

ПРОТОКОЛ
Отраслевой научно-практической конференции по обеспечению доступности
пассажирских перевозок и оказанию ситуационной помощи инвалидам
на воздушном транспорте

г. Москва

26.07.2017

Отраслевая научно-практическая конференция прошла на базе Отраслевого ресурсного учебно-методического центра доступной среды для инвалидов на транспорте ИМТК РУТ (МИИТ). Организаторы конференции: Министерство транспорта Российской Федерации, Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация), Российский университет транспорта (РУТ (МИИТ)). Конференция проведена в соответствии с п.б поручения Заместителя Председателя Правительства РФ О.Ю. Голодец от 17.12.16 г. № ОГ-П12-7731, поручением Министра транспорта РФ М.Ю. Соколова от 09.06.17 г. № МС-17/83 и в соответствии с письмом руководителя Федерального агентства воздушного транспорта А.В. Нерадько от 18.04.2017 г. № Исх-8425/04.

В конференции приняли участие:

69 представителей из 22 регионов России и 58 организаций: руководители и сотрудники Росавиации, Ространснадзора, территориальных управлений воздушного транспорта Росавиации; руководители и специалисты авиакомпаний и аэропортов; представители общественных организаций инвалидов (ВОИ, ВОГ, ВОС); руководители ассоциаций (АМИО, АЭВТ, Аэропорт ГА, НП «АСП»); специалисты предприятий, выпускающих ассистивное оборудование; руководители и специалисты организаций обеспечения авиационной безопасности; ученые и практики, занимающиеся вопросами обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг воздушного транспорта (*список участников прилагается*).

Цель конференции:

Обсуждение и согласование Методических рекомендаций по обеспечению доступности пассажирских перевозок, применению технологий и оборудования для оказания ситуационной помощи различным маломобильным группам населения с учетом требований и приоритетов общественных организаций инвалидов.

Работа конференции проходила по трем секциям:

«Обсуждение проекта Методических рекомендаций по обеспечению доступности пассажирских перевозок и оказанию ситуационной помощи инвалидам на воздушном транспорте» (далее – Методические рекомендации);

«Актуальные вопросы осуществления контроля доступности для инвалидов объектов и услуг организаций воздушного транспорта»;

«Использование ассистивного оборудования для оказания ситуационной помощи инвалидам на воздушном транспорте».

Секция 1. «Обсуждение проекта Методических рекомендаций по обеспечению доступности пассажирских перевозок и оказанию ситуационной помощи инвалидам на воздушном транспорте»»

ВЫСТУПИЛИ:

Карапетянц И.В., директор ИМТК - проректор РУТ (МИИТ)

Во вступительном слове И.В. Карапетянц обратила внимание на то, что воздушный транспорт с каждым годом становится все более необходимым, важным и популярным средством обеспечения мобильности людей с ограниченными возможностями здоровья. Сегодня все существующие правила и их разъяснения, содержащие требования к авиаперелетам инвалидов сфокусированы на следующих основных положениях. Это:

- развитие культуры коммуникации с потенциальными пассажирами с ограниченной мобильностью посредством создания условий для предварительного подтверждения необходимости оказания им специальных услуг;
- предоставление возможности для дистанционной покупки и регистрации билетов;
- наличие и умения использовать в аэропорту и транспортном средстве необходимого для перемещения и размещения инвалида оборудования;
- знание технических особенностей различных видов средств реабилитации, используемых инвалидом при передвижении;
- своевременное получение информации о сопровождении инвалида;
- виды и особенности оказания ситуационной помощи людям с ограниченными физическими возможностями
- знание нозологической группы, к которой принадлежит маломобильный пассажир;
- понимание требований к обеспечению особых условий перевозки.

Карапетянц И.В. рассказала о работе Отраслевого ресурсного учебно-методического центра доступной среды для инвалидов на транспорте ИМТК РУТ (МИИТ). Она отметила, что проблема использования инвалидами воздушного транспорта в России является комплексной. Сейчас многое берется из лучшего зарубежного опыта, но очень важно составить внутренние правила, подробные инструкции для отечественного авиационного перевозчика, чтобы не было жалоб и претензий со стороны пассажиров с инвалидностью. Следует учесть, что работа транспорта является основной составной частью формирования доступной среды. Если человек с ограниченными возможностями здоровья не может пользоваться транспортом, то он лишен мобильности. Предложила участникам конференции обсудить проект Методических рекомендаций.

