PATVIRTINTA
AB Lietuvos oro uostų
generalinio direktoriaus
2025 m. liepos 10 d.
įsakymu Nr. 1R-87

PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTAS

Nemokama Specialios pagalbos paslauga Europos Sąjungos bei 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 (ECAC) 30 dokumento I dalies 5 skyriumi (FACILITATION OF THE TRANSPORT OF PERSONS WITH REDUCED MOBILITY).

Reglamentas apibrėžia, kad asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo – bet kuris asmuo, kurio judumas naudojantis transporto priemone yra ribotas dėl bet kokios negalios ar sutrikimo: judėjimo, regos, klausos, psichosocialinės, intelekto ar susijusio su bet kokiu ilgalaikiu arba laikinu sutrikimu ir kuriam dėl jo būklės ir aplinkoje esančių kliūčių, reikia skirti atitinkamą dėmesį ir visiems keleiviams teikiamas paslaugas pritaikyti prie jų specialių poreikių.

Lietuvos oro uostuose naudojame terminą - keleiviai, turintys individualių poreikių, susijusių su negalia ar sutrikimu (toliau – TIP keleivis). Pagalbos kokybės standartai sudaromi bendradarbiaujant su Lietuvos negalios organizacijų forumu, Lietuvos transporto saugos administracija ir skelbiami Palangos oro uosto internetinėje svetainėje, adresu: https://www.palanga-airport.lt/lt/pries-skrydi/specialioji-pagalba.

Šiame dokumente naudojamos sąvokos:
IATA – Tarptautinė oro transporto asociacija.
ECAC – Europos civilinės aviacijos konferencija.
Asistentas – darbuotojas apmokytas teikti TIP keleiviui pagalbą.
Antžeminio aptarnavimo įmonės darbuotojas – skrydį aptarnaujančios įmonės darbuotojas.

1. Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostų Palangos 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 judančių asmens su negalia vežimėliu ar kitomis priemonėmis TIP keleivių 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 įlipinant ir išlipant bei norint judėti orlaivio salone, bet kurie šiaip yra savarankiški ir gali savarankiškai judėti savo vežimėlio pagalba oro uoste.	Keleivis palydimas vieno ar dviejų asistentų nuo nurodytos atvykimo vietos iki sėdėjimo vietos orlaivyje ir nuo sėdėjimo vietos orlaivyje iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens. 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.	Keleivis palydimas bent vieno asistento nuo nurodytos atvykimo vietos iki sėdėjimo vietos orlaivyje ir nuo sėdėjimo vietos orlaivyje iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens. Padariau Jeigu neturi savo judėjimo techninės 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 aukštyn ir žemyn bei judėti orlaivio salone, tačiau jam reikalingas vežimėlis ar kitos priemonės judėti tarp orlaivio ir terminalo, terminale ir tarp atvykimo ir išvykimo taškų terminalo miesto pusėje.	Keleivis palydimas bent vieno asistento nuo nurodytos atvykimo vietos iki sėdėjimo vietos orlaivyje ir nuo sėdėjimo vietos orlaivyje iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje arba pasitinkančio asmens. Jeigu neturi savo judėjimo techninės 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.
BLND	Regos negalią turintis keleivis.	Keleivis lydimas vieno asistento.
DEAF	Keleivis, turintis klausos negalią – kurčiasis arba neprigirdintysis, įskaitant asmenis, kurie bendrauja gestų kalba.	Keleivis lydimas vieno asistento.
BLND&DEAF	Keleivis, turintis ir klausos ir regos negalią ir/arba naudojantis taktilinę gestų kalbą.	Keleivis lydimas vieno asistento.
DPNA	Keleivis, turintis intelekto negalią arba raidos sutrikimą, demenciją, Alzheimerio ligą, Dauno sindromą, įvairius mokymosi sutrikimus, kuriam reikalinga pagalba.	Keleivis lydimas bent vieno asistento.

1.1. Pabrėžiama, kad šios paslaugos teikiamos TIP keleiviams, kuriems reikalinga pagalba dėl riboto judumo, psichosocialinės, intelekto negalios ar sutrikimo arba su amžiumi susijusių sunkumų, kai patenkinti TIP keleivių poreikius reikalinga tam tikra pagalba bei aptarnavimas, kurie prieinami visiems keleiviams. Keleiviai, kurie yra riboto judumo, tačiau nereikalauja pagalbos (pavyzdžiui, todėl, kad pagalba suteikiama artimų žmonių), paprašius, suteikiamas vežimėlis, laikinam naudojimui oro uosto teritorijoje, be papildomo mokesčio.

1.2. Jei TIP keleivis pageidauja 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.

1.3. Jei TIP keleivis naudoja elektrinį vežimėlį, aptarnaujantis asmuo atlieka veiksmus, reikalingus atjungti arba prijungti elektros bateriją, konsultuodamasis su keleiviu, kad vežimėlis galėtų būti perduotas oro linijų antžeminio aptarnavimo paslaugas teikiančiai bendrovei, transportavimui arba keleivio naudojimui.

1.4. 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, pavyzdžiui, jei keleivis gabena sunkų rankinį bagažą.

2. Pagalba teikiama nuo/iki aiškiai pažymėtų atvykimo/išvykimo vietų, esančių oro uosto teritorijoje:

2.1. Galimybė išsikviesti pagalbą P1 trumpalaikėje automobilių stovėjimo aikštelėje, šalia kasų, specialiai pažymėtoje vietoje. Pagalba suteikiama paskambinus telefonu, nurodytais (taip pat Brailio ir iškiliuoju raštu) numeriais arba parašius SMS žinutę numeriu +370 698 51534 (šį būdą rekomenduojame rinktis keleiviams, turintiems klausos negalią, žinutėje parašykite, kad jau atvykote ir kurioje vietoje esate).

