



Airport
Nur-Sultan

Технологическая инструкция
по обслуживанию пассажиров с
расстройством аутистического
спектра и ментальным
расстройством

07/3-1-4-4-09
Изд. №2
Ревизия 1, октябрь 2022

АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев»

СОГЛАСОВАНО

Председатель Национальной
Ассоциации AUTISM
KAZAKHSTAN

Н. Балтабайкызы

« 12 »

10

2022 года



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Председателя
Правления по производству
АО «Международный аэропорт
Нурсултан Назарбаев»



Е. Жолдасов

« 12 »

2022 года

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию пассажиров с расстройством аутистического спектра и
ментальным расстройством

Пер. №

236

Контролируемая копия,
экземпляр № 03-3-1.4.4-09

город Астана



СОДЕРЖАНИЕ

Сведения о документе	3
Лист согласования	4
Перечень держателей экземпляра	5
Перечень действующих страниц	6
Нормативные ссылки	7
1. Назначение	8
2. Область применения	8
3. Термины, определения, сокращения	8
4. Ответственность	9
5. Описание	10
5.1 Организация работ по обслуживанию пассажиров с РАС и МР	10
5.2 Особенности при общении с пассажирами с РАС и МР	10
5.3 Допуск к работе	11
5.4 Контроль качества	11
Лист учета ревизий	12
Лист регистрации изменений и/или дополнений	13
Лист ознакомления	14
Лист ознакомления с изменениями	18



Airport
Nur-Sultan

**Технологическая инструкция
по обслуживанию пассажиров с
расстройством аутистического
спектра и ментальным
расстройством**

**07/3-1-4-4-09
Изд.№2
Ревизия 1, октябрь 2022**

Сведения о документе

Наименование документа	Технологическая инструкция по обслуживанию пассажиров с расстройством аутистического спектра и ментальным расстройством	
Код и номер по реестру номенклатуры документации	07/3-1-4-4-09	
Разработан	АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев»	
Ответственные разработчики	Начальник подразделения пассажирских перевозок Кызылбаева Л.	
Введен в действие	Утверждением Заместителем Председателя Правления по производству	
Дата ввода в действие	С даты утверждения	
Место хранения контрольного экземпляра	Отдел управления качеством	
Актуализированная электронная версия	Подразделение пассажирских перевозок службы по наземному обслуживанию	
Ответственность за управление документом	Начальник ППП	Тел:+7 7172 777303
Периодичность пересмотра	Не реже 1 раза в год	

Право собственности на документ

Настоящая Технологическая инструкция по обслуживанию пассажиров с расстройством аутистического спектра и ментальным расстройством является объектом интеллектуальной собственности АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев» и не может быть полностью или частично воспроизведена без письменного разрешения Председателя Правления АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев», либо лица, уполномоченного установленным порядком.



НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. Законом Республики Казахстан «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации»;
2. Закон Республики Казахстан «О социальной защите лиц с инвалидностью в Республике Казахстан»;
3. Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года, ратифицирована законом Республики Казахстан от 20 февраля 2015 года № 288-V ЗРК;
4. Всемирная организация здравоохранения «Комплексные и согласованные усилия по ведению расстройств аутистического спектра» WHA 67.8.
5. Правила организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан, утвержденные приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 189 (с изменениями от 22.10.2021 г.);
6. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте, утвержденные приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 540 (с изменениями и дополнениями по состоянию на 06.09.2021 г.);
7. СН РК 3.06-01-2011 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп»;
8. СТ РК 2964-2017 «Лифты. Специальные требования безопасности к лифтам, используемым для эвакуации инвалидов и других маломобильных групп населения».



1. НАЗНАЧЕНИЕ

1.1 Настоящая технологическая инструкция по обслуживанию пассажиров с расстройством аутистического спектра и ментальным расстройством (далее – технологическая инструкция) разработана в соответствии с общепринятыми международными рекомендациями и практикой, в которой прописаны минимальные требования к качеству обслуживания пассажиров с расстройством аутистического спектра и ментальным расстройством в АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев» (далее-Общество).

1.2 Целями разработки настоящей технологической инструкции являются:

1) создание комфортных условий для достижения качества обслуживания пассажиров с РАС и МР в соответствии с международными стандартами и рекомендациями с целью формирования благоприятного имиджа гражданской авиации Республики Казахстан на рынке пассажирских авиаперевозок;

2) повышение доступности пассажирских авиаперевозок для пассажиров с РАС и МР.

1.3 Настоящая технологическая инструкция разработана взамен ревизии 0 от 20.08.2020г.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Технологическая инструкция является внутренним нормативным документом для работников Общества, осуществляющих работу по обслуживанию пассажиров с РАС и МР.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей технологической инструкции используются следующие термины, определения и сокращения:

Аэровокзал – комплекс сооружений, предназначенный для качественного и безопасного обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

Агент ОПОФВ – работник подразделения пассажирских перевозок, осуществляющий работу по обслуживанию пассажиров с ограниченными физическими возможностями.

