

PATVIRTINTA
AB Lietuvos oro uostų
Generalinio direktoriaus
2026 m. gegužės 29 d.
įsakymu Nr. 1R–2026-87

PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTAI

Nemokama Specialios pagalbos paslauga Europos Sąjungos, Norvegijos, Šveicarijos ir Islandijos oro uostose teikiama remiantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr.1107/2006 „Dėl neįgaliųjų asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru“ bei Europos civilinės aviacijos konferencijos (toliau -ECAC) 30 dokumento I dalies 5 skyriumi (FACILITATION OF THE TRANSPORT OF PERSONS WITH REDUCED MOBILITY).

Reglamentas EB 1107/2006 apibrėžia, kad asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo – bet kuris asmuo, kurio judumas naudojantis transporto priemone yra ribotas dėl bet kokios fizinės negalios (sensorinės arba motorinės, nuolatinės arba laikinos), intelekto negalios arba sutrikimo ar bet kurios kitos negalios arba amžiaus ir kuriam dėl jo būklės reikia skirti atitinkamą dėmesį ir visiems keleiviams teikiamas paslaugas pritaikyti prie jų specialių poreikių. Lietuvos oro uostuose naudojame terminą – keleiviai, turintys individualių poreikių (toliau – TIP keleivis).

Pagalbos kokybės standartai sudaromi bendradarbiaujant su asociacija Lietuvos negalios organizacijų forumas, Lietuvos transporto saugos administracija ir skelbiami Kauno oro uosto internetinėje svetainėje, adresu: <https://kaunas-airport.lt/pries-skrydi/specialioji-pagalba-2/>

SANTRUMPOS IR APIBRĖŽIMAI

Įmonė – Akcinė bendrovė Lietuvos oro uostai Kauno oro uostas.

IATA – Tarptautinė oro transporto asociacija.

ECAC – Europos civilinės aviacijos konferencija.

LTSA – Lietuvos transporto saugos administracija.

TIP keleivis – turintis individualių poreikių asmuo.

Asistentas – Kauno oro uoste TIP keleiviams aptarnavimo paslaugą teikiančios įmonės darbuotojas, apmokytas teikti pagalbą.

Antžeminio aptarnavimo įmonės darbuotojas – skrydį aptarnaujančios įmonės darbuotojas.

Specialioji pagalba – asistento pagalbos paslauga oro uosto teritorijoje.

Paslaugos teikėjas – Kauno oro uoste keleiviams turintiems individualių poreikių aptarnavimo paslaugos (specialiosios pagalbos/pagalbos) viešąjį pirkimą laimėjusi įmonė ir sudariusi tokios paslaugos teikimo sutartį.

I. BENDROJI DALIS

Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostai Kauno oro uoste pagalba TIP keleiviams teikiama atsižvelgiant į asmens individualų poreikį.

Pagalba pagal teikimo pobūdį klasifikuojama taikant tarptautinius IATA kodus:

Negalios kodas	Apibūdinimas	Pagalbos pobūdis
WCHC	Ši kategorija apima platų keleivių ratą – nuo TIP keleivių judančių vežimėlio ar kitų priemonių pagalba iki keleivių, kuriems reikia pagalbos visą laiką – nuo atvykimo į oro uostą iki įlaipinimo/išlaipinimo į/iš orlaivio arba, jei reikia, suteikiant vežimėlį. Šiai kategorijai taip pat priskiriami asmenys, kuriems reikalinga pagalba įlipant ir išlipant bei norint judėti orlaivio salone, bet kurie šiaip yra savarankiški ir gali savarankiškai judėti savo vežimėlio pagalba oro uoste.	Pagalba suteikiama vieno ar dviejų asistentų, vadovaujantis Reglamento (EB) Nr.1107/2006 I priedo nuostatomis. Keleiviui pagal poreikį suteikiamas vežimėlis nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens.
WCHS	TIP keleivis, kuriam kyla sunkumų vaikščioti, įveikti ilgesnius atstumus ar nusileisti laiptais, bet kuris gali savarankiškai judėti orlaivio salone, terminale ir tarp atvykimo ir išvykimo taškų terminalo pusėje.	Pagalba suteikiama bent vieno asistento, vadovaujantis Reglamento (EB) Nr.1107/2006 I priedo nuostatomis. Jeigu keleivis neturi savo judėjimo pagalbos priemonių, TIP keleiviui suteikiamas vežimėlis nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens.
WCHR	TIP keleivis, galintis vaikščioti laiptais aukštyne ir žemyn bei judėti orlaivio salone, tačiau jam reikalingas vežimėlis ar kitos pagalbos priemonės judėti tarp orlaivio ir terminalo,	Pagalba suteikiama bent vieno asistento, vadovaujantis Reglamento (EB) Nr.1107/2006 I priedo nuostatomis. Jeigu keleivis neturi savo judėjimo pagalbos

