

WYTYCZNE NR 4
PREZESA URZĘDU LOTNICTWA CYWILNEGO
z dnia 19 lipca 2010 r.

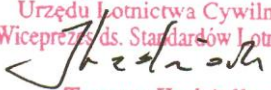
w sprawie wprowadzenia do stosowania dobrych praktyk w zakresie ułatwień

Na podstawie art. 21 ust. 2 pkt 16 ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. – Prawo lotnicze (Dz. U. z 2006 r. Nr 100, poz. 696, z późn. zm.¹⁾) zarządza się, co następuje:

§ 1. W celu poprawienia efektywności wykorzystania infrastruktury lotniczej zaleca się stosowanie „Wytycznych dotyczących dobrych praktyk w zakresie ułatwień”, stanowiące załącznik do niniejszych wytycznych.

§ 2. Wytyczne wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZES
URZĘDU LOTNICTWA CYWILNEGO

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Lotnictwa Cywilnego
Wiceprezesa ds. Standardów Lotniczych

Tomasz Kądziołka

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2006 r. Nr 104, poz. 708 i 711, Nr 141, poz. 1008, Nr 170, poz. 1217 i Nr 249, poz. 1829, z 2007 r. Nr 50, poz. 331 i Nr 82, poz. 558, z 2008 r. Nr 97, poz. 625, Nr 144, poz. 901, Nr 177, poz. 1095, Nr 180, poz. 1113 i Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 18, poz. 97 i Nr 42, poz. 340 oraz z 2010 r. Nr 47, poz. 278.

Załącznik do wytycznych nr 4
Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego
z dnia 19 lipca 2010 r.

**WYTYCZNE DOTYCZĄCE
DOBRYCH PRAKTYK W ZAKRESIE UŁATWIENÍ**

Warszawa 2010

Preambuła

I. Metody i środki w zakresie ułatwień możliwe do stosowania przez zarządzających portami lotniczymi

1. Program Ułatwień
2. Zespół do spraw Ułatwień
3. Koordynator do spraw Ułatwień
4. Konsultacje
5. Strona internetowa portu lotniczego
6. Dostęp do informacji dla pasażerów
7. Dojazd do / z portu lotniczego
8. Parkingi
9. Infrastruktura portu lotniczego
10. Oznakowanie portu lotniczego
11. Maksymalny czas obsługi pasażera
12. Odprawa biletowo – bagażowa
13. Kontrola bezpieczeństwa
14. Udogodnienia dla pasażerów korzystających z portu lotniczego
15. Jakość usług świadczonych przez zarządzającego

II. Metody i środki w zakresie ułatwień możliwe do stosowania przez przewoźników lotniczych

1. Ułatwienia dla podróżnych
2. Wyposażenie statków powietrznych
3. Jakość usług świadczonych przez przewoźnika

III. Schemat Programu Ułatwień Portu Lotniczego

IV. Literatura

Preambuła

Wytyczne dotyczące dobrych praktyk w zakresie ułatwień są zbiorem informacji oraz zaleceń Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego kierowanych do zarządzających oraz przewoźników lotniczych. Mają one na celu przede wszystkim dostarczenie możliwych do zastosowania rozwiązań, które w sposób bezpośredni mogą wpłynąć na poprawienie efektywności wykorzystania infrastruktury lotniczej, a tym samym poprawić szybkość oraz komfort podróży pasażerów.

Na podkreślenie zasługuje fakt, iż wytyczne nie są źródłem prawa, a jedynie określeniem dobrych praktyk oraz zaleceń, które zdaniem Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego mogą pozytywnie wpłynąć na obsługę pasażerską i jakość świadczonych usług przyczyniając się jednocześnie do usprawnienia systemu ułatwień stosowanego przez porty lotnicze oraz przewoźników lotniczych.

Mając na uwadze, że tematyka obsługi pasażerów niepełnosprawnych została określona w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. WE L 204 z 26.07.2006, str. 1), a także fakt, iż Doc 30 cz. 1 Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego (ECAC) zawiera cały szereg szczegółowych zaleceń w tym obszarze, wytyczne celowo nie powtarzają wspomnianych materiałów i jedynie w kilku miejscach poruszają tę tematykę.

Wytyczne zostały opracowane na podstawie standardów oraz zalecanych metod postępowania Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO), zaleceń międzynarodowych stowarzyszeń portów oraz przewoźników lotniczych (ACI, IATA), a także doświadczeń zebranych przez inspektorów Departamentu Ochrony i Ułatwień Lotnictwa Cywilnego podczas wizyt w polskich oraz zagranicznych portach lotniczych. Przy opracowaniu wytycznych posłużono się również zasadami certyfikacji usług świadczonych przez zarządzających portami lotniczymi opracowanymi przez L'Union des Aéroports Français.

Publikując wytyczne dotyczące dobrych praktyk w zakresie ułatwień Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego wyraża przekonanie, iż będą one dobrze służyć poprawie standardów obsługi pasażerów oraz zaprasza do dialogu w celu usuwania istniejących w tym zakresie barier i ograniczeń.

Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego oczekuje, że niniejsze wytyczne ujawnią również ewentualne problemy z ich wdrażaniem oraz stanowiąc będą podstawę do wymiany doświadczeń oraz zgłaszania sugestii w celu ich doskonalenia.

Jednocześnie, Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego pragnie zadeklarować gotowość do podjęcia dalszych działań zmierzających do dostosowania obowiązujących przepisów prawa w celu umożliwienia pełnego wdrażania wytycznych.

