivis, turintis intelekto negalią arba raidos sutrikimą, demenciją, Alzheimerio ligą, Dauno sindromą, įvairius mokymosi sutrikimus, kuriam reikalinga pagalba.	Keleivis lydimas bent vieno asistento ir vieno iš artimųjų.

1.1. Pabrėžiama, kad šios paslaugos teikiamos TIP keleiviams, kuriems reikalinga pagalba dėl riboto judumo, psichosocialinės, intelekto negalios ar sutrikimo arba su amžiumi susijusių sunkumų, kai patenkinti TIP keleivių poreikius reikalinga tam tikra pagalba bei aptarnavimas, kurie prieinami visiems keleiviams. Keleiviams, kurie yra riboto judumo, tačiau nereikalauja pagalbos (pavyzdžiui: kuomet

suteikiama artimų žmonių pagalba), paprašius, suteikiamas vežimėlis ar kita judėjimo įranga laikinam naudojimui oro uosto teritorijoje be papildomo mokesčio.

1.2. Jei TIP keleivis pageidauja naudoti savo vežimėlį atvykimo ar išvykimo metu, prašymas turi būti patenkintas. Įlaipinant ar išlaipinant keleivį vežimėlis ar kita judėjimo įranga prilyginama registruotam bagažui ir už jos tolimesnį transportavimą yra atsakingos oro linijų bendrovės.

1.3. Jei TIP keleivis naudoja elektrinį vežimėlį, konsultuojantis su TIP keleiviu, jei reikia, padedant Asistentui, antžeminio aptarnavimo įmonės darbuotas atlieka veiksmus, reikalingus atjungti ar prijungti elektros bateriją, kad vežimėlis toliau galėtų būti perduotas transportavimui arba keleivio naudojimui.

1.4. TIP keleiviams pagalba privalo būti suteikta. Tais atvejais, kai keleivis laiku nepranešė apie savo atvykimą ir nepaprašė pagalbos, bus dedamos visos pastangos, kad būtų suteikta visa reikalinga pagalba, vadovaujantis šiais standartais. Ši sąlyga negalioja, jei keleiviui pagalba reikalinga dėl kitų priežasčių (pavyzdžiui, keleivis gabena sunkų rankinį bagažą), o ne dėl negalios ar sutrikimų.

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

2.1 Išvykstantis keleivis pagalbą gali išsikviesti automobilių stovėjimo aikštelėse, pritaikytose TIP keleiviams; keleivių terminale, specialiai pažymėtoje vietoje; viešojo ir tarpmiestinio transporto stotelėse bei traukinių stotelėje.

Visa detali informacija apie konkrečias vietas, paslaugas, kaip jas užsakyti yra pateikiama VNO svetainė, adresu: https://www.vilnius-airport.lt/lt/pries-skrydi/specialioji-pagalba;

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

2.2 Atvykstantis keleivis pasitinkamas prie orlaivio ir palydimas iki jo nurodytos vietos esančios oro uosto teritorijoje.

3. Vadovaujantis ECAC 30 dokumento I dalies 5 skirsnio 5-C priedu, sudaryti šie TIP keleivių aptarnavimo kokybės rodikliai:

3.1. Išvykstantiems TIP keleiviams, iš anksto pranešusiems apie pagalbos poreikį ir pobūdį bei atvykusiems į pagalbos iškvietimo vietą, gali tekti palaukti po pranešimo apie atvykimą:

- 80% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 10 minučių;
- 90% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 20 minučių;
- 100% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 30 minučių;

Bet kokiu atveju, visi be išimties TIP keleiviai privalo būti įlaipinti į orlaivį, nebent to padaryti neįmanoma dėl „force majeure“ ar saugos reikalavimų.