Авдеев А.В., генеральный директор «Ассоциации производителей сервисных услуг для пассажиров на транспорте», Председатель Комитета сервиса пассажиров Ассоциации Аэропорт ГА.

Отметил, что данная конференция - это первая отраслевая площадка для профессионального общения в области создания доступной среды на воздушном транспорте. В своем выступлении А.В.Авдеев конкретизировал задачи конференции, которые включают:

- распространение эффективных методов работы по обеспечению доступности воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью;
- обеспечение эффективного взаимодействия организаций воздушного транспорта и общественных организаций инвалидов по вопросам обеспечения доступности услуг с учетом приоритетов инвалидов;
- информирование инвалидов о качестве доступности услуг воздушного транспорта.

Зачем нужны методические рекомендации? Был прецедент с пассажиром с инвалидностью в Чебоксарах в феврале 2017, получившей большой общественный резонанс в связи с возникшей проблемой, связанной с обслуживанием инвалида. После этого случая было высказано предложение о необходимости рассмотрения данного вопроса на Исполкоме партии Единая Россия, даны рекомендации о необходимости разработки и принятия единых отраслевых подходов и требований к перевозке пассажиров с инвалидностью авиационным транспортом. В частности, возникли вопросы о креслах-колясках, амбулифтах, обучении персонала. Методические рекомендации, разработанные Отраслевым ресурсным учебно-методическим центром доступной среды для инвалидов на транспорте при участии отраслевых экспертов, общественных организаций инвалидов призваны помочь предприятиям воздушного транспорта в вопросах обеспечения доступности пассажирских авиаперевозок.

Карпович Б.Б., вице-президент Ассоциации эксплуатантов воздушного транспорта РФ (АЭВТ);

Отметил, что проект Методических рекомендаций актуален, но требует доработки и предложил:

- улучшить структуру документа, уточнить используемую терминологию, список сокращений и ссылки на источники;

- определить подходы к разработке и принятию стандартов по обеспечению качества доступности для инвалидов авиационных перевозок. Здесь могут использоваться два основных подхода. Первый - перевозчики разрабатывают свои Правила воздушных перевозок пассажиров (в т.ч. из числа инвалидов), при этом Правила являются стандартом качества одного предприятия. Второй – когда принятый стандарт используется значительной частью предприятий авиационной сферы деятельности. Современным подходом к унификации требований могли бы стать:

- решение о разработке стандартов отраслевыми ассоциациями при участии Ресурсного центра ИМТК РУТ и общественных организаций инвалидов с последующим принятием членами ассоциаций обязательств по обеспечению качества услуг для инвалидов на основе принятых стандартов;

- ограничение по времени информирования оператора пассажиром об имеющихся у него проблемах ограничения мобильности (не менее чем за 48 часов), что в настоящее время отсутствует в отраслевых нормативных документах;

- дифференциация требований к оснащению ВС туалетными комнатами и поручням безопасности, а также широкими проходами в зависимости от вместимости пассажиров и дальности полетов, поскольку изменения используемого в ВС оборудования способно существенно увеличить затраты авиакомпаний;

- внесение ясности в части согласования планов по созданию безбарьерной среды с организациями инвалидов;

Что касается конкретных замечаний к проекту Методических рекомендаций, то их необходимо доработать в части конкретизации:

- раздела «Рекомендации по обследованию доступности объектов» по вопросам создания механизма, согласования планов, технологий и процедур с общественными организациями инвалидов;

- «Приложения по качеству наземного обслуживания» к договорам на наземное обслуживание пассажирских перевозок, которое должно стать отдельным документом;
- принципов обязательности обучения сотрудников авиакомпаний, а также Перечня должностей, который должен устанавливаться авиакомпанией и предусматривать три категории: руководители, инструкторы и работники, обслуживающие пассажиров из числа инвалидов.