I. Metody i środki w zakresie ułatwień możliwe do stosowania przez zarządzających portami lotniczymi

1. Program Ułatwień

ZADANIE	ZALECENIA / KOMENTARZ
Zarządzający portem lotniczym opracowuje i wdraża Program Ułatwień	<p>1.1 Załącznik 9 do Konwencji o Międzynarodowym Lotnictwie Cywilnym „Ułatwienia” zaleca, aby zarządzający portem lotniczym opracował oraz wdrożył Program Ułatwień w porcie lotniczym. Szczegółowe wytyczne odnośnie zawartości Programu Ułatwień zawarte są w Załączniku 11 do Załącznika 9 ICAO oraz w załączniku do niniejszych wytycznych.</p> <p>1.2 W celu zachowania pełnej spójności pomiędzy procedurami z zakresu ochrony a planowanymi rozwiązaniami z obszaru ułatwień, zalecane jest, aby Zespół Ochrony Lotniska powołany na podstawie § 4 ust. 1 załącznika do rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie Krajowego Programu Ochrony Lotnictwa Cywilnego realizującego zasady ochrony lotnictwa (Dz. U. Nr 116, poz. 803, z późn. zm.) wypowiedział się odnośnie zawartości Programu Ułatwień.</p> <p>1.3 Zachęcamy do przesyłania Programu Ułatwień w porcie lotniczym do Departamentu Ochrony i Ułatwień w Lotnictwie Cywilnym ULC celem uzyskania opinii na temat zastosowanych rozwiązań oraz procedur.</p> <p>1.4 Po uzyskaniu opinii, o której mowa w pkt. 1.3 zarządzający może wystąpić z wnioskiem o ewaluację zastosowanych rozwiązań w porcie lotniczym przez inspektorów ULC.</p>

2. Zespół ds. Ułatwień

ZADANIE	ZALECENIA / KOMENTARZ
Zarządzający portem lotniczym powołuje Zespół do spraw Ułatwień.	<p>2.1 Zgodnie z wytycznymi ICAO zawartymi w Załączniku 9 do Konwencji o Międzynarodowym Lotnictwie Cywilnym, w portach lotniczych powinny funkcjonować Zespoły do spraw Ułatwień odpowiedzialne za wdrażanie programu ułatwień na poziomie operacyjnym.</p> <p>2.2 Załącznik 9 ICAO zaleca, aby zarządzający portem lotniczym przewodniczył Zespołowi do spraw Ułatwień i prowadził jego regularne spotkania. W skład Zespołu do spraw Ułatwień powinni wchodzić przynajmniej wyżsi rangą</p>

szefowie instytucji inspekcyjnych funkcjonujących na lotnisku, czyli np. Straży Granicznej, Służby Celnej, służby zdrowia, służb sanitarno-weterynaryjnych, a także przedstawiciele linii lotniczych wykonujących międzynarodowe operacje lotnicze z danego portu lotniczego. Ze względu na bardzo dobrą znajomość funkcjonowania procedur na danym lotnisku oraz posiadaną praktyczną wiedzę w zakresie występujących mechanizmów, agenci obsługi naziemnej powinni być również zaangażowani w prace Zespołu do spraw Ułatwień.

2.3 Możliwe jest rozszerzenie zadań spoczywających na Zespole Ochrony Lotniska (ZOL) powołanego na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie Krajowego Programu Ochrony Lotnictwa Cywilnego realizującego zasady ochrony lotnictwa lub też powołanie odrębnego Zespołu.

2.4 Podobnie jak w przypadku ZOL, przykładowe zadania Zespołu do spraw Ułatwień w porcie lotniczym powinny obejmować:

- 1) wyrażanie opinii i zgłaszanie wniosków do przygotowanych przez zarządzającego lotniskiem projektów zarządzeń i poleceń porządkowych w zakresie ułatwień w lotnictwie cywilnym;
- 2) wyrażanie opinii i zgłaszanie wniosków do projektu Programu Ułatwień w Porcie Lotniczym;
- 3) wyrażanie opinii na temat rozwiązań dotyczących funkcjonowania terminali zgodnie z regulacjami z dziedziny ułatwień w lotnictwie cywilnym;
- 4) inicjowanie wprowadzania nowych rozwiązań i procedur dotyczących odpraw, kontroli pasażerów i bagażu, ładunków, przesyłek kurierskich i ekspresowych oraz poczty, z uwzględnieniem przepisów z zakresu ułatwień w lotnictwie cywilnym;
- 5) dokonywanie oceny stanu współpracy zarządzającego lotniskiem z przewoźnikami, innymi podmiotami prowadzącymi lotniczą działalność gospodarczą, służbami ochrony oraz Służbą Celną funkcjonującymi na danym lotnisku, w zakresie realizowanych przedsięwzięć z dziedziny ułatwień w lotnictwie cywilnym.

