

MSD 8.49.5.13



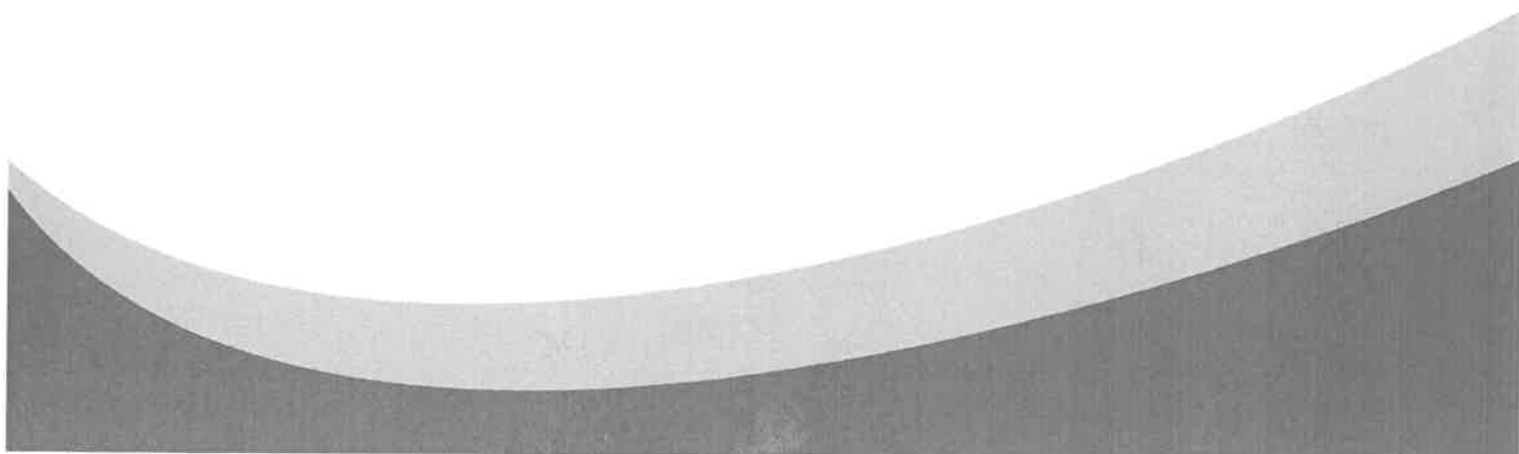
ФРАПОРТ ТУИН СТАР ЕЪРПОРТ МЕНИДЖМЪНТ АД
ЛЕТИЩЕ ВАРНА
FRAPORT TWIN STAR AIRPORT MANAGEMENT
VARNA AIRPORT

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО

За съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

SERVICE QUALITY STANDARDS

For assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air



MSD 8.49.5.13

Стандарти за качество за съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

Service quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air



УТВЪРДИЛ / APPROVED BY:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Dimitar Kostadinov".

.....
Димитър Костадинов/Dimitar Kostadinov
Оперативен ръководител летища/
Airport Operations Lead

СЪГЛАСУВАЛ / COORDINATED WITH:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Daniela Pavlova".

.....
Даниела Павлова/Daniela Pavlova
Зам. Директор Летище Варна/
Deputy Director Varna Airport

ИЗГОТВИЛ / PREPARED BY:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Plamena Ivanova".

.....
Пламена Иванова/Plamena Ivanova
Началник отдел „Пътническо обслужване и Карго“/
Head of Passengers Handling and Cargo

1. Въведение

Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета (за краткост ЕО 1107) задължава всички европейски летища да предоставят специално съдействие на лица с увреждания и лица с намалена подвижност (за краткост ПНМ), при пътуването им с въздушен транспорт.

(ЕО) № 1107/2006, чл. 9, и Документ 30 на Европейската конференция по гражданска авиация (за краткост ЕКГА, Док.30), Част 1, Раздел 5, анекс 5-С постановява, че всяко европейско летище трябва да установи стандарти за качество, в съответствие с които ще се осигурява съдействието на пътници с намалена подвижност.