Галицкая А.А., начальник отдела организации обслуживания маломобильных пассажиров АО «Аэропорт Внуково»;

Отметила, что есть вопросы в части обучения. Например, нужно ли согласовывать программы обучения персонала предприятий воздушного транспорта с ресурсным центром Минтранса и общественными организациями? А.А.Галицкая предложила всем общественным организациям инвалидов (ВОИ, ВОГ, ВОС) дать рекомендации по обслуживанию различных категорий инвалидов на транспорте и данную информацию разместить на сайте Ресурсного центра. Нужно, чтобы эти рекомендации были обязательными и использовались инструкторами при обучении персонала. Считает нецелесообразным обязательное обучение сотрудников один раз в 2 года. Российское законодательство предполагает обучение один раз в 5 лет. Это более приемлемо, т.к. нормативная база меняется медленно, новая литература выпускается редко. Все замечания и предложения по Методическим рекомендациям представлены в печатном виде.

Колпаков И.Б., директор по организационному развитию «АО «Авиакомпания «НордСтар»;

Отметил актуальность и важность темы конференции. Вместе с тем при разработке Методических рекомендаций следует подходить осторожно ко многим формулировкам. В тексте рекомендаций есть предложение о согласовании планов по созданию доступной среды с общественными организациями инвалидов. Процедура согласования достигается довольно трудно, поэтому представляется более правильным написать формулировку «с учетом мнения общественных организаций инвалидов». Обучение - также важная составляющая, его обязательно нужно проходить сотрудникам, но реже чем один раз в два года. Непонятно насчет аудита качества доступности услуг для инвалидов, кто его будет проводить и сколько это будет стоить. Стандарты обслуживания инвалидов на воздушном транспорте нужны, они значительно упростят авиакомпаниям и аэропортам перевозку маломобильных групп пассажиров.

Енин Д.В., эксперт ВОС в своем выступлении высказал следующие предложения по проекту Методических рекомендаций:

- не хватает пошагового расписания алгоритма действий по обслуживанию пассажиров из числа инвалидов на воздушном транспорте;
- необходимо дать более точные определения терминов и понятий, которые встречаются в тексте (например, доступность, доступная среда, группы инвалидов);
- оставить ссылки только на действующие международные документы;
- улучшить структуру Методических рекомендаций, сделать ее более четкой и последовательной;
- дополнить и раскрыть текст с учетом категорий работников воздушного транспорта, определить адресность персонала авиационных предприятий, которые будут использовать Методические рекомендации.

Рысев О.В., заместитель председателя ООО «Всероссийское общество инвалидов»;

Считает, что Методические рекомендации не должны быть краткими, а наоборот более подробными. В ВОИ часто обращаются организации – исполнители работ по созданию доступной среды, у которых много вопросов о правильности выполнения работы. Методические рекомендации должны включать практику применения законодательных норм и лучшие отраслевые примеры. Сейчас строятся современные аэропорты и вокзалы, на которых применены современные стандарты. Методические рекомендации должны показывать пути решения практических вопросов. Если бы решение для аэропортов было продумано заранее, то и проблема в Чебоксарах бы не возникла. Методические рекомендации нужно конкретизировать, а не сокращать. Пока этот документ должен восполнить пробелы в образовании, которые встречаются повсеместно.

Иванов А.В., начальник отдела реабилитации Управления социальной политики и реабилитации ООИ «Всероссийское общество глухих»

В целом одобрил методические рекомендации и поблагодарил всех, кто принимал участие в создании этого документа.

Однокурцева Е.А., специалист ООО «Аэропорт Емельяново»;

Рассказала о создании доступной среды в Международном аэропорте «Емельяново». В настоящее время вводится в действие новый аэропортовый комплекс, поэтому они нуждаются в рекомендациях, как лучше его оборудовать для использования инвалидами и маломобильными пассажирами.