3. Koordynator do spraw Ułatwień

ZADANIE	ZALECENIA / KOMENTARZ
Zarządzający powołuje Koordynatora do spraw Ułatwień.	<p>3.1 W celu zapewnienia, że sprawy ułatwień znajdują się pod bieżącym nadzorem, pozostają w ramach ciągłego zainteresowania oraz są dostosowane do zmieniających się wymagań operacyjnych zalecane jest, aby zarządzający portem lotniczym wyznaczył wewnętrznego koordynatora do spraw ułatwień w lotnictwie cywilnym, którego zadaniem będzie koordynacja i prowadzenie spraw związanych z realizacją lotniskowego programu ułatwień.</p> <p>3.2 Dane osobowe i teleadresowe koordynatora powinny zostać przesłane do Departamentu Ochrony i Ułatwień w Lotnictwie Cywilnym ULC.</p>

4. Konsultacje

ZADANIE	ZALECENIA / KOMENTARZ
Zarządzający prowadzi konsultacje z użytkownikami lotniska oraz instytucjami państwowymi funkcjonującymi na lotnisku.	<p>4.1 Konsultacje w ramach Zespołu do spraw Ułatwień</p> <p>4.1.1 Na etapie projektowania, budowy, rozbudowy oraz modernizacji lotniczych terminali pasażerskich i stref parkingowych, zarządzający portem lotniczym powinien przeprowadzać odpowiednie konsultacje w ramach instytucji pełniącej zadania Zespołu do spraw Ułatwień w porcie lotniczym.</p> <p>4.1.2 Konsultacje powinny dotyczyć podejmowanych czynności i planów wprowadzenia zmian mających wpływ na funkcjonowanie systemu ułatwień na lotnisku.</p> <p>4.2 Konsultacje w ramach komitetów</p> <p>4.2.1 W celu zapewnienia konsultacji i właściwej reprezentacji interesów stron na lotniskach użytku publicznego, w szczególności w sprawach warunków korzystania z lotnisk, opłat lotniskowych oraz obsługi naziemnej – w polskim prawie istnieje możliwość zakładania komitetów i organizacji użytkowników lotnisk.</p> <p>Utworzenie komitetu w porcie lotniczym może przynieść znaczne korzyści, zarówno organizacjom zrzeszonym w ramach komitetu, jak i zarządzającym lotniskami, m.in. ze względu na zapewnienie forum dla konsultacji i uzgodnień w porcie lotniczym i wspólne dążenie do optymalizacji funkcjonowania portu.</p>

Efektywna współpraca zaangażowanych podmiotów na poziomie portu lotniczego jest konieczna dla zapewnienia optymalnego wykorzystania infrastruktury lotniczej oraz podniesienia komfortu obsługi nie tylko użytkowników lotniska, ale przede wszystkim pasażerów. Aktywna współpraca zarządzających lotniskami z komitetami jest właściwym sposobem dla usprawnienia funkcjonowania portów lotniczych oraz eliminowania występujących przeszkód i opóźnień w operacjach lotniczych.

4.2.2 Na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie Krajowego Programu Ochrony Lotnictwa Cywilnego, przedstawiciele komitetów wchodzi w skład Zespołu Ochrony Lotniska funkcjonującego w każdym porcie lotniczym i tym samym mogą wyrażać swoje opinie również w sprawach związanych z ochroną lotnictwa cywilnego. Mając na uwadze, iż poruszane sprawy często są objęte klauzulą tajności, zarządzający lotniskami powinni podjąć wszelkie możliwe starania w celu dopuszczenia przedstawicieli komitetów do posiadania odpowiedniego poświadczenia bezpieczeństwa, zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2005 r. Nr 196, poz. 1631, z późn. zm.). W przypadku gdyby, nie było to możliwe przedstawiciele komitetów mogą wystąpić z odpowiednim wnioskiem do Prezesa ULC.

4.2.3 Zasady zakładania komitetów w portach lotniczych reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 30 kwietnia 2004 r. w sprawie tworzenia i działania komitetów oraz współdziałania i konsultacji w porcie lotniczym (Dz. U. Nr 103, poz. 1088). Zgodnie z treścią przedmiotowego rozporządzenia, w portach lotniczych może być utworzony komitet przewoźników lotniczych.

4.2.4 *Komitet przewoźników* może zostać utworzony przez przewoźników lotniczych wykonujących regularny przewóz lotniczy lub serie lotów nieregularnych do/z danego portu lotniczego. Komitet ten zajmuje się opiniowaniem i inicjowaniem przedsięwzięć mających na celu polepszenie jakości obsługi pasażerów i odpraw towarowych, a także szkoleniem we wskazanym zakresie. W szczególności może on zajmować stanowisko w sprawach warunków korzystania z portu lotniczego, opłat lotniskowych oraz w sprawach związanych z obsługą naziemną. Członkami komitetu mogą być jedynie przedstawiciele przewoźnika lotniczego wykonującego w danym sezonie rozkładowym loty regularne lub serie lotów nieregularnych do/z danego portu lotniczego, natomiast inne podmioty (inni przewoźnicy, organizacje przewoźników, agenci obsługi naziemnej) mogą brać udział w pracach komitetu bez prawa głosu.

4.3 Służby państwowe funkcjonujące w danym porcie lotniczym (Straż Graniczna, Służba Celna, Policja, Graniczny Inspektor Sanitarny) powinny być również włączane w proces konsultacji spraw istotnych dla działalności lotniska.

5. Strona internetowa portu lotniczego

ZADANIE	ZALECENIA / KOMENTARZ
Zarządzający posiada rzetelną i aktualną stronę internetową portu lotniczego, która ułatwia pasażerowi przygotowanie się do podróży.	<p>5.1 Strona internetowa portu lotniczego dostarcza pasażerowi użytecznych i aktualnych informacji (bezpośrednio lub za pomocą odesłania do innej strony) służących przygotowaniu się do podróży, a w szczególności zawiera:</p> <ol style="list-style-type: none">1) użyteczne informacje dotyczące dokumentów i formalności do zrealizowania przed podróżą;2) sposoby dojazdu do portu lotniczego;3) informacje na temat usług parkingowych w otoczeniu portu lotniczego (informacja na temat ilości miejsc, opłat, lokalizacji, czasu potrzebnego na dotarcie do terminali);4) informacje na temat usług i sklepów znajdujących się na lotnisku;5) informacje na temat zasad ochrony w lotnictwie cywilnym (kontrola bezpieczeństwa, przedmioty zabronione do transportu);6) wykaz przewoźników wykonujących połączenia do/z portu lotniczego, dostępnych połączeń oraz biur podróży znajdujących się na lotnisku. Informacje są aktualizowane co najmniej dwa razy w roku;7) „czarną listę przewoźników”;8) informacje na temat „Praw pasażerów”;9) informacja na temat praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności korzystających z transportu lotniczego;10) aktualizowany na bieżąco rozkład lotów oraz wszelkie inne informacje dotyczące lotów (zgodnie z informacjami uzyskanymi od przewoźników lotniczych);11) informacje na temat wszelkich zakłóceń (w pracy portu lotniczego, połączeniach lotniczych, dojazdach na