„Летище Варна“, в качеството си на лицензиран летищен оператор, изготви „Стандарти за качеството на обслужване и съдействие на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт“, съвместно с Комитета на потребителите на Летище Варна и с асоциациите на хора с увреждания в България.

Това съдействие се предоставя на ПНМ, използващи или имащи намерение да използват въздушен транспорт при заминаване, трансфер, или пристигане на летище Варна. Обслужването е в съответствие с (ЕО) №1107/2006 и ЕКГА, Док. 30, Част 1, Раздел 5 и съответните анекси (А-1).

Обслужването на ПНМ на Летище Варна се предоставя безвъзмездно от отдел „Пътническо обслужване“.

2. Определение

„Лице с увреждания“ или „лице с намалена подвижност“ (ПНМ) е всяко лице:

- чиято подвижност е намалена поради физическо или умствено увреждане;
- което има намалено зрение или слух;
- което има временно намалена подвижност;
- което е възрастно;
- което по някаква друга причина има

1. General

Regulation (EC) 1107/2006 of the European Parliament and the Council obliges all European airports to provide a special assistance to persons with disabilities and persons with reduced mobility (PRM), during their air travel and using air transport.

EC Regulation 1107/2006, Article 9 and ECAC Doc. 30, Part 1, section 5, Annex 5-C, 1. 'Code of Good conduct in ground handling for Persons with Reduced Mobility' states, that each European airport should develop Quality standards for assisting PRMs.

Varna Airport, as an airport operator has created "Service quality standards for assisting disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, in accordance with the airport Users' Committee and the Disability Forum in Bulgaria.

The above mentioned Standards are also in accordance with EC Regulation 1107/2006, Annex 1 and ECAC Doc. 30, Part 1, Section 5, and apply to all passengers with reduced mobility using or intending to use passenger air services on departure, transit or arrival at Varna Airport.

PRM assistance is provided free of charge by Passenger services department at Varna Airport.

2. Definition

"Disabled person" or "person with reduced mobility" (PRM) is:

- a person with reduced mobility due to physical or mental disability
- a person with vision or hearing impairment
- a person with temporarily reduced mobility
- elderly person
- a person needed assistance due to other reason

MSD 8.49.5.13

Стандарти за качество за съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

Service quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air



необходимост от предоставяне на помощ.					
3. Класификация на ПНМ		3. Classification of PRM			
Съдействие се предоставя на следните категории пътници:		Assistance is provided to the following passenger categories:			
Описание	PRM Код по IATA	Необходимо съдействие	Characteristics	IATA PRM code	Provided assistance
Пътникът не е в състояние да ходи или стои и трябва да се превози и настани на мястото му в самолета.	WCHC	2 асистенти, инвалиден стол, помощен стол за качване в самолета, амбулифт	The passenger is unable to walk or stand and assistance is needed to the cabin seat	WCHC	2 passenger assistants, a wheelchair, an aisle chair, Ambulift
Пътникът не може да се качи/слезе по стълбата на самолета, но може да се придвижи вътре в самолета.	WCHS	1 асистент, инвалидна количка до/от самолета, амбулифт	Passenger cannot ascend/descend steps, but is able to move inside the aircraft	WCHS	1 passenger assistant, a wheelchair, an aisle chair, Ambulift
Пътникът не може да извърви дълга дистанция, но може да се качи/слезе по стълбата на самолета.	WCHR	1 асистент, инвалидна количка до/от самолета, амбулифт	Passenger cannot walk long distances but can walk up and down steps	WCHR	1 passenger assistant, a wheelchair, an aisle chair, Ambulift
Незрящ пътник	BLND	1 пътнически асистент	Passenger with vision impairment	BLND	1 passenger assistant

MSD 8.49.5.13

Стандарти за качество за съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

Service quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air



Пътник с увреден слух	DEAF	1 асистент - само при изрично поискано съдействие	Passenger with hearing impairment	DEAF	1 passenger assistant (only if expressly requested)
Незрящ и с увреден слух пътник	BLND/DEAF	1 асистент	Passenger with vision and hearing impairments	BLND/DEAF	1 passenger assistant
Пътник с умствени или интелектуални затруднения	DPNA	1 асистент - само при изрично поискано съдействие	Passenger with intellectual or developmental disability	DPNA	1 passenger assistant (only if expressly requested)

4.Пътници с код MEDA и STCR

Пътници с код MEDA и STCR не са ПНМ-категории (Резолюция 700 на IATA).

