

Памятка
пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями
жизнедеятельности по вопросам получения услуг и помощи
со стороны персонала Аэропорта Сыктывкар
Уважаемые пассажиры!

Предлагаем ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в здание аэровокзала пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала Аэропорта Сыктывкар.

При входе в аэровокзал пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности предоставляется проход, минуя рамку стационарного металлоискателя. В последующем проводятся досмотровые операции с применением ручного металлоискателя.

Регистрация билетов, оформление багажа из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и сопровождающих их лиц производится вне очереди, обслуживание производится на 1-м этаже аэровокзала (в зоне досмотра №1).

В аэровокзале имеется следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам маломобильным гражданам:

- автостоянка для парковки автомашин, расположенная с правой стороны аэровокзала по адресу: ул.Колхозная, 3Б;
 - кнопка вызова персонала (при входе в аэровокзал);
 - информационная мнемосхема для ориентирования по зданию инвалидов по зрению (при входе в аэровокзал);
 - индукционная панель для передачи голосовых и других сигналов в слуховые аппараты или имплантаты (в справке);
 - электронная лупа для слабовидящих (в справке);
 - кресло-каталка для перемещения по территории аэропорта;
 - ступенькоход и подъемник для подъема пассажиров в/из воздушного судна;
 - камера хранения для кресла-коляски (бесплатно);
 - наклейки напольные в аэровокзале, обозначающие места отдыха пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, пути следования в зону обслуживания.
- Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников аэропорта. Для вызова сотрудника воспользуйтесь кнопкой вызова персонала, расположенной при входе в аэровокзал слева на входной двери.

Также можно обратиться по телефону:

- 8(8212)24-22-22

- 8(912)1541720

В аэропорту Вам будут предоставлены следующие услуги:

- обеспечение точной и своевременной информации о движении воздушных судов и предоставляемых услугах;

- встреча работников Аэропорта в оговоренном месте встречи;

- сопровождение и помощь в регистрации, оформлении багажа и ручной клади на 1-м этаже аэровокзала в пункте досмотра №1. Согласно Федеральных авиационных правил пассажир имеет право провоза своего багажа в пределах установленной нормы без дополнительной платы. Вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать 50 кг, за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Также сверхустановленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы пассажир имеет право провезти: костыли, складную кресло-коляску, имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения; 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. Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажирами самостоятельно или по предварительному запросу о потребности в услугах – работником аэропорта; кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, сдается в зарегистрированный багаж при регистрации на рейс, перевозится в багажных отсеках, бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа;

- сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля и процедур досмотра;

- сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна, при необходимости с помощью кресла-коляски или иных вспомогательных средств, в том числе с использованием ступенькохода;

- посадка на борт воздушного судна в приоритетном порядке;

- доставка и размещение ручной клади в воздушном судне;

- встреча, высадка из воздушного судна, при необходимости с использованием кресла-коляски, ступенькохода и подъемника, после выхода пассажиров, оказание помощи в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;

- сопровождение и помощь от воздушного судна до места выдачи багажа и получении багажа, помощь в прохождении необходимых паспортных и таможенных процедур;

- при утере багажа пассажира, а также повреждения багажа или утраты части его содержимого, сотрудник аэропорта оформляет документы на повреждение багажа;

- сопровождение и помощь от места выдачи багажа до оговоренного места;
- персональная встреча пассажиров авиационным персоналом в аэропорту прибытия;
- при транзитных (трансферных) перелетах перемещение внутри здания аэровокзала для обеспечения дальнейшего следования по маршруту:

а) предоставление во временное пользование кресла-коляски для перемещения пассажиров по территории аэропорта, а также в случае задержки рейса;

б) сопровождение и помощь в перемещении пассажиров до медпункта, если пассажир нуждается в медицинских услугах, в санитарно-гигиенические помещения при необходимости;

в) оказание помощи в выгуле собак-проводников (место выгула в сквере перед аэровокзалом);

г) предоставление автостоянки для транспортных средств, камеры хранения для кресла-коляски.

Для получения необходимых услуг Вы можете подать предварительную заявку на сайте АО «Комиавиатранс» или на электронный адрес:

maltseva.ns@komiaviatrans.ru или supervisorSCW@komiaviatrans.ru,

а так же на указанный электронный адрес Вы можете направить претензию на качество оказанных услуг. Либо отправить по факсу **(8212) 280-351** или **280-359**

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений аэровокзала, получаемых услугах, а также при наличии замечаний и предложений, можно обратиться к ответственному сотруднику Аэропорта Сыктывкар - начальнику смены службы организации перевозок по горячему телефону **8(912)1541720 (круглосуточно)**.