lotnisko) mogących mieć wpływ na sprawność odbycia podróży przez pasażerów.

6. Dostęp do informacji dla pasażerów

ZADANIE	ZALECENIA / KOMENTARZ
Zarządzający zapewnia pasażerom dostęp do informacji.	<p>6.1 Pasażerowie mogą otrzymać informację na temat usług dostępnych na lotnisku poprzez informację telefoniczną:</p> <ol style="list-style-type: none">1) numer informacji telefonicznej portu lotniczego jest dostępny w książce telefonicznej, na stronie internetowej oraz we wszelkich dokumentach publikowanych przez port lotniczy;2) informacja telefoniczna jest dostępna w godzinach pracy portu lotniczego. W czasie zamknięcia portu lotniczego, dzwoniący są informowani o godzinach pracy portu oraz otrzymują informacje poprzez system zautomatyzowany;3) telefony są odbierane maksymalnie po pięciu sygnałach. W pozostałych przypadkach dzwoniący są informowani o przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie w języku polskim oraz języku angielskim;4) pasażer może uzyskać telefonicznie przynajmniej te same informacje, które są dostępne na stronie internetowej;5) osoby obsługujące informację telefoniczną mówią co najmniej w języku polskim oraz języku angielskim. <p>6.2 Punkt informacji lotniskowej:</p> <ol style="list-style-type: none">1) punkt informacji jest czynny w godzinach otwarcia terminali. W innych przypadkach, godziny pracy są podane do publicznej wiadomości. Jeśli punkt jest zamknięty, dostępny jest alternatywny sposób otrzymania informacji (np. możliwość wykonania bezpłatnego połączenia do informacji telefonicznej portu lotniczego, numer informacji tel., informacja o najbliższym punkcie informacji lotniskowej, stanowisko ze stroną internetową portu lotniczego);2) personel jest łatwo dostępny. 95 proc. pasażerów może otrzymać informację w przeciągu 3 minut, pozostałe 5 proc. pasażerów nie czeka dłużej niż 10 minut, poza przypadkami kryzysowymi, gdzie mają zastosowanie

odpowiednie procedury;

- 3) personel punktu informacyjnego oferuje pasażerom rozkład lotów, broszury na temat praw pasażerów, plan miasta, broszury turystyczne lub wskazuje miejsce, gdzie pasażer może uzyskać takie informacje oraz wszelkie inne istotne informacje związane z bieżącą sytuacją lotnictwa cywilnego (np. metody postępowania na wypadek wystąpienia zagrożenia epidemiologicznego);
- 4) personel punktu informacyjnego posługuje się co najmniej językiem polskim oraz językiem angielskim. Informacja na temat języków obcych używanych przez personel jest widoczna dla pasażerów.

6.3 Informacje na temat opóźnionych, odwołanych oraz przekierowanych lotach podawane są w czasie rzeczywistym do publicznej wiadomości przy wykorzystaniu:

- 1) informacji wizualnej publikowanej na monitorach;
- 2) punktów informacji lotniskowej;
- 3) strony internetowej;
- 4) informacji telefonicznej;
- 5) systemu informacji głosowej.

Przyczyny opóźnień, odwołanych oraz przekierowanych lotów są podawane do publicznej wiadomości w uzgodnieniu z przewoźnikiem lotniczym lub jego przedstawicielem.

7. Dojazd do / z portu lotniczego

ZADANIE

ZALECENIA / KOMENTARZ

Dojazd do / z portu lotniczego jest sprawnie zorganizowany.

7.1 Zarządzający powinni podejmować działania w celu zagwarantowania, że ułatwienia w zakresie dojazdu do /z portu lotniczego obejmują:

- 1) informacje o transporcie publicznym i niepublicznym łączącym port lotniczy z miastem oraz informacje o aktualnych cenach za te usługi są publicznie dostępne;
- 2) po dotarciu do portu lotniczego dostępne są kierunkowskazy informujące o umiejscowieniu poszczególnych terminali;

- 3) dojazd drogowy do portu lotniczego jest odpowiednio oznakowany w sposób umożliwiający kierowcy zlokalizowanie:
 - a) parkingów przeznaczonych dla pasażerów oraz dostawców,
 - b) miejsc chwilowego postoju, przeznaczonych do opuszczenia pojazdu przez pasażerów oraz odebrania pasażerów,
 - c) miejsc parkingowych przeznaczonych dla zwrotu wypożyczonych samochodów;
- 4) informację dotyczącą dojazdu do lotniska, głównych dróg oraz miast jest odpowiednio rozmieszczona (np. znaki pionowe, banery). W przypadku braku możliwości samodzielnej organizacji oznakowania, zarządzający podejmuje współpracę w tym zakresie z odpowiednimi służbami;
- 5) odpowiednie oznakowanie, w przypadku opuszczenia terminali pieszo, umożliwiające zlokalizowanie:
 - a) parkingów przeznaczonych dla pasażerów,
 - b) miejsc przeznaczonych dla odbioru pasażerów przez firmy transportowe,
 - c) przystanków autobusowych, kolejowych,
 - d) miejsc wynajmu samochodów,
 - e) pozostałych budynków terminali jeśli istnieją w danym porcie;
- 6) porty lotnicze skomunikowane z koleją oferują odpowiednie oznakowanie dla pasażerów przyjeżdżających oraz odjeżdżających ze stacji kolejowej;
- 7) oznakowanie jest widoczne oraz regularnie aktualizowane.