MEDA: Медицински случаи, в които, за да пътуват, пътниците трябва да получат разрешение от превозвача. Летище Варна предоставя на тази категория пътници съдействие и инвалиден стол, ако е необходим.

STCR: Пътник на носилка. Медицински случаи, в които, за да пътуват, пътниците трябва да получат разрешение от превозвача. Задължение на превозвача е да се погрижи за осигуряване на временен достъп до самолета на линейката и придружаващите я медицински лица на медицинското заведение. Отговорност на медицинските лица е настаняването/свалянето на пътника в/от самолета. Летище Варна осигурява амбулифт за вертикално вдигане/сваляне на/от самолета. Авиокомпанията трябва да уведоми Летище Варна поне 24ч. предварително за наличието на STCR на полет.

4. MEDA and STCR cases

Passengers with IATA code MEDA and STCR codes are not categorized as PRM. (IATA Resolution 700).

MEDA: Medical cases, for which a permission by the air carrier is needed for the passengers in order to fly. Varna Airport provides assistance to that category of passengers only in case a wheelchair assistance (transfer) is needed.

STCR: Passenger on a stretcher. Medical cases, for which a permission by the air carrier is needed for the passengers in order to fly. It is an airline responsibility to provide access to the aircraft for the medical staff and the ambulance.

A medical staff is required to accompany the passenger, having the responsibility for his health care. Varna Airport only provides an Ambulift/high-loader for embarking/disembarking (vertical transportation). The airline has to notify the airport 24 hours in advance about STCR cases.

MSD 8.49.5.13

Стандарти за качество за съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

Service quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air

5. Процедура по предварително уведомяване за нуждата от съдействие

С оглед планиране на персонала и осигуряване на своевременна качествена услуга, за Летище Варна е много важно да получи предварителна информация за нуждата от съдействие.

Позовавайки се на ЕО 1107, ПНМ трябва да информират своята пътническа агенция или авиокомпания за нуждата от съдействие най-малко 48 часа преди публикувания час на заминаване, като тази информация следва да бъде предадена на летище Варна най-малко 36 часа преди публикувания час на заминаване.

Уведомлението трябва да съдържа следната информация:

- име на пътника;
- дата на заминаване и номер на полета;
- съответния IATA PRM-код

Ако PRM пропусне да заяви нужното му съдействие предварително, Летище Варна ще положи всички усилия да осигури такова съдействие, в съответствие с качествените стандарти по този документ.

6. Пунктове на пристигане и заминаване

6.1. Излитане от Летище Варна

Информирането за пристигане на трудноподвижен пътник на територията на Летище Варна с цел излитане е посредством:

- специално обозначени колонки с интерком връзка за уведомяване на PRM - звеното, намиращи се отвън пред салон „Заминаване“
- в салон „Заминаване“, на гише „Информация“, чрез информиране на служителя

- директно на чекин-гише за съответния полет;

6.2. Обслужване на трудноподвижен пътник при кацане:

Според индивидуалните нужди на пътника, съдействието след кацане приключва на следните места:

- салон за посрещане;

5. Pre-notification for PRM assistance

For the purpose of staff planning and delivering on-time assistance to PRMs, it's essential that Varna Airport is pre-notified. Thus, Varna Airport will guarantee the required assistance.

In accordance with EC Regulation 1107/2006. PRMs have to inform their travel agency or airline for their particular need for assistance at least 48 hours before the published time of departure and this information should be correctly sent via operating messages at least 36 hours prior the published departure time.

The pre-notification should include the following information:

- Passenger's name;
- Date and flight number;
- Relevant IATA PRM assistance code.

If the PRM fails to request assistance in advance, Varna Airport management will make all reasonable efforts to provide the needed assistance according to the quality standards set in this document.

