

## Standardi

### Standardi kvaliteta za pružanje pomoći

Putnicima sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću potrebno je obezbediti pomoć, kako bi došli do vazduhoplova i ukrkali se, napustili vazduhoplov i došli do prostora ispred ulaza na aerodroma ili stigli na letove u nastavku putovanja.

Zaposleni koji neposredno pružaju pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću treba da imaju odgovarajuće znanje o tome kako da ispuni potrebe lica sa različitim vrstama invaliditeta ili teškoćama u kretanju. Osoblje koje radi na aerodromu neposredno sa putnicima treba da završi obuku o ravnopravnosti lica sa invaliditetom i podizanju svesti o invalidnosti. Posle zapošljavanja, svi novi zaposleni treba završe obuku o invalidnosti, a da ostalo osoblje, po potrebi, završi obuku obnavljanja znanja.

Putnicima sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću, kada se prijave na šalteru informacija aerodroma, pomoć je potrebno obezbediti:

Ukoliko su unapred najavljeni:

- Za 80% putnika u roku od najviše 10 minuta;
- Za 90% putnika u roku od najviše 20 minuta;
- Za 100% putnika u roku od najviše 30 minuta.

Ukoliko nisu unapred najavljeni:

- Za 80% putnika u roku od najviše 25 minuta;
- Za 90% putnika u roku od najviše 35 minuta;
- Za 100% putnika u roku od najviše 45 minuta.

Putnicima sa invaliditetom i ograničenom pokretljivošću u dolasku, nakon gašenja motora vazduhoplova, pomoć je potrebno obezbediti kod izlaza vazduhoplova:

Ukoliko su unapred najavljeni:

- Za 80% putnika u roku od najviše 5 minuta;
- Za 90% putnika u roku od najviše 10 minuta;
- Za 100% putnika u roku od najviše 15 minuta.

Ukoliko nisu unapred najavljeni:

- Za 80% putnika u roku od najviše 25 minuta;
- Za 90% putnika u roku od najviše 35 minuta;
- Za 100% putnika u roku od najviše 45 minuta.

Ukoliko se ukrcavanje/iskrcavanje putnika vrši autobusom, aerodrom je u obavezi da obezbedi poseban prevoz osobama sa invaliditetom, koji je prilagođen njihovim potrebama.

Putnici sa ograničenom pokretljivošću koji ne mogu da se samostalno kreću, ne smeju da se ostavljaju bez nadzora na parkiralištima aerodroma.

Svi putnici sa invaliditetom i ograničenom pokretljivošću moraju da se nalaze u čekaonici najkasnije 30 minuta pre predviđenog vremena poletanja kako bi se pripremili za ukrcavanje u vazduhoplov.