8. Parkingi

ZADANIE

ZALECENIA / KOMENTARZ

Parkingi dostosowane są do potrzeb pasażerów

8.1 Zarządzający portem lotniczy powinien zapewnić, że parkingi portu lotniczego zorganizowane są z uwzględnieniem następujących udogodnień:

- 1) przy wjeździe na parking kierowca może znaleźć informację na temat:
 - a) rodzaju parkingu (długoterminowy, krótkoterminowy),
 - b) opłat;
- 2) w przypadku, gdy dany parking nie posiada wolnych miejsc, umieszczana jest odpowiednia informacja przy

wjeździe na ten parking zawierająca również lokalizację najbliższego wolnego parkingu;

- 3) parkingi zawierające ponad 300 miejsc podzielone są na oznakowane sektory;
- 4) droga do pokonania pieszo z parkingu do terminala oraz z terminala do parkingu jest wyraźnie oznakowana (np. znakami, kolorami), zabezpieczona (np. poprzez odpowiednie oświetlenie, zabezpieczenia przed wjazdem pojazdów) oraz dostępna dla wózków bagażowych;
- 5) miejsca parkingowe oddalone od budynków terminali więcej niż 10 minut drogi pieszo lub dalej niż 500 metrów posiadają oznakowanie wskazujące drogę oraz czas potrzebny na dotarcie do terminali;
- 6) klient może skorzystać ze środków łączności znajdujących się na parkingu oraz miejscu dokonywania opłaty za parking dla celów uzyskania pomocy technicznej, związanej z płatnością i sprawami ochrony;
- 7) parkingi są chronione fizycznie lub systemami ochrony technicznej;
- 8) informacja na temat akceptowanych metod płatności znajduje się w miejscu dokonywania opłat oraz przy wjeździe na parking. Punkty płatnicze są oznakowane w sposób zapewniający ich łatwe zlokalizowanie;
- 9) na każdym z rodzajów parkingów zlokalizowane są miejsca dla osób niepełnosprawnych z łatwym dostępem do terminali.

9. Infrastruktura portu lotniczego

ZADANIE

ZALECENIA / KOMENTARZ

Infrastruktura portu lotniczego zorganizowana jest przyjaźnie dla pasażera.

9.1 Zarządzający dokłada wszelkich starań, aby infrastruktura portu lotniczego zorganizowana była w sposób przyjazny dla pasażera z uwzględnieniem następujących założeń:

- 1) powierzchnie dostępne dla pasażerów (terminale, parkingi, etc.) oraz znajdujące się tam wyposażenie i sprzęt są utrzymane w dobrym stanie i czystości. Metody oraz częstotliwość utrzymania czystości są dostosowane do natężenia ruchu pasażerskiego;

- 2) zapewniony jest odrębny ciąg komunikacyjny przez odprawę biletowo – bagażową, kontrolę bezpieczeństwa oraz realizację czynności związanych z odprawą pasażerską przeznaczony dla załóg lotniczych, członków misji dyplomatycznych i konsularnych oraz osób zrównanych z nimi na podstawie porozumień międzynarodowych;
- 3) wyznaczone są strefy dla palących, w taki sposób aby korzystanie z nich nie stwarzało niedogodności dla osób niepalących lub w przypadku, gdy nie jest to możliwe, objęcie zakazem palenia całej strefy terminala pasażerskiego;
- 4) pasażerowie mają możliwość korzystania ze sprzętu oraz urządzeń ułatwiających im poruszanie się po infrastrukturze portu lotniczego:
 - a) wizualnej informacji na temat wolnych miejsc parkingowych,
 - b) automatów do dokonywania płatności za parking,
 - c) otwieranych automatycznie drzwi do terminali,
 - d) ruchomych schodów ułatwiających poruszanie się pomiędzy poziomami oraz pokonywanie dłuższych dystansów poziomych,
 - e) wind dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych zainstalowanych pomiędzy poziomami,
 - f) kiosków samoobsługowych umożliwiających automatyczną odprawę biletowo-bagażową oraz boarding,
 - g) rękawów prowadzących z terminali do samolotów,
 - h) taśmociągów do odbioru bagaży;
- 5) wszelki wymieniony powyżej sprzęt, który jest niesprawny posiada odpowiednie oznakowanie informujące o tym fakcie i jednocześnie zapewnione jest alternatywne rozwiązanie;
- 6) sprawność działania sprzętu jest regularnie weryfikowana i zapewniona jest odpowiednia obsługa;
- 7) pasażerowie mają dostęp do toalet bez względu na to, w której części terminala się znajdują. Na terenie portu znajdują się toalety dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Szczególna uwaga zwracana jest na czystość oraz zapach. Harmonogram potwierdzający sprzątnięcie toalet jest umieszczony w każdej toalecie;

- 8) miejsca siedzące są dostępne w różnych częściach terminala (miejsca odprawy biletowo-bagażowej, poczekalni przedodlotowej, odbioru bagażu, przylotu) i jednocześnie utrzymane są w czystości oraz dobrym stanie technicznym. Odpowiednia ilość miejsc zarezerwowana jest dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- 9) w widocznych miejscach portu lotniczego znajdują się ogłoszenia oraz ulotki ostrzegające przed konsekwencjami przemytu narkotyków i innych materiałów lub przedmiotów zabronionych do przewozu oraz karami, którym mogą podlegać osoby oskarżone o naruszenie odpowiednich przepisów;
- 10) na lotnisku funkcjonuje system informacji głosowej. Komunikaty podawane są w języku polskim oraz języku angielskim.