6. Pick-up points

6.1. On departure;

Informing the airport staff about PRM presence at the airport is via:

- Clearly signed pick-up points outside Departure hall with intercom, announcing the staff for PRM presence;
- inside the Terminal, contacting Information desk;
- Directly at the check-in desk for the relevant flight.

6.2. Upon arrival:

Based on the request of the PRM, the assistance will be provided till the following spots:

- Arrival hall;
- Bus stop;
- Taxi stand;
- Public parking;

MSD 8.49.5.13

Стандарти за качество за съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

Service quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air



- автобусна спирка;
- таксиметрова стоянка;
- обществен паркинг;

7. Описание на предоставеното съдействие:

Обслужването на трудноподвижни пътници включва:

- асистиране от определените пунктове за пристигане/заминаване (обществена зона) до чекин гишетото;
- асистиране при регистрация за полета и при проверка по сигурност;
- асистиране при митническа и паспортна проверка,
- асистиране в терминалната сграда до изхода за съответния полет;
- асистиране при качване/сваляне от самолета (от/до седалката на самолета, при необходимост);
- асистиране в зоната за получаване на багаж (подпомагане на пътника с неговия багаж);
- асистиране в зоната за рекламация на багаж (при необходимост);
- асистиране от зоната за получаване на багаж до определените пунктове за отпътуване от летище Варна след кацане;
- асистиране при транзитни полети, както от страна „земя“, така и от страна „въздух“;
- осигуряване (при желание) на инвалидна количка без асистент.

Горесцитираното съдействие се предоставя при спазване на следните правила и условия:

- Съдействието при заминаване ще бъде гарантирано само в случай, че пътникът се яви на определеното място на летището, не по-късно от един час преди публикувания час на заминаване. Ако това време не се спази, „Летище Варна“ ще положи всички разумни усилия да осигури възможност на ПНМ да се качи на самолета, като крайното решение за това е на отговорния превозвач.
- Всеки PRM има право на съдействие без прекъсване на услугата
- ПНМ се качват на борда преди всички

7. Description of PRM assistance

Varna Airport provides the following assistance to PRMs:

- Assistance from pick-up points to check-in counter;
- Assistance at check-in counter;
- Assistance through Security;
- Assistance with customs and emigration procedures;
- Assistance through the terminal to the departure gate;
- Assistance during boarding/ disembarking the aircraft (to/from the aircraft seat, if necessary);
- Assistance with the baggage at the luggage belt. Assistance at Lost and Found counter, if necessary;
- Assistance from the baggage hall to a designated point;
- Assistance with connecting flights, when in transit (airside and landside);
- Providing a supplementary wheelchair, if required;

The above described assistance is provided according the following rules

and conditions:

- Assistance at departure is guaranteed only if the PRM arrives at the pick-up points not later than one hour before the published departure time. If this time is not observed, Varna Airport will make all reasonable efforts to assist the PRM to board the flight on time. Nevertheless, the final decision of accepting the PRM is taken by of the responsible carrier.
- Each PRM is entitled to a seamless service.
- PRMs shall be boarded prior all other passengers on departure and shall be

MSD 8.49.5.13

Стандарти за качество за съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

Service quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air

останали пътници (при заминаване) и се свалят от борда, след като всички пътници са напуснали самолета (при пристигане). Изключения се правят в случай, че пътникът се яви в последния момент, по изрично искане на авиокомпанията или при очевидна оперативна необходимост.

- В случай, че ПНМ пътува със собствена инвалидна количка (механична или електрическа), Летище Варна ще предостави на пътника възможност да я използва възможно най-дълго - при заминаване и пристигане да я получи до вратата на самолета (съгласно утвърдена процедура).

- Батерията и управлението на инвалидна количка трябва да бъдат защитени от некомпетентна намеса. Задължение за това има авиокомпанията/наземният оператор, според ЕО 1107/2006. Инвалидната количка се регистрира в системата на името на пътника като специален багаж и се товари в багажното отделение на самолета.

- Последно решение относно безопасността за превоз на такова оборудване (дали то е опасен товар или размерът на самолета позволява), е от компетентната на авиокомпанията. При отказ за превоз, авиокомпанията трябва да документира причината за този отказ. PRM трябва да получи в писмена форма детайлно и достъпно обяснение за това.