	terminale ir tarp atvykimo ir išvykimo taškų terminalo prieigose (miesto pusėje).	priemonių, TIP keleiviui suteikiamas vežimėlis nuo nurodytos atvykimo vietos iki orlaivio arba atitinkamai nuo orlaivio iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens.
BLND	Keleivis turintis regos negalią arba regos sutrikimų.	Pagalba suteikiama vieno asistento vadovaujantis Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priedo nuostatomis.
DEAF	Keleivis turintis klausos negalią – negirdintis arba silpnai girdintis, įskaitant asmenis, kurie bendrauja gestų kalba.	Pagalba suteikiama vieno asistento vadovaujantis Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priedo nuostatomis.
BLND& DEAF	Keleivis turintis tiek regos, tiek klausos negalią arba sutrikimų ir/ar bendrauja gestų kalbą.	Pagalba suteikiama vieno asistento vadovaujantis Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priedo nuostatomis.
DPNA	Keleivis, turintis intelekto negalią arba raidos sutrikimą, demenciją, Alzheimerio ligą, Dauno sindromą, įvairius mokymosi sutrikimus, kuriam reikalinga pagalba.	Pagalba suteikiama vieno asistento vadovaujantis Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priedo nuostatomis.

II. PAGALBOS TEIKIMO PRINCIPAI

Specialios pagalbos paslauga teikiama TIP keleiviams, kuriems reikalinga pagalba dėl bet kokios fizinės negalios (sensorinės arba motorinės, nuolatinės arba laikinos), intelekto negalios arba sutrikimo ar bet kurios kitos negalios arba amžiaus ir kuriam dėl jo būklės reikia skirti atitinkamą dėmesį ir visiems keleiviams teikiamas paslaugas pritaikyti prie jų specialių poreikių. TIP keleiviams pagalbos paslauga teikiama nemokamai.

Keleiviams, kurie yra riboto judumo, tačiau pagalbos neprašo (pvz.: todėl, kad pagalba suteikiama artimų žmonių), paprašius be papildomo mokesčio suteikiamas vežimėlis laikinam naudojimui oro uosto teritorijoje.

Jei TIP keleivis pageidauja oro uoste naudoti savo vežimėlį atvykimo ar išvykimo metu, prašymas turi būti patenkintas. Įlaipinant ar išlaipinant keleivį, vežimėlis laikomas registruotu bagažu ir už jo tolimesnį transportavimą yra atsakingos oro linijų bendrovės.

Jei TIP keleivis naudoja elektrinį vežimėlį, konsultuojantis su TIP keleiviu, jei reikia, padedant Asistentui, antžeminio aptarnavimo įmonės darbuotojas atlieka veiksmus, reikalingus atjungti arba prijungti elektros bateriją, kad vežimėlis toliau galėtų būti perduotas transportavimui arba keleivio naudojimui.

TIP keleiviams pagalba privalo būti suteikta, išskyrus situacijas, kai keleivis laiku nepranešė apie savo atvykimą ir nepaprašė pagalbos. Tokiu atveju dedamos visos pastangos, kad būtų suteikta visa reikalinga pagalba, vadovaujantis šiais standartais. Ši sąlyga netaikoma, jei keleiviui pagalba reikalinga ne dėl negalios, o dėl kitų priežasčių (pvz.: jei keleivis gabena sunkų rankinį bagažą).

III. APTARNAVIMO KOKYBĖS RODIKLIAI

Išvykstantis keleivis pagalbą gali išsikviesti: automobilių stovėjimo aikštelėse, pritaikytose TIP keleiviams, oro uoste – specialiosios pagalbos iškvietimo vietoje bei registracijoje. Visa detali informacija pagalbos paslaugą yra pateikiama Kauno oro uosto svetainėje adresu: <https://kaunas-airport.lt/pries-skrydi/specialioji-pagalba-2/>

Norėdamas gauti pagalbą, TIP keleivis privalo pranešti apie savo atvykimą į oro uosto teritoriją nuroydamas prašomos pagalbos pobūdį.

Atvykstantis keleivis pasitinkamas prie orlaivio ir palydimas iki jo nurodytos vietos esančios oro uosto teritorijoje.

Vadovaujantis ECAC 30 dokumento I dalies 5 skirsnio 5–C priedu, nustatyti šie TIP keleivių aptarnavimo kokybės rodikliai:

Išvykstantiems TIP keleiviams, iš anksto pranešusiems apie pagalbos poreikį ir pobūdį bei atvykusiems į pagalbos iškvietimo vietą rekomenduojame laiku ir pranešusiems apie savo atvykimą gali tekti palaukti:

- 80% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 10 minučių;
- 90% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 20 minučių;
- 100% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 30 minučių;

Bet kokiu atveju, TIP keleiviai privalo būti įlaipinti į orlaivį, nebent to padaryti neįmanoma dėl „force majeure“ ar saugos reikalavimų.