9.2 Zarządzający zapewnia, że w porcie lotniczym dostępna jest wystarczająca ilość wózków bagażowych, przy uwzględnieniu następujących założeń:

- 1) wózki bagażowe dostępne są przy taśmociągach w miejscu odbioru bagażu oraz w innych miejscach terminali, gdzie mogą być potrzebne pasażerom. Wózki bagażowe dostępne są przynajmniej w strefach:
 - a) parkingowych,
 - b) krótkoterminowych miejsc postojowych przeznaczonych do podwózki pasażerów,
 - c) odbioru bagażu oraz przylotowych,
 - d) hotelu, o ile skomunikowany jest bezpośrednio z terminalem;
- 2) W przypadku, gdy korzystanie z wózków wymaga monet lub żetonów dostępne są automaty z żetonami lub automaty do rozminiania monet. Informacja o lokalizacji automatów jest umieszczona przy taśmociągach w miejscu odbioru bagażu.

10. Oznakowanie portu lotniczego

ZADANIE

ZALECENIA / KOMENTARZ

Oznakowanie portu lotniczego umożliwia pasażerowi samodzielne i łatwe przemieszczanie się po jego infrastrukturze.

10.1 Zarządzający powinien uwzględnić następujące działania w celu odpowiedniego zorganizowania oznakowania portu lotniczego:

- 1) wszelkie oznakowania używane w terminalach mają

spójny charakter i kolorystykę;

- 2) oznakowanie jest widoczne i regularnie aktualizowane;
- 3) na każdym etapie swojej podróży pasażerowie mają możliwość samodzielnego odnalezienia drogi do:
 - a) strefy odlotów, w tym przynajmniej stanowisk odprawy biletowo-bagażowej, kontroli bezpieczeństwa, boardingu,
 - b) strefy przylotów, w tym miejsca odbioru bagażu,
 - c) punktów informacyjnych,
 - d) toalet;
- 4) w przypadku modyfikacji ciągu komunikacyjnego stosowana jest informacja tymczasowa (oznakowanie lub personel);
- 5) systemy informacji o lotach w różnych częściach terminali informują o odlotach i przylotach, włączając w to:
 - a) numer lotu,
 - b) czas rozkładowy oraz uaktualniany czas rzeczywisty przylotu / odlotu,
 - c) miejsce docelowe lub początkowe połączenia lotniczego,
 - d) status lotu (np. wylądował, opóźniony, odprawa);
 - e) dodatkowe informacje: miejsce odprawy, numer taśmociągu, itp.

Systemy informacji wspierane są, tam gdzie jest to jest niezbędne, słyszalnymi komunikatami dźwiękowymi;

- 6) systemy teleinformacyjne oraz inne oznaczenia, ułatwiające sprawne przemieszczanie się pasażera na terenie portu lotniczego, ze szczególnym uwzględnieniem stanowisk odprawy biletowo – bagażowej oraz punktów kontroli bezpieczeństwa powinny uwzględniać międzynarodowe przepisy w tym zakresie (Doc 9636, "International signs to provide guidance to persons at airports and marine terminals", ICAO & IMO / Doc 9249, "Dynamic Flight-Related Public Information Displays", ICAO);
- 7) systemy teleinformacyjne sporządzane są co najmniej w dwóch językach, w tym w języku polskim i w języku angielskim oraz uwzględniają możliwe udogodnienia dla osób z wadami wzroku i słuchu (odpowiednia kolorystyka, wielkość czcionek);
- 8) informacje o rozpoczęciu odpraw na stanowiskach odprawy biletowo - bagażowej oraz stanowiskach wejścia

na pokład (boardingu) ogłaszane są w ramach funkcjonującego systemu głosowej informacji pasażerskiej w języku polskim i w języku angielskim.

11. Maksymalny czas obsługi pasażera

ZADANIA	ZALECENIA / KOMENTARZ
1. Zarządzający we współpracy ze Strażą Graniczną oraz Służbą Celną zmierzają do osiągnięcia 60 minutowego czasu odprawy pasażerów odlatujących.	11.1 Załącznik 9 ICAO zaleca ustalenie jednogodzinnego limitu czasu na realizację obowiązkowych formalności odlotowych dla wszystkich pasażerów wymagających standardowej obsługi, liczony od chwili stawienia się pasażera w pierwszym punkcie obsługi portu lotniczego.
2. Zarządzający we współpracy ze Strażą Graniczną oraz Służbą Celną zmierzają do osiągnięcia 45 minutowego czasu zakończenia wszystkich niezbędnych formalności pasażerów przylatujących.	11.2 Załącznik 9 ICAO zaleca, aby formalności związane z odprawą przylatujących pasażerów podlegających standardowej odprawie zostały wykonane w przeciągu czterdziestu pięciu minut od momentu zejścia z pokładu statku powietrznego, niezależnie od rozmiaru statku powietrznego i zaplanowanego czasu przylotu.