- Авиокомпаниите и обслужващия персонал са отговорни в случаи на повреда на средствата за придвижване на ПНМ, в съответствие с международното, европейското и национално законодателство.

- В случай, че PRM пътува със сертифицирано куче-водач, то ще бъде обслужено в съответствие с правилата за превоз на авиокомпанията.

- Ръчно качване/сваляне на PRM на/от самолета не се допуска, с изключение на случаите на форсмажорни обстоятелства.

8. Време за реакция

8.1. Заминаващи пътници

8.1.1. Средно време за изчакване на PRM с предварителна заявка:

disembarked last on arrival. Exceptions can be made only if the PRM presents himself at the last moment, by airline's request or due to operational needs.

- In case PRM is traveling with his own wheelchair (manually operated or electrical), Varna Airport will guarantee the comfort of the PRM in his own wheelchair as long as possible - on departure and on arrival - by providing the personal wheelchair at the aircraft door (according to approved Procedure).

- The wheelchair battery and its controls must be protected from incompetent interference which according EC Regulation 1107/2006 is a responsibility of the airline or Ground Handling staff. The wheelchair is checked in the system as passenger's special baggage and is loaded in the aircraft baggage department.

- The airline is responsible to take a final decision regarding the safety carriage of PRM equipment and can refuse the transportation due to aircraft restrictions or in case the equipment is considered as Dangerous Good. The refusal must be provided to the PRM in written. A detailed written and accessible explanation should be provided to PRM.

- Air carriers and ground handlers are liable in case of damaged to mobility equipment, in accordance with International, EU and national law.

- In case the PRM travels with a certified assistance dog, it will be handled in accordance with the conditions for carriage of the airline.

- Manual lifting of a PRM (WCHS, WCHC) when boarding/disembarking of the aircraft is forbidden, except in cases of force majeure/emergency situations.

8. Response time

8.1. Departing Passengers

8.1.1. Average waiting time for pre-booked PRM

- For 80% of PRMs -not more than 10 min

MSD 8.49.5.13

Стандарти за качество за съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

Service quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air



- за 80% от пътниците - не повече от 10 мин
- за 90% от пътниците – не повече от 20 мин
- за 100% от пътниците - не повече от 30 мин
8.1.2. Средно време за изчакване на PRM без предварителна заявка:

- за 80% от пътниците - не повече от 25 мин
- за 90% от пътниците - не повече от 35 мин
- за 100% от пътниците- не повече от 45 мин

8.2. Пристигащи пътници

8.2.1. Средно време за изчакване на PRM с предварителна заявка:

- 100% до 10 мин от часа на установяване на самолета на стоянка

8.2.2. Средно време за изчакване на PRM без предварителна заявка:

- за 80% от пътниците - не повече от 15

мин от установяване на самолета на стоянка

- за 100% от пътниците - не повече от 25

мин от установяване на самолета на стоянка.

9. Обучение на персонала

Обучението на персонала е в съответствие с изискванията на ЕО 1107, ЕКГА Док. 30, Част 1, Раздел 5, Анекс G:

- Обучение на персонала, пряко обслужващ ПНМ – провежда се основен курс при първоначално постъпване на работа, както и периодични опреснителни курсове, според утвърдена програма за обучение.

- Обучение на целия летищен персонал в пряк контакт с пътуващите (чек-ин агенти, служители по обработка на изгубени багажи, информационни гишета, служители на Гранична полиция и Митница, служители по сигурността, служители в търговски обекти и бизнес-салони), чрез основен курс при първоначално постъпване на работа, както и периодични опреснителни курсове, според утвърдена програма за обучение.

10. Оборудване

Летище Варна се задължава да осигури специализирано оборудване, в съответствие с препоръките на ЕКГА Док. 30, Част 1, Раздел 5, Анекс D.