2.2. Galimybė išsikviesti pagalbą P3 automobilių stovėjimo aikštelėje, specialiai pažymėtoje vietoje. Pagalba suteikiama paskambinus telefonu, nurodytais (taip pat Brailio ir iškiliuoju raštu) numeriais arba parašius SMS žinutę numeriu +370 698 51534 (šį būdą rekomenduojame rinktis keleiviams, turintiems klausos negalią, žinutėje parašykite, kad jau atvykote ir kurioje vietoje esate).

2.3. Keleivių terminale, galerijoje, specialiai pažymėtoje vietoje.

2.4. Detalesnę informaciją apie pagalbos iškvietimo vietas rasite Palangos oro uosto svetainėje, adresu: https://palanga-airport.lt/lt/pries-skrydi/specialioji-pagalba.

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

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

3. Vadovaujantis Europos civilinės aviacijos konferencijos (toliau – ECAC) 30 dokumento I dalies 5 skirsnio 5-C priedu, sudaryti šie TIP keleivių aptarnavimo kokybės rodikliai:

3.1. **Išvykstantiems** TIP keleiviams, iš anksto pranešusiems apie pagalbos poreikį ir pobūdį bei atvykus į pagalbos iškvietimo vietą, rekomenduojamu laiku, po iškvietimo, gali tekti palaukti:

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

Visi, be išimties TIP keleiviai, privalo būti įlaipinti į orlaivį, nebent tai neįmanoma dėl „force majeure“ ar saugos reikalavimų.

3.2. **Išvykstantiems** TIP keleiviams, iš anksto nepranešusiems apie pagalbos poreikį ir pobūdį, atvykus į pagalbos iškvietimo vietą, po pranešimo, gali tekti palaukti:

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

3.3. **Atvykstantiems** TIP keleiviams, iš anksto pranešusiems apie pagalbos poreikį bei pobūdį:

- 80% TIP keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 5 minučių;
- 90% TIP keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 10 minučių;
- 100% TIP keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 15 minučių;

3.4. **Atvykstantiems** TIP keleiviams, kai informacija apie pagalbos poreikį iš išvykstamo oro uosto nebuvo gauta orlaiviui pakilus ir apie pagalbos poreikį sužinoma tik orlaiviui stovint orlaivių stovėjimo aikštelėje:

- 80% TIP keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 10 minučių;
- 90% TIP keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 15 minučių;
- 100% TIP keleiviai pagalbos turėtų laukti ne ilgiau kaip 20 minučių;

3.5**.** Atvykstantys TIP keleiviai bus palydimi iki TIP keleivio nurodytos vietos oro uosto teritorijoje. Jeigu pasitinkantys asmenys vėluoja atvykti, TIP keleiviai gali būti palydimi iki skrydį aptarnaujančios Bendrovės biuro.

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

4.1. 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.

4.2. Jei nesilaikoma laiko, nurodyto prieš tai esančiame punkte 4.1., atsakingi darbuotojai dės visas pastangas, siekdami laiku įsodinti TIP keleivį į orlaivį, tačiau nesuteikiama garantija, kad keleivis bus įlaipintas.

4.3. Kiekvienas TIP keleivis gauna „nepertraukiamą pagalbą“. Tai reiškia, kad nuo iškvietimo vietos keleivis palydimas iki paskirtos sėdėjimo vietos orlaivyje be pertrūkių ar atidėliojimų, išskyrus atvejus, kai keleivis skrenda jungiamuoju skrydžiu.

4.4. Jei TIP keleivis turi patvirtintą rezervaciją skrydžiui, tai reiškia, kad oro vežėjas ar antžeminių paslaugų teikėjas turi būti iš anksto informuotas apie TIP keleivių pagalbos poreikį bei pobūdį, ir kad informacija privalo būti pateikta asmenims, vykdantiems šių keleivių aptarnavimą oro uoste.

Pageidaujama, kad tokia informacija būtų pateikta bent 5 valandom iki numatyto skrydžio (el. paštu ar SITATEX žinute).

4.5. TIP keleiviai įlaipinami į orlaivį pirmenybės tvarka. Iš orlaivio TIP keleiviai išlaipinami kitiems keleiviams išlipus iš orlaivio. Išimtys galimos, jei apie TIP keleivį buvo pranešta pavėluotai arba to pageidaujant orlaivio įgulai.

4.6. Paslaugos teikiamos vadovaujantis šiais standartais, ECAC dokumentu Nr. 30, 5 skirsniu ir atitinkamais jo priedais bei TIP keleivių aptarnavimo tvarkos aprašu, patvirtintu AB Lietuvos oro uostų generalinio direktoriaus, aktualia redakcija.

4.7. Už TIP keleivių aptarnavimą oro uoste tenkančią atsakomybę reglamentuoja Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostai Palangos oro uosto ir TIP keleivių aptarnavimo paslaugas teikiančios įmonės pasirašytos paslaugų teikimo sutartys.

4.8. Paslaugas TIP keleiviams teikianti antžeminio aptarnavimo bendrovė, kartą per mėnesį turi pateikti atsakingam asmeniui informaciją apie TIP keleivių srautus, bei suteiktų paslaugų kokybę ir kiekybę. 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).
- TIP keleivių skaičius pagal IATA negalios kodus, kuriems buvo suteikta pagalba oro uoste, kai iš anksto nebuvo pranešta apie pagalbos poreikį.

4.9. Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostai, Palangos oro uostas, pasilieka teisę reguliariai vykdyti keleivių, turinčių individualių poreikių, aptarnavimo kokybės patikrinimus.

4.10. Keleiviams, turintiems individualių poreikių, teikiama pagalba yra nemokama.