

سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران

I.R. of Iran - Civil Aviation Organization



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)

دستورالعمل اجرایی حمل و نقل هوایی مسافران معلول و توانخواه
CAD

Passenger with Reduced Mobility, Services & Procedures

دستورالعمل اجرایی حمل و نقل هوایی مسافران معلول و توانخواه

ویرایش اول - اردیبهشت ۱۳۹۲

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
۲-۱	۱ کلیات
۲-۱	۱-۱ پیشگفتار
۲-۱	۲-۱ حوزه اثر و فهرست گیرندگان دستورالعمل
۳-۱	۳-۱ تعاریف
۳-۱	۴-۱ استانداردهای مرجع
۱-۲	۲ وظایف مدیر فرودگاه
۱-۳	۳ وظایف شرکت هواپیمایی
۱-۴	۴ وظایف شرکت خدمات فرودگاهی
۱-۵	۵ وظایف دفتر فروش بلیت مسافر هوایی
۱-۶	۶ وظایف مسافرین معلول و توانخواه
۱-۷	۷ آموزش
۱-۸	۸ ارزیابی

صفحه ذخیره

۱ کلیات

۱-۱ پیشگفتار

از آن جا که استفاده از حمل و نقل هوایی برای مسافران دارای معلولیت، توانخواهان و سالمندان به عنوان بزرگترین اقلیت اجتماعی، در سفرهای طولانی علاوه بر مطلوبیت، اغلب به عنوان یک ضرورت نیز محسوب می گردد و به منظور حفظ کرامت مسافران معلول و توانخواه و رعایت حقوقی که جامعه هوانوردی باید در قبال این مسافران بر عهده گیرد، ضروری است فرودگاه های کشور و شرکت های هواپیمایی با توجه به قوانین و مقررات داخلی و بین المللی، تمهیدات و تسهیلاتی مناسبی برای استفاده این عزیزان از امکانات صنعت فراهم نمایند.

از این رو با توجه به موارد مطروحه در ضمیمه شماره ۹ کنوانسیون شیکاگو و قطعنامه های اتحادیه بین المللی شرکت های حمل و نقل هوایی (IATA) و نیز کنوانسیون جهانی حقوق معلولان و نیز قوانین و مقررات کشوری، در خصوص الزام کشورهای متعاقد در فراهم نمودن تسهیلات سفر معلولان و توانخواهان و رعایت استانداردهای لازم در دسترسی به سرویس های ارائه شده و نیز پیش بینی آموزش توسط کادر پروازی، پرسنل فرودگاه و شرکت های هندلینگ، جهت کمک به این مسافران ضروری است تا مبادی ذیربط در خصوص پیاده سازی این دستورالعمل اقدام لازم معمول نمایند.

از آن جا که جامعه معلولان به عنوان یکی از ذینفعان دستورالعمل شناخته می گردد، این سازمان مصمم بود تا از نقطه نظرات کارشناسی متولیان امر در این خصوص مساعدت گرفته و بدین منظور با دعوت از صاحب نظران مربوطه از جمله کانون سراسری تشکل های مردم نهاد معلولان سراسر کشور، خواسته شد تا دستورالعمل را در تیم های کارشناسی خود مورد بررسی قرار دهند. این کانون با استفاده از نظرات کارشناسی انجمن معلولان پارس و نیز دعوت از سایر انجمن ها، زیرگروه کارشناسی تشکیل و نسبت به بررسی موضوع اقدام نموده و ماحصل جلسات کارشناسی منجر به تدوین این مستند گردیده است. لذا جای دارد تا از زحمات این عزیزان، صمیمانه تشکر گردد.

این سند بر اساس مقررات مندرج در بخش استانداردهای مرجع تدوین گردیده و تابع قوانین جمهوری اسلامی مصوب قانونگذار بوده و خواهد بود. لذا هر گونه اصلاح قوانین ملی می تواند بر حدود و ثغور این دستورالعمل مؤثر باشد و متعاقباً اصلاحات آن را در پی داشته باشد.

این سند ناقص امتیازات در نظر گرفته شده در قوانین ملی برای جانبازان گرانقدر تلقی نمی گردد.