12. Odprawa biletowo – bagażowa

ZADANIE	ZALECENIA / KOMENTARZ
Zarządzający zwraca szczególną uwagę na organizację odprawy biletowo-bagażowej.	12.1 Sprawne dokonanie odprawy biletowo – bagażowej ma zasadnicze znaczenie dla zapewnienia możliwości szybkiego przemieszczenia się pasażera przez infrastrukturę portu lotniczego. Dlatego też, zarządzający oraz funkcjonujący w porcie lotniczym Komitet do spraw Ułatwień powinien zwrócić szczególną uwagę na zapewnienie odpowiednich rozwiązań organizacyjnych umożliwiających sprawne dokonywanie odprawy biletowo – bagażowej. 12.2 Zarządzający powinni zwracać szczególną uwagę na prawidłową organizację odprawy biletowo – bagażowej, uwzględniając m.in. następujące działania: 1) w przypadku dużego natężenia ruchu wewnątrz terminala pasażerskiego zalecane jest stosowanie wydzielonych ciągów komunikacyjnych wygradzonych taśmowymi barierami oddzielającymi; w przypadku, gdy infrastruktura na to zezwala, jeden ciąg powinien być przeznaczony dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, opiekunów z dziećmi, kobiet w zaawansowanej ciąży oraz pasażerów podróżujących klasą pierwszą i biznes, członków misji dyplomatycznych i konsularnych oraz osób zrównanych z nimi na podstawie porozumień

międzynarodowych;

- 2) W przypadku utworzenia się znaczącej długości kolejki do odprawy biletowo-bagażowej, przedstawiciel zarządzającego lub przewoźnika lotniczego powinien prowadzić działania usprawniające odprawę, w tym dodatkowo informować o procedurach odprawy oraz efektywnie przyporządkowywać pasażerów do stanowisk odprawy biletowo-bagażowej;
- 3) obsada stanowisk odprawy biletowo - bagażowej powinna odpowiadać natężeniu ruchu pasażerskiego;
- 4) wprowadzenie stanowisk samodzielnej odprawy biletowej oraz nowoczesnych technologii usprawniających odprawę;
- 5) informacja na temat niezbędnych dokumentów podróży oraz wiz, ograniczeń w rozmiarze i/lub ilości bagażu powinna być przekazywana pasażerowi jeszcze przed podejściem do stanowiska odprawy. Informacja może zostać przekazana poprzez systemy wizualne (plakaty, systemy video) lub osobiście przez obsługę.

13. Kontrola bezpieczeństwa

ZADANIE

ZALECENIA / KOMENTARZ

Zarządzający efektywnie organizuje proces kontroli bezpieczeństwa.

13.1 Właściwe zorganizowanie procesu kontroli bezpieczeństwa ma kluczowe znaczenie dla wyeliminowania opóźnień mogących powstawać podczas przemieszczania się pasażera przez infrastrukturę portu lotniczego. Poprzez właściwe zorganizowanie procesu kontroli bezpieczeństwa należy rozumieć odpowiednią konfigurację punktów kontroli bezpieczeństwa, zapewnienie obsady operatorów kontroli oraz ewentualnie personelu pomocniczego, która odpowiadałaby natężeniu ruchu pasażerskiego.

13.2 Zorganizowanie kontroli bezpieczeństwa pasażerów oraz ich bagażu kabinowego, w tym adekwatna liczba punktów kontroli bezpieczeństwa do ilości odprawianych pasażerów powinna zapewniać, że czas oczekiwania na kontrolę bezpieczeństwa nie przekracza 10 minut dla 80 proc. pasażerów oraz 20 minut dla 95 proc. pasażerów. W przypadku, gdy opóźnienia przekraczają wyznaczone limity czasu wprowadzane są dodatkowe środki w celu usprawnienia wykonywania kontroli bezpieczeństwa.

13.2.1 Czas oczekiwania pasażerów na kontrolę jest podany

do ich wiadomości poprzez odpowiednią informację wizualną.

13.3 Aktualna informacja na temat przedmiotów zabronionych do transportu lotniczego oraz wszelkich innych istotnych informacji dla pasażerów z obszaru ochrony lotnictwa cywilnego umieszczona jest:

- 1) na stronie internetowej portu lotniczego (bezpośrednio lub za pomocą odsyłaczy do właściwych stron);
- 2) w drukowanym rozkładzie lotów, który jest uaktualniany co najmniej dwa razy w roku;
- 3) w różnych miejscach portu lotniczego, przynajmniej przy stanowiskach odprawy biletowo-bagażowej oraz w strefie kontroli bezpieczeństwa.

13.4 Kolejki dla pasażerów są odpowiednio zorganizowane poprzez wydzielenie taśmociągami lub przez personel kierujący właściwym przepływem osób.

13.5 W przypadku, gdy infrastruktura portu na to zezwala, jedno stanowisko kontroli bezpieczeństwa powinno być przeznaczone do kontroli osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, opiekunów z dziećmi, kobiet w zaawansowanej ciąży oraz pasażerów podróżujących klasą pierwszą i biznes, załóg lotniczych; członków misji dyplomatycznych i konsularnych oraz osób zrównanych z nimi na podstawie porozumień międzynarodowych.

13.6 Zarządzający powinien zorganizować pomieszczenie przeznaczone do przeprowadzania osobistej kontroli bezpieczeństwa pasażera, wyposażonego w co najmniej jedno miejsce siedzące oraz umożliwiające przeprowadzenie kontroli pasażera z ograniczoną możliwością poruszania się.