Летище Варна разполага със следното оборудване

1. Специализирани повдигащи

- For 90% of PRMs -not more than 20 min
- For 100% of PRMs - not more than 30 min

8.1.2. Average waiting time for Non pre-booked PRMs

- For 80% of PRMs -not more than 25 min

- For 90% of PRMs -not more than 35 min

- For 100% of PRMs -not more than 45 min

8.2. Arriving Passengers

8.2.1. Average waiting time for Pre-booked PRMs

- 100% within 10 min on arrival

8.2.2. Average waiting time for Non pre-booked PRMs

- For 80% - not more than 15 min of "on chocks"

- For 100% - not more than 25 min

9. Staff training

In accordance with EC Regulation 1107/2006 and EC AC Doc 30, Part 1, Section 5, Annex 5-G, Varna Airport provides:

- Training of PRM staff - initial training upon employment and recurrent training according to the approved training program

- Training of airport staff who is in direct contact with PRMs (e.g. Check-in agents, Lost and Found agents, Information desk staff, Border police, Customs, Security, Retailers, Business lounges) - initial training upon employment and recurrent training according to the approved training program.

10. Equipment

Varna Airport is obliged to provide equipment for PRM assistance, which is in compliance of the recommendations of ECAC Doc. 30, Part 1, Section 5, Annex O

Varna Airport list of specialized equipment:

1. Ambulift

MSD 8.49.5.13

Стандарти за качество за съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

Service quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air



<p>автомобили (амбулифт) 2. Инвалидни колички 3. Помощни столове за борда на самолета</p> <p>Съгласно ЕО 1107, Анекс 1, Летище Варна се задължава, в случай на повредено или загубено оборудване на PRM, временно да му се осигури такова срещу приемно - предавателен протокол.</p> <p>11. Процедура по подаване на жалби Жалби и препоръки по отношение на обслужването на ПНМ се изпращат на официалния сайт на Летище Варна в секция „Обратна връзка“ или на публикувания имейл-адрес на сайта на дружеството. Те се обработват съгласно вътрешните правила на Летище Варна за обработка на постъпили жалби, сигнали и коментари на граждани. В рамките на 5 работни дни ще бъде направено пълно разследване, а в рамките на 1 месец ще бъде подготвен отговор на жалбата.</p> <p>12. Мониторинг на качеството на изпълнение 12.1. Контрол на качеството на обслужване на ПНМ: Летище Варна използва следните инструменти: - вътрешен мониторинг на обслужването; - външни одити; - препоръки/похвали от клиенти. 12.2. Контрол на качеството на наземното обслужване на средствата за придвижване на ПНМ: Съгласно ЕО 1107 и Ръководство за приложението му SWD 171, 017 (б), летищните оператори са задължени да осъществяват контрол върху наземното обслужване на средствата за придвижване на ПНМ.</p>	<p>2. Wheelchairs 3. Aisle chairs</p> <p>According to EC Regulation 1107/2006, Annex 1, Varna Airport is obliged to provide equipment temporarily in case of damaged or lost personal wheelchair of PRM. This must be documented with protocol.</p> <p>11. Complaints All complaints and recommendations regarding the assistance provided to PRMs should be sent in writing via the Customer Satisfaction Survey on the official website or the published e-mail address. All complaints are processed in accordance with the Internal rules of Varna Airport for passengers' complaints and comments. An investigation will follow within the next 5 (five) working days. The complaint should be fully responded and closed within one month.</p> <p>12. Monitoring of service performance. 12.1. Quality control of PRMs assistance The following tools are used for quality performance control: - Internal monitoring; - External audits; - recommendations/ compliment from clients. 12.2. Quality control of the equipment According to EC Regulation 1107/2006 and the Guidelines SWD 171, 017(b), the airport operator has an obligation to ensure that all ground handling equipment is correctly managed operating.</p>
---	---

MSD 8.49.5.13

Стандарти за качество за съдействието, което „Летище Варна“ осигурява на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт

Service quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) traveling by air



ОПЕРАТИВНИ КОНТАКТИ

- SITA: **VARKKXH** - за PAL/CAL/PSM съобщения
- E-mail: check-in@varna-airport.bg
- Tel: **+359 52 573 440**

OPERATIONAL CONTACTS

- SITA: **VARKKXH** - for PAL/CAL/PSM messages
- E-mail: check-in@varna-airport.bg
- Tel: **+359 52 573 440**