

- **Стандарди**

Стандарди квалитета за пружање помоћи

Путницима са инвалидитетом или смањеном покретљивошћу потребно је обезбедити помоћ, како би дошли до ваздухоплова и укрцали се, напустили ваздухоплов и дошли до простора испред улаза на аеродрома или стигли на летове у наставку путовања.

Запослени који непосредно пружају помоћ лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу треба да имају одговарајуће знање о томе како да испуни потребе лица са различитим врстама инвалидитета или тешкоћама у кретању. Особље које ради на аеродрому непосредно са путницима треба да заврши обуку о равноправности лица са инвалидитетом и подизању свести о инвалидности. После запошљавања, сви нови запослени треба заврше обуку о инвалидности, а да остало особље, по потреби, заврши обуку обнављања знања.

Путницима са инвалидитетом или смањеном покретљивошћу, када се пријаве на шалтеру информација аеродрома, помоћ је потребно обезбедити:

Уколико су унапред најављени:

- За 80% путника у року од највише 10 минута;
- За 90% путника у року од највише 20 минута;
- За 100% путника у року од највише 30 минута.

Уколико нису унапред најављени:

- За 80% путника у року од највише 25 минута;
- За 90% путника у року од највише 35 минута;
- За 100% путника у року од највише 45 минута.

Путницима са инвалидитетом и ограниченом покретљивошћу у доласку, након гашења мотора ваздухоплова, помоћ је потребно обезбедити код излаза ваздухоплова:

Уколико су унапред најављени:

- За 80% путника у року од највише 5 минута;
- За 90% путника у року од највише 10 минута;
- За 100% путника у року од највише 15 минута.

Уколико нису унапред најављени:

- За 80% путника у року од највише 25 минута;
- За 90% путника у року од највише 35 минута;
- За 100% путника у року од највише 45 минута.

Уколико се укрцавање/искрцавање путника врши аутобусом, аеродром је у обавези да обезбеди посебан превоз особама са инвалидитетом, који је прилагођен њиховим потребама.

Путници са ограниченом покретљивошћу који не могу да се самостално крећу, не смеју да се остављају без надзора на паркиралиштима аеродрома.

Сви путници са инвалидитетом и ограниченом покретљивошћу морају да се налазе у чекаоници најкасније **30 минута** пре предвиђеног времена полетања како би се припремили за укрцавање у ваздухоплов.