۲-۱ حوزه اثر و فهرست گیرندگان دستورالعمل

مقررات این دستورالعمل توسط کلیه فرودگاه های کشور، شرکت های هواپیمایی داخلی و خارجی فعال در کشور و نمایندگان فروش و خدمات آنان، و نیز مسافران موضوع دستورالعمل، از ۳ ماه پس از تاریخ انتشار لازم الاجرا خواهد بود.

این سند برای بار اول به فهرست گیرندگان ذیل ارسال و اصلاحات بعدی از طریق سایت سازمان به نشانی www.cao.ir اطلاع رسانی خواهد گردید. ضمناً گیرندگان و ذینفعان در صورت هرگونه پیشنهاد اصلاحی می توانند نقطه نظرات خود را به این سازمان ارسال نمایند. این سازمان پس از بررسی موضوع از نظر مطابقت با استانداردهای موجود، اقدامات لازم را معمول خواهد نمود.

ردیف	فهرست گیرندگان
۱	بنیاد شهید و امور ایثارگران
۲	سازمان بهزیستی کشور
۳	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۴	دفتر توانمند سازی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۵	کلیه شرکت های هواپیمایی داخلی و خارجی
۶	شرکت فرودگاه های کشور
۷	کمیسیون وزارت راه و شهرسازی مجلس شورای اسلامی
۸	فراکسیون معلولان مجلس شورای اسلامی
۹	کلیه فرودگاه های کشور به غیر از فرودگاه های تابعه شرکت فرودگاه ها
۱۰	کلیه دفاتر و شرکت های خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی سراسر کشور
۱۱	اداره کل سازمان های مردم نهاد وزارت کشور
۱۲	انجمن شرکت های هواپیمایی ایرانی
۱۳	انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی سراسر کشور
۱۴	کانون سراسری تشکل های مردم نهاد معلولان
۱۵	انجمن معلولان پارس
۱۶	کلیه مراکز آموزشی و تربیتی سازمان های تابعه

۳-۱ تعاریف

مسافر معلول و توانخواه^۱: با توجه به تعاریف استاندارد ایکائو^۲ و یاتا^۳ مسافر معلول و یا توانخواه مسافری است که به دلیل نقص عضو حسی و فیزیکی، کندذهنی، کهولت، بیماری و یا دلایل دیگری فرد نیازمند توجه ویژه در انجام امور مربوطه است.

نظامنامه خدمات فرودگاهی یاتا^۴: منظور کتاب راهنمای جامع خدمات فرودگاهی یاتا می باشد. این نظام نامه توسط یاتا تدوین و به عنوان مهم ترین منبع مستند عملیاتی شرکت های هواپیمایی و نمایندگان خدماتی آنان محسوب می گردد.

۴-۱ استانداردهای مرجع

- کنوانسیون جهانی حقوق معلولان- مصوب دسامبر ۲۰۱۱ سازمان ملل متحد
- قانون جامع حمایت از حقوق معلولان - مصوب ۱۶ اردیبهشت ۱۳۸۳ مجلس شورای اسلامی
- مجموعه قوانین و مقررات حمایتی جانبازان گرانقدر
- برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۵/۱۰/۲۵ مجلس شورای اسلامی ایران
- مقررات ضمیمه شماره ۹ (انکس ۹) پیمان شیگاگو- ویرایش سیزدهم، July 2011
- نظامنامه خدمات فرودگاهی یاتا و قطعنامه ۷۰۰ یاتا با اعتبار نامحدود در تعیین دستورالعمل پذیرش و حمل مسافران معلول و توانخواه و سایر مقررات مربوطه

¹ Passenger with Reduced Mobility (PRM)

² International Civil Aviation Organization (ICAO)

³ International Air Transport Association (IATA)

⁴ IATA Airport Handling Manual (IATA AHM)