3.2. Išvykstantiems TIP keleiviams, iš anksto nepranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį, tik atvykus į nurodytą pagalbos iškvietimo vietą gali tekti palaukti po pranešimo apie atvykimą:

● 80% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 25 minutes;

● 90% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 35 minutes;

● 100% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 45 minutes;

3.3. Atvykstantiems TIP keleiviams, iš anksto pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį gali tekti palaukti :

● 80% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 5 minučių;

● 90% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 10 minučių;

● 100% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 20 minučių;

3.4. Atvykstantiems TIP keleiviams, kai informacija apie pagalbos poreikį iš išvykimo oro uosto negauta orlaiviui pakilus ir apie pagalbos poreikį sužinoma tik orlaiviui stovint orlaivių stovėjimo aikštelėje gali tekti palaukti:

● 80% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 25 minutes;

● 90% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 35 minutes;

● 100% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 45 minutes;

3.5. Atvykstantys TIP keleiviai bus palydimi iki juos pasitinkančių asmenų arba iki TIP keleivio nurodytos vietos, esančios oro uosto teritorijoje. Jeigu pasitinkantys asmenys vėluoja atvykti, TIP keleiviai bus palydimi iki oro uosto atvykimo laukimo salės. Keleiviui paprašius darbuotojas gali likti su juo.

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

4.1. Išvykstančiam TIP keleiviui pagalba garantuojama tik tuo atveju, jeigu keleivis atvyksta į skrydžiui priskirtos registracijos vietą likus bent valandai iki tvarkaraštyje numatyto skrydžio planinio išvykimo laiko. Jei keleiviui pagalba reikalinga nuo pat pagalbos iškvietimo vietos, esant oro uosto teritorijoje, tuomet atvykti jis privalo likus bent dviem valandoms anksčiau iki tvarkaraštyje numatyto skrydžio išvykimo laiko.

4.2. Jei nesilaikoma laiko, nurodyto prieš tai esančiame punkte 4.1., atsakingi darbuotojai dės visas pastangas, siekdami laiku įlaipinti TIP keleivį į orlaivį, tačiau nesuteikiama garantija, kad keleivis bus įlaipintas.

4.3. Kiekvienas TIP keleivis gauna „nepertraukiamą pagalbą“. Tai reiškia, kad nuo pagalbos iškvietimo vietos keleivis palydimas iki sėdėjimo vietos orlaivyje be pertrūkių ar atidėliojimų, išskyrus atvejus, kai keleivis skrenda jungiamuoju skrydžiu.

4.4. Jei TIP keleivis turi patvirtintą rezervaciją skrydžiui, tai reiškia, kad oro vežėjas ar antžeminių paslaugų teikėjas turi būti iš anksto informuotas apie TIP keleivių pagalbos poreikį bei pobūdį, ir kad informacija privalo būti pateikta asmenims, vykdantiems šių keleivių aptarnavimą oro uoste.

Pageidaujama, kad tokia informacija būtų pateikta likus bent 5 valandoms iki numatyto skrydžio (el. paštu ar SITATEX žinute).

4.5. TIP keleiviai įlaipinami į orlaivį pirmenybės tvarka. Iš orlaivio TIP keleiviai išlaipinami kitiems keleiviams išlipus iš orlaivio. Išimtys galimos, jei apie TIP keleivį buvo pranešta pavėluotai arba to pageidaujant orlaivio įgulai.

4.6. Paslaugos teikiamos vadovaujantis šiais standartais, ECAC dokumentu Nr. 30, 5 skirsniu ir atitinkamais jo priedais bei TIP keleivių aptarnavimo tvarkos aprašo, patvirtinto AB Lietuvos oro uostų generalinio direktoriaus, aktualia redakcija.

4.7. Už TIP keleivių aptarnavimą oro uoste tenkančią atsakomybę reglamentuoja Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostai Vilniaus filialo ir TIP keleivių aptarnavimo paslaugas teikiančios įmonės pasirašytos paslaugų teikimo sutartys.

4.8. Paslaugas TIP keleiviams teikianti įmonė kartą per mėnesį turi pateikti atsakingam asmeniui informaciją apie TIP keleivių srautus bei suteiktų paslaugų kokybę ir kiekybę. Pateikiama šios apimties informacija:

- TIP keleivių skaičius pagal IATA negalios kodus, kuriems buvo suteikta pagalba oro uoste nurodant, kai apie pagalbos poreikį buvo pranešta iš anksto (likus ne mažiau kaip 48 val. iki skrydžio).
- TIP keleivių skaičius pagal IATA negalios kodus, kuriems buvo suteikta pagalba oro uoste nurodant, kai iš anksto nebuvo pranešta apie pagalbos poreikį.

4.9. Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostų Vilniaus filialas pasilieka teisę reguliariai vykdyti Keleivių, turinčių individualių poreikių, aptarnavimo kokybės patikrinimą.

4.10. TIP keleiviams teikiama pagalba yra nemokama.