Išvykstantiems TIP keleiviams, iš anksto nepranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį, o tik skrydžio dieną atvykusiems į oro uosto nurodytą pagalbos iškvietimo vietą rekomenduojamu laiku ir pranešusiems apie savo atvykimą gali tekti palaukti:

- 80% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 25 minučių;
- 90% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 35 minučių;
- 100% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 45 minučių;

Atvykstantiems TIP keleiviams, iš anksto pranešusiems apie pagalbos poreikį ir pobūdį, gali tekti palaukti:

- 80% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 5 minučių;
- 90% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 10 minučių;
- 100% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 20 minučių;

Atvykstantiems TIP keleiviams, kai informacija apie pagalbos poreikį iš išvykimo oro uosto negauta orlaiviui pakilus ir apie pagalbos poreikį sužinoma tik orlaiviui stovint orlaivių stovėjimo aikštelėje, gali tekti palaukti:

- 80% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 25 minutes;
- 90% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 35 minutes;
- 100% TIP keleivių pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 45 minutes;

Atvykstantys TIP keleiviai bus palydimi iki juos pasitinkančių asmenų arba iki TIP keleivio nurodytos vietos, esančios oro uosto teritorijoje. Jeigu pasitinkantys asmenys vėluoja atvykti, TIP keleiviai bus palydimi iki oro uosto atvykimo laukimo salės. Keleiviui paprašius darbuotojas gali likti su juo.

Keleivis turintis DPNA kodą, vienas be priežiūros oro uosto teritorijoje nebus paliktas.

Siekiant užtikrinti aptarnavimo kokybės rodiklių įgyvendinimą, turi būti laikomasi šių sąlygų:

- Išvykstančiam TIP keleiviui pagalba garantuojama tik tuo atveju, jeigu keleivis atvyksta į skrydžiui priskirtą registracijos vietą, likus bent valandai iki tvarkaraštyje numatyto skrydžio laiko. Jei pagalba reikalinga nuo pat pagalbos iškvietimo vietos oro uosto teritorijoje, keleivis privalo atvykti likus bent dviem valandoms iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko.

- Jei nesilaikoma laiko, nurodyto prieš tai esančiame punkte, Asistentai dės visas pastangas, siekdami laiku įlaipinti išvykstantį TIP keleivį į orlaivį, tačiau nesuteikiama garantija, kad keleivis bus įlaipintas, nes oro linijos gali priimti keleiviui nepriimtina sprendimą.
- Kiekvienam TIP keleiviui suteikiama „nepertraukiama pagalba“ – tai reiškia, kad nuo pagalbos iškvietimo vietos keleivis palydimas iki paskirtos sėdėjimo vietos orlaivyje be pertrūkių ar atidėliojimų, išskyrus atvejus, kai keleivis skrenda jungiamuoju skrydžiu ar pagalbą užsisako tik tam tikram kelionės etapui (pvz.; iki registracijos ar laipinimo vartų).
- Jei TIP keleivis turi patvirtintą rezervaciją skrydžiui, tai reiškia, jog oro linijos ar antžeminių paslaugų teikėjas turi būti iš anksto informuotas apie TIP keleivių pagalbos poreikį bei pobūdį ir informacija privalo būti pateikta Paslaugos teikėjui, vykdančiam TIP keleivių aptarnavimą Kauno oro uoste. Pageidaujama, kad tokia informacija oro linijų būtų pateikta bent 5 valandom iki numatyto skrydžio.
- TIP keleiviai įlaipinami į orlaivį pirmenybės tvarka. Iš orlaivio TIP keleiviai išlaipinami kitiems keleiviams išlipus iš orlaivio. Išimtyms galimos, jei apie TIP keleivį buvo pranešta pavėluotai arba to pageidaujant orlaivio įgulai.
- Paslaugos teikiamos vadovaujantis šiais standartais, ECAC 30 dokumento I dalies 5 skyriumi ir atitinkamais jo priedais bei AB Lietuvos oro uostų patvirtintos Tarnybų, aptarnaujančių individualių poreikių turinčius keleivius, sąveikos technologijos aktualia redakcija.
- Už TIP keleivių aptarnavimą oro uoste tenkančią atsakomybę reglamentuoja AB Lietuvos oro uostai ir TIP keleivių aptarnavimo paslaugas teikiančios įmonės pasirašytos paslaugų teikimo sutartys.
- Paslaugos Teikėjas iki kito mėnesio 5 d. elektroniniu paštu privalo sutartu formatu pateikti individualių poreikių projektų vadovei bei LTSA informaciją apie ankstesnio mėnesio TIP keleivių srautus. Ataskaitoje privaloma pateikti informaciją:
 - TIP keleivių skaičius pagal IATA negalios kodus, kuriems buvo suteikta pagalba oro uoste, kai apie pagalbos poreikį buvo pranešta iš anksto (likus ne mažiau kaip 48 val. iki skrydžio) bei procentinį keleivių skaičių pagal IATA negalios kodus.
 - TIP keleivių skaičius pagal IATA negalios kodus, kuriems buvo suteikta pagalba oro uoste, kai iš anksto nebuvo pranešta apie pagalbos poreikį bei procentinį keleivių skaičių pagal IATA negalios kodus.

- Įmonė pasilieka teisę reguliariai vykdyti TIP keleivių, kurie užsisakė pagalbos paslaugą aptarnavimo kokybės patikrinimus bei dalyvauti vidiniuose Paslaugos teikėjo mokymuose, kurių metu mokoma kaip turi būti aptarnaujami TIP keleiviai.
-