۲ وظایف مدیر فرودگاه

- ۱-۲ آموزش پرسنل امور ترمینال ها و سایر پرسنل ذیربط در روش برخورد با مسافران معلول و توانخواه و نیز فراهم نمودن تسهیلاتی مورد نیاز
- ۲-۲ هماهنگی با سازمان های مربوطه از جمله مسئولان حمل و نقل عمومی جهت ایجاد شرایط لازم در دسترسی آسان این مسافران از شهر به فرودگاه و بالعکس را فراهم نماید. بدین منظور استفاده از وسایط نقلیه مناسب سازی شده برای مسافران معلول و توانخواه ضروری است.
- ۳-۲ فراهم نمودن امکان سوار و پیاده شدن این مسافران از/به وسیله نقلیه از نقطه مقابل درب ورودی سالن ترمینال های خروجی و ورودی^۵ از/به خودروهای شخصی و یا تاکسی های فرودگاهی و یا وسایط نقلیه مناسب سازی شده .
- ۴-۲ نواحی سوار و پیاده کردن مسافر در نقطه مقابل درب ورود و خروج سالن ترمینال باید با علائم خاص مشخص گردد.
- ۵-۲ حتی الامکان کانترهای پذیرش این نوع مسافران در نزدیک ترین فاصله از نقطه مقابل درب ورودی سالن ترمینال های خروجی و ورودی باشد.
- ۶-۲ فرودگاه با هماهنگی نهادهای ذیربط دسترسی به خدمات قابل ارایه در فرودگاه و نیز دسترسی به کنترل های دولتی (گذرنامه، گمرک) را در مسیرهای معین و حسب شرایط فرودگاه فراهم نماید.
- ۷-۲ فراهم نمودن شیبراهه ها ترجیحاً به صورت مکانیکی^۶ در مسیرهای دارای اختلاف سطح بر اساس استانداردهای موجود
- ۸-۲ استفاده از نرده در شیبراهه ها و کف پوش های مناسب که امکان لغزش را به حداقل برساند.
- ۹-۲ در صورت عدم هم ترازی سطوح داخلی سالن ها استفاده از شیبراهه استاندارد و یا آسانسور
- ۱۰-۲ استفاده از درب های اتوماتیک و باز شدن آن ها از جهت و سمتی که این افراد بتوانند بدون حرکت اضافی از آن عبور نمایند و نصب محافظ جهت جلوگیری از برخورد مستقیم چرخ با درب ها
- ۱۱-۲ مشخص کردن تغییرات ناگهانی ارتفاع در تراز طبقات توسط علائم و تابلوهای مناسب.
- ۱۲-۲ جادار بودن آسانسوربه نحوی که یک صندلی چرخدار به همراه یک و یا دو نفر ایستاده در آن فراهم باشد.

⁵ Curbside

⁶ Walkway

۱۳-۲ نصب تابلوها و علائم قابل رویت و دارای سیستم اعلان صوتی قابل تشخیص به منظور اطلاع رسانی به مسافران معلول و توانخواه

۱۴-۲ ایجاد مسیرهای مناسب حمل مسافران معلول و توانخواه که با تخت حمل می شوند.

۱۵-۲ پیش بینی های لازم در صورت نبود و یا عدم فعال بودن پل های تلسکوپیی و جت وی ها

۱۶-۲ پیش بینی لازم جهت دریافت اطلاعات منتشره اعلان پرواز جهت مسافران معلول و توانخواه دارای شرایط خاص مانند ناشنوایی و کم شنوایی، نابینایی و یا کم بینایی

۱۷-۲ استفاده از حروف و رنگ های مناسب در سیستم نمایش اطلاعات پرواز^۷ جهت مسافران معلول و توانخواه دارای نقایص بینایی

۱۸-۲ مسیرهای دسترسی این مسافران به خدمات بدون مانع و یا حداقل مانع باشد.

۱۹-۲ لزوم تعیین محل های توقف خودروهای معلولان در پارکینگ فرودگاه به منظور سهل الوصول بودن دسترسی این قبیل مسافران به این توقفگاه ها و نیز سالن ترمینال و استفاده از علائم جهت نمایش این مناطق

۲۰-۲ وجود صندلی چرخدار به تعداد کافی در فرودگاه

۲۱-۲ دریافت اطلاعات این قبیل مسافران توسط فرودگاه مبدا و مقصد (رئیس ایستگاه در فرودگاه های مبدا و مقصد باید اطلاعات دریافتی در مورد تعداد مسافر معلول و توانخواه را به مسئولان فرودگاه اعلام نماید).

۲۲-۲ استفاده از کارکنان آموزش دیده مخصوص این قبیل مسافران شرکت هواپیمایی جهت کمک رسانی به افراد معلول و توانخواه در محل تحویل جامه دان مسافر ورودی و ارایه مسیر مناسب خروج از محوطه تحویل جامه دان تا محل پارک خودرو مسافر و یا وسایط نقلیه عمومی مناسب سازی شده.