Секция 2. «Актуальные вопросы осуществления контроля доступности для инвалидов объектов и услуг организаций воздушного транспорта»

Грезнов В.Н., заместитель начальника Управления государственного надзора за деятельностью гражданской авиации Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор)

До 1 января 2018 года должно закончиться формирование законодательства для осуществления контроля по обеспечению доступности объектов и услуг в сфере транспорта, включающее такие составляющие как объекты, параметры и систему контроля. Это законодательство должно устраивать перевозчиков и пассажиров из числа инвалидов. Нужно, чтобы для аэропортов и авиаперевозчиков установленные требования были выполнимы, а оказываемая услуга устраивала пассажиров. Предложил доработать существующие нормативные документы:

- Приказ Минтранса РФ от 28.06.2007 г. № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»;

- Приказ Минтранса России от 15.02.2016 № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»

Петраков Д.П., заместитель председателя по вопросам доступности для МГН Санкт-Петербургской городской организации ВОИ;

В своем докладе рассказал о системных ошибках при формировании и обеспечении доступности, а также осветил некоторые аспекты прокурорского надзора по вопросам доступности объектов и услуг, важности их сертификации.

Детенышев С.В., начальник управления инноваций и развития ВОИ

Рассказал о своем участии в научно-исследовательских работах по подготовке проектов федеральных законов, постановлений Правительства РФ, приказов Министерства транспорта РФ по вопросам доступной среды для инвалидов на воздушном транспорте. Считает, что Методические рекомендации дополняют Приказ Минтранса России от 15.02.2016 № 24. В рекомендации нужно включить информацию о ментальных инвалидах.

Секция 3. «Использование ассистивного оборудования для оказания ситуационной помощи инвалидам на воздушном транспорте»

Евстегнеев А.С., заместитель директора по развитию Группы компаний ИСТОК-АУДИО

В своем выступлении рассказал о современных технических средствах обеспечения доступности объектов транспорта для людей с инвалидностью и МГН. В число приоритетных направлений деятельности группы компаний «ИСТОК-АУДИО» входит разработка и производство реабилитационной техники по слуху и зрению. Компания производит слуховые аппараты, звукоусиливающую аппаратуру, FM-оборудование, индукционные системы, сигнальные системы вызова помощника и другие технические устройства, необходимые для оборудования мест массового пользования и объектов инфраструктуры в рамках выполнения государственной программы «Доступная среда».

Иванов А.В., начальник отдела реабилитации Управления социальной политики и реабилитации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»

Инвалидами по слуху особенно остро ощущается информационный вакуум, поэтому главным аспектом доступной среды для инвалидов по слуху является информационная доступность. Под информационной доступностью понимаются и технические средства информации, и персонал общественно значимых мест, обученный навыкам общения с инвалидами различных категорий. Техническое оборудование для информирования инвалидов по слуху в аэровокзальной инфраструктуре включает:

- схемы аэровокзала, установленные на пути следования пассажира;
- мониторы в режиме реального времени, на которые выводится информация о прилете и вылете, а также данные обо всех изменениях в расписании;
- индукционные системы - устройства, обеспечивающие разборчивость и восприятие речи на слух лицами, которые пользуются слуховыми аппаратами и системой кохлеарной имплантации;
- терминалы для регистрации на рейс и оформления посадочного талона;
- табло с бегущей строкой, которое позволяет дублировать речевую информацию по громкой связи в виде текста;

- видеотерминалы, помогающие глухим воспользоваться видеосвязью с городской диспетчерской службой для инвалидов по слуху, сотрудники которой при необходимости осуществляют сурдоперевод в режиме реального времени;
- кабинки видеосвязи, позволяющие инвалидам по слуху получить информацию на жестовом языке.

Третьяков А.В., коммерческий директор ООО УК «Ломоносов Капитал»

Компания ООО УК «Ломоносов Капитал» является разработчиком систем коммуникаций между инвалидами и окружающей средой. Рассказал о технологическом решении от компании «Ломоносов Капитал» для российской авиации.

Ионичевская Л.Г., президент РОО «Объединение переводчиков жестового языка»

Выступила с замечанием, о том, что компания «Ломоносов капитал» еще не доработала предлагаемые технологии, а также средства коммуникации для использования людьми с ограничениями по слуху. В связи с этим данное предложение к внедрению в практической сфере преждевременно.