Ланьярд – в данном случае, лента для ношения карточки с картинкой, обозначающей категорию пассажира и дающее право на приоритетную посадку.

Ментальные расстройства (МР) – это психические заболевания или нарушения психического (интеллектуального) развития, которые ограничивают способность человека работать или обслуживать себя, а также осложняют процесс



интеграции в общество. Эти болезни характеризуются расстройствами психики, нарушениями сознания, восприятия реальности, мышления и эмоциональной сферы.

Расстройство аутистического спектра (РАС) – это специфические расстройства центральной нервной системы и задержки психо-речевого развития. В большинстве случаев страдают речь, зрительно-пространственные навыки и двигательная координация (эмоциональные и поведенческие нарушения, задержка либо отсутствие речи, трудности в коммуникациях и социальном взаимодействии с окружающими людьми, повторяющиеся стереотипные движения, общие нарушения психологического развития).

АВК - аэровокзальный комплекс;

ВС - воздушное судно;

ИСГ – информационно-справочная группа;

ПД САБ – подразделение досмотра службы авиационной безопасности;

ППП – подразделение пассажирских перевозок;

PR – Public Relations (Связь с общественностью).

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1 Ответственность за разработку и распространение данной технологической инструкции несет начальник ППП.

4.2 Ответственность за ознакомление и актуализацию данной технологической инструкции несут начальник ППП, начальник ПД САБ.

4.3 Ответственность за выполнение процедур по обслуживанию пассажиров с РАС и МР при прохождении формальных процедур возлагается на старшие смены ППП, начальников смен ПД и старшего дежурного ИСГ PR службы.

4.4 Контроль за соблюдением процедур по обслуживанию пассажиров с РАС и МР возлагается на начальников и заместителей начальников ППП и ПД САБ.

5. ОПИСАНИЕ

5.1 Организация работ по обслуживанию пассажиров с РАС и МР

5.1.1 Пассажиры с РАС и МР проходят регистрацию, процедуру досмотра, паспортный и таможенный контроль вне очереди и с приоритетной посадкой. Для исключения конфликтных ситуаций, пассажирам с РАС и МР выдается специальный ланьярд. Получить его можно в справочном бюро, либо если пассажиры прошли регистрацию online, на стойке регистрации или в зоне досмотра.

5.1.2 Выдача ланьярдов производится в начале каждого месяца под роспись старшему дежурному ИСГ PR службы, начальникам смен ПД САБ, старшему дежурному менеджеру авиакомпании

5.1.3 При необходимости, пассажиры с РАС и МР могут воспользоваться инвалидной коляской для передвижения по аэровокзалу и до ВС, комнатой матери и ребенка и услугами здравпункта.

5.1.4 Перед посадкой на ВС, ланьярд должен быть возвращен агенту по обслуживанию пассажиров ППП или представителю авиакомпании.

ПРИМЕЧАНИЕ: в виде исключения ланьярд может быть оставлен у пассажира с РАС и МР, если возврат его вызывает отрицательные эмоции.

5.2 Особенности при общении с пассажирами с РАС и МР

5.2.1 Работники, при обслуживании пассажиров с РАС и МР должны:

- 1) быть терпеливыми и уделять внимание человеку, не считать его глупым и не понимающим вас, не использовать ярлыков, например, «психбольной»;
- 2) повторить, при необходимости, сказанное простым языком четко и медленно, если у человека возникли трудности с пониманием;
- 3) написать информацию, если пассажир об этом попросит;
- 4) использовать простые слова и жесты для того, чтобы подчеркнуть предмет разговора;
- 5) в случае конфликта человека, страдающим умственным расстройством, с другими пассажирами, попытаться уладить ситуацию;
- 6) быть терпеливым и дать человеку пространство, где он может успокоиться;
- 7) в случае обострения конфликта в приоритете должен быть пассажир с инвалидностью;
- 8) в случае приступа вызвать работников здравпункта. В зависимости от ситуации, оказать первую помощь или попросить других, убедиться в том, что пассажир в безопасности.

5.3 Допуск к работе

5.3.1 Все работники Общества, непосредственно связанные с обслуживанием пассажиров с РАС и МР, должны пройти обязательный инструктаж для обеспечения правильного отношения к потребностям данной категории пассажиров.



Airport
Nur-Sultan

Технологическая инструкция
по обслуживанию пассажиров с
расстройством аутистического
спектра и ментальным
расстройством

07/3-1-4-4-09
Изд.№2
Ревизия 1, октябрь 2022

5.4 Контроль качества

5.4.1 Контроль качества обслуживания пассажиров с РАС и МР осуществляется в ходе проведения внутренних аудитов на плановой основе согласно Фирменному стандарту «Внутренний аудит, управление несоответствиями, выполнение корректирующих и предупреждающих действий».