۲۳-۲ ایجاد تسهیلات لازم در استفاده مسافران معلول و توانخواه از مسیرهای اختصاصی جهت کنترل های بازرسی امنیتی، گمرکی و گذرنامه در صورت امکان

۲۴-۲ بازرسی دستی از این قبیل مسافران در گیت های بازرسی امنیتی

۲۵-۲ وجود تلفن عمومی در ارتفاع یک متری برای استفاده مسافران معلول و توانخواه

⁷ Flight Information Display System

۲-۲۶ وجود تلفن با حروف برجسته بریل جهت استفاده افراد نابینا و وجود تلفن دارای تقویت صوتی برای مسافران کم شنوا

۲-۲۷ وجود سرویس های بهداشتی مناسب سازی شده و استاندارد به لحاظ درب و نیز گردش صندلی چرخدار در آن و نیز نصب دستگیره های نگهداری در موقعیت های مناسب

۲-۲۸ در دسترس بودن شیرهای آب سرد کن و دستگاه های اتوماتیک تحویل مواد غذایی در ارتفاع مناسب برای این افراد

۳ وظایف شرکت هواپیمایی

- ۱-۳ آموزش پرسنل در عملیات و اقدامات لازم در هنگام مواجهه با مسافران معلول و توانخواه
- ۲-۳ تدوین و رعایت دستورالعمل های پذیرش و حمل مسافر معلول و توانخواه، هندلینگ این مسافران و استفاده از تجهیزات استاندارد جابجایی و سوار و پیاده کرده مسافران معلول و توانخواه از/به هواپیما
- ۳-۳ مشخص نمودن صندلی این قبیل مسافران با در نظر گرفتن مواردی مانند دسترسی راحت و نیز ایمنی آنان
- ۴-۳ همکاری در جانمایی فرد همراه این قبیل مسافران در کنار آن ها
- ۵-۳ تجهیزات توانبخشی ضروری مورد نیاز این قبیل مسافران مانند صندلی چرخدار(معمولی و الکتریکی)، عصا و واکر بر اساس استاندارد ها پذیرفته و بدون دریافت هزینه اضافه بار پذیرش و منتقل گردد.
- ۶-۳ شرکت های هواپیمایی در شرایط زیر می توانند از پذیرش و پرواز مسافر معلول و توانخواه ممانعت به عمل آورند:
- ۱-۳-۶ در راستای رعایت ایمنی مسافر و پرواز و با توجه به مقررات و قوانین ملی و بین المللی،
- ۲-۳-۶ عدم امکان سوار شدن و یا حمل مسافر توانخواه با توجه به مشخصات نوع هواپیما،
- ۳-۳-۶ عدم اظهار مسافر در هنگام ذخیره جا^۸ و تکمیل بودن ظرفیت پذیرش مسافران معلول و توانخواه در پرواز
- ۷-۳ شرکت های هواپیمایی موظفند در هنگام ذخیره جا و یا در سایر مراحل، این قبیل مسافران را با کدهای^۹ SSR مشخص نمایند.
- ۸-۳ استفاده از علائم مناسب به منظور اطلاع رسانی مسافران معلول و توانخواه در داخل هواپیما از جمله استفاده از فیلم های مجهز به علائم اشاره برای ناشنوایان در پرواز

^۸ Reservation (Booking)

^۹ Special Service Request

۴ وظایف شرکت خدمات فرودگاهی

- ۱-۴ آموزش پرسنل در عملیات و اقدامات لازم در هنگام مواجهه با مسافران معلول و توانخواه
- ۲-۴ تدوین و رعایت دستورالعمل های پذیرش و حمل مسافر معلول و توانخواه، هندلینگ این مسافران و نیز استفاده از تجهیزات استاندارد جابجایی و سوار و پیاده کرده مسافران معلول و توانخواه از/به هواپیما
- ۳-۴ مشخص نمودن صندلی این قییل مسافران با در نظر گرفتن مواردی مانند دسترسی راحت و نیز ایمنی آنان