РЕШИЛИ:

1. Одобрить вынесенный на обсуждение проект Методических рекомендаций и в целом принять его за основу. При обсуждении был высказан ряд предложений, которые могут быть использованы при доработке проекта Методических рекомендаций. В частности, необходимо уточнить вопросы:

- применения единой отраслевой терминологии в отношении обеспечения доступности объектов и услуг воздушного транспорта для пассажиров с инвалидностью;
- организации взаимодействия авиакомпаний и аэропортов в части согласования политики и действий в сфере обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья;
- определения роли авиакомпаний при подготовке требований к качеству оказания услуг пассажирам с инвалидностью при наземном обслуживании пассажирских перевозок;
- взаимодействия авиакомпаний и аэропортов с общественными организациями инвалидов на федеральном и региональном уровне на предмет согласования применения разумных приспособлений, порядка оказания ситуационной помощи инвалидам, подготовки персонала.

2. Включить в единую технологию обслуживания воздушных перевозок инвалидов требования к информированию:

- авиапассажирами перевозчиками аэропортов о наличии на рейсе пассажиров с инвалидностью и их потребностях в ситуационной помощи не менее чем за 48 часов до выполнения рейса;
- инвалидами авиапассажирских перевозчиков о потребностях в ситуационной помощи, не менее чем за 48 часов до выполнения рейса (в случае отсутствия у инвалида опыта воздушных перевозок предложить применение пассажирским перевозчиком и его полномочными агентами процедуры резолюции 700 ИАТА для определения потребностей инвалидов);

3. Рекомендовать в Приказе от 15.02.16 № 24 Минтранса РФ определить требования к содержанию и доступности информации для инвалидов о подготовке и

осуществлению воздушной перевозки, условиях воздушной перевозки для различных групп инвалидов;

4. Рекомендовать уточнить Приказ Росавиации от 20.11.2015 № 759 «Об утверждении плана мероприятий, реализуемых для достижения запланированных значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере воздушного транспорта» в части актуализации показателей доступности объектов и услуг воздушного транспорта для инвалидов и сроков их реализации;

5. Создать Рабочую группу по подготовке Методических рекомендаций (далее - Рабочая группа), включающую представителей аэропортов, авиакомпаний, общественных организаций инвалидов для подготовки итогового варианта документа (*список Рабочей группы прилагается*);

6. Предложить Росавиации организовать участие представителей аэропортов и авиакомпаний (членов Рабочей группы) в работе Рабочей группы Отраслевого ресурсного учебно-методического центра по доступной среде для инвалидов на транспорте РУТ (МИИТ) с целью доработки Методических рекомендаций в период с 23 по 25 августа 2017 года;

7. Предложить Росавиации организовать участие представителей аэропортов и авиакомпаний (членов Рабочей группы) в работе Рабочей группы Отраслевого ресурсного учебно-методического центра по доработке Методических рекомендаций на базе РУТ (МИИТ) в период с 23 по 25 августа 2017 года;

8. Поручить Отраслевому ресурсному учебно-методическому центру доступной среды для инвалидов на транспорте обеспечить условия для работы специалистов предприятий воздушного транспорта, командированных предприятиями для доработки Методических рекомендаций с привлечением к работе представителей всероссийских общественных организаций инвалидов и экспертов по вопросам создания доступной среды на транспорте;

9. Рекомендовать Отраслевому ресурсному учебно-методическому центру доступной среды для инвалидов на транспорте ИМТК РУТ (МИИТ) проработать вопрос о формировании реестра аккредитованных экспертов по оценке доступности объектов и услуг для инвалидов по видам пассажирского транспорта и вынести проект решения на рассмотрение Отраслевого методического совета Минтранса России по вопросам формирования на транспорте доступной среды для инвалидов до конца декабря 2017 года;

10. Представить в Минтранс РФ до 01 сентября 2017 г. проект Методических рекомендаций по обеспечению доступности пассажирских перевозок и оказанию ситуационной помощи инвалидам на воздушном транспорте для его последующего утверждения на заседании Отраслевого методического совета Минтранса России по вопросам формирования на транспорте доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения.

Председательствующий

И.В. Карапетянц