ه وظایف دفتر فروش بلیت مسافر هوایی

- ۱-۵ آموزش پرسنل در عملیات و اقدامات لازم در هنگام مواجهه با مسافران معلول و توانخواه
- ۲-۵ تدوین و رعایت دستورالعمل های پذیرش و حمل مسافر معلول و توانخواه
- ۳-۵ مشخص نمودن صندلی این قبیل مسافران با در نظر گرفتن مواردی مانند دسترسی راحت و نیز ایمنی آنان
- ۴-۵ همکاری در جانمایی فرد همراه این قبیل مسافران در کنار آن ها
- ۵-۵ این دفاتر در شرایط زیر می توانند از پذیرش و پرواز مسافر معلول و توانخواه ممانعت به عمل آورند:
 - ۱-۵-۵ عدم امکان سوار شدن و یا حمل مسافر توانخواه با توجه به مشخصات نوع هواپیما،
 - ۶-۵ این دفاتر موظفند در هنگام دخیره جا این قبیل مسافران را با کدهای 'SSR' مشخص نمایند.

¹⁰ Special Service Request

۶ وظایف مسافران معلول و توانخواه

با توجه به این که اطلاع از وضعیت معلولیت و توانخواهی مسافر و نیازمندی های وی در مرحله تقاضای ذخیره جا و خرید بلیت حائز کمال سودمندی خواهد بود و بر این اساس می توان نسبت به اخذ تمهیدات لازم و هماهنگی ها در فرصت کافی اقدام نمود، بدین منظور کلیه مسافران معلول و توانخواه موظف به رعایت موارد ذیل می باشند:

۱-۶ اعلام وضعیت و نوع معلولیت به دفاتر فروش بلیت، تورهای هوایی و یا شرکت هواپیمایی در هنگام ذخیره جا و ارایه پاسخ صحیح به منظور تکمیل فرم های مربوطه

۲-۶ رعایت شرایط و ضوابط تعیین شده شرکت هواپیمایی از جمله مراجعه به پزشک معتمد و یا اخذ مجوز پرواز و ترخیص برای همراه مسافر معلول و توانخواه

۳-۶ حضور به موقع در محل پذیرش مسافر و همراه داشتن مدارک و اسناد کامل از قبیل کارت شناسایی معتبر و سایر اسناد مورد نیاز

۴-۶ رعایت دستورالعمل های ذیربط شرکت های هواپیمایی

۵-۶ رعایت دستورالعمل های ذیربط فرودگاهی

۷ آموزش

نظر به این که آموزش بروز و مستمر پرسنل شرکت های هواپیمایی و نمایندگان فروش و خدمات آنان و نیز پرسنل مرتبط فرودگاه های کشور می تواند در ارائه خدمات مورد نیاز و بهینه برای مسافران معلول و توانخواه، بسیار موثر و کارآمد باشد، لذا کلیه مراکز آموزشی در زمینه فعالیت خدمات فروش بلیت، خدمات فرودگاهی، میهمانداری و سایر بخش های مرتبط موظف به رعایت موارد ذیل می باشند:

۱-۷. بازنگری و بروز نمودن عناوین و محتوای آموزشی دوره های خود بر اساس آخرین یافته ها و

ملاحظات مربوط به پذیرش و حمل و جابجایی مسافر معلول و توانخواه و انطباق آن با وضعیت

جسمانی و روانی این قبیل مسافران

۲-۷. اخذ مشاوره و کسب تأییدیه های لازم از مراکز فنی / تخصصی مربوط به امور معلولان و

توانخواهان جهت ارتقاء کیفیت رسیدگی و ارائه خدمات مربوطه

توجه: دستورالعمل مراکز آموزشی فنی و تخصصی خدمات معلولان و توانخواهان در حوزه حمل و نقل هوایی با هماهنگی این سازمان متعاقباً تدوین و اطلاع رسانی خواهد شد.

۸ ارزیابی

به منظور ارتقاء کمی و کیفی خدمات قابل ارایه به مسافران معلول و توانخواه و ایجاد فضای رقابتی بین شرکت های هواپیمایی و نمایندگان فروش و خدمات آنان و نیز افزایش توانمندی ها در پذیرش و حمل مسافران معلول و توانخواه، سیستم ارزیابی خدمات ویژه سازمان هواپیمای کشوری با بررسی عملکرد شرکت های هواپیمایی، شرکت های خدمات فرودگاهی و دفاتر فروش بلیت و تور هوایی، نسبت به تعیین و معرفی شرکت (های) نمونه به عنوان برگزیدگان ارایه خدمات به مسافران معلول و توانخواه اقدام خواهد نمود.