13.7 Zarządzający powinien wyznaczyć odrębne pomieszczenie przeznaczone do przeprowadzania kontroli manualnej bagażu rejestrowanego.

13.8 Konfiguracja punktów kontroli bezpieczeństwa pasażerów oraz ich bagażu kabinowego powinna uwzględniać:

- 1) system informacji wizualnej informujący pasażera o procedurach kontroli oraz o przedmiotach zabronionych do przewozu lotniczego. Informacja w postaci plakatów lub filmów video powinna być dostarczana w miejscu, w którym pasażerowie oczekują na kontrolę;
- 2) maksymalne wydłużenie rolek przed i po urządzeniu

rentgenowskim, co ma zasadniczy wpływ na możliwość przygotowania się pasażera do kontroli bezpieczeństwa oraz sprawne opuszczenie strefy kontroli;

- 3) rozmieszczenie dodatkowych stołów do pakowania bagaży po kontroli bezpieczeństwa;
- 4) obsadę operatorów kontroli bezpieczeństwa oraz personelu pomocniczego uwzględniającą natężenie ruchu pasażerskiego oraz zapewniającą sprawne przeprowadzenie kontroli;
- 5) wystarczającą ilość pojemników przeznaczonych na przedmioty podlegające kontroli w zróżnicowanej wielkości umożliwiającej umieszczenie w nich:
 - a) okrycia wierzchniego,
 - b) przedmiotów metalowych, sprzętu elektronicznego, płynów;
- 6) maty podłogowe w przypadku kontroli obuwia pasażerów oraz ochraniacze na stopy;
- 7) zamykane torebki plastikowe o pojemności jednego litra do pakowania płynów;
- 8) stoły, ławy lub inne powierzchnie przeznaczone do kontroli manualnej bezpieczeństwa bagażu kabinowego;
- 9) umieszczenie ograniczeń w odległości do 1-2 m. za urządzeniem rentgenowskim uniemożliwiających sięganie po bagaż przez pasażera. Rozwiązanie to sprawia, że pasażerowie pakują swoje rzeczy na przeznaczonych do tego celu stołach lub na dalszym odcinku rolek urządzenia RTG i nie blokują tym samym pracy w punkcie kontroli bezpieczeństwa.

13.9 W przypadku zidentyfikowania podczas kontroli bezpieczeństwa posiadania przez pasażera przedmiotów zabronionych do wnoszenia do strefy zastrzeżonej lotniska oraz przewozu w bagażu kabinowym zalecane jest zapewnienie:

- 1) pojemnika przeznaczonego na przedmioty zabronione, jeżeli pasażer wyraża zgodę w formie ustnej lub pisemnej na ich pozbycie się;
- 2) możliwości odpłatnego zdeponowania zidentyfikowanych przedmiotów zabronionych;
- 3) możliwości przesłania na wskazany przez pasażera

adres za pośrednictwem agenta pocztowego zidentyfikowanych przedmiotów.

Rodzaje przedmiotów podlegających deponowaniu, o których mowa w pkt 1 oraz sposób jego realizacji, powinien określić zarządzający portem lotniczym i podać je do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie informacji w punkcie odprawy biletowo – bagażowej oraz w punkcie kontroli bezpieczeństwa. Jednocześnie warto podkreślić, że deponowanie przez pasażera przedmiotów, o których mowa w pkt 1, nie powinno powodować opóźnienia czasu odlotu statku powietrznego.

14. Udogodnienia dla pasażerów

ZADANIE

ZALECENIA / KOMENTARZ

Zarządzający dokłada wszelkich starań dla wprowadzenia udogodnień dla pasażerów.

14.1 W celu umożliwienia odbycia przez pasażerów możliwie komfortowej podróży, zarządzający w miarę posiadanych możliwości powinien rozważyć wprowadzenie następujących udogodnień dla pasażerów:

- 1) pokoje dla opiekunów z dzieckiem lub pomieszczenia, gdzie można przebrać i nakarmić małe dziecko są dostępne w różnych częściach portu lotniczego;
- 2) dostęp do następujących usług oraz punktów handlowych podczas godzin funkcjonowania portu lotniczego:
 - a) finansowych (np. bankomaty, kantory wymiany walut),
 - b) wynajmu samochodów,
 - c) pocztowych,
 - d) ubezpieczeniowych,
 - e) informacji turystycznej,
 - f) sklepów, w tym sklepów z prasą, pamiątkami i upominkami,
 - g) automatów telefonicznych,
 - h) punktów pierwszej pomocy medycznej,
 - i) miejsc przeznaczonych dla osób oczekujących na podróżnych,
 - j) bezprzewodowego Internetu (odpowiednia informacja na ten temat jest widoczna dla pasażerów),
 - k) restauracje oraz catering dostępne są dla pasażerów w częściach ogólnodostępnej oraz zastrzeżonej terminali;
- 3) godziny otwarcia punktów usługowych / handlowych oraz możliwe metody płatności są podane do

publicznej wiadomości;

- 4) na terenie portu lotniczego funkcjonuje biuro zagubionych przedmiotów. W sytuacji, gdy przedmiot posiada dane kontaktowe właściciela, personel portu lotniczego kontaktuje się z daną osobą. Numery telefonów „biura zagubionych przedmiotów” oraz informacje na temat jego lokalizacji są podane do publicznej wiadomości na stronie internetowej przewoźnika oraz odpowiednia informacja znajduje się na terenie portu lotniczego;
- 5) automaty z napojami oraz żywnością dostępne są w różnych częściach portu lotniczego;
- 6) miejsca do naładowania baterii telefonów komórkowych oraz komputerów przenośnych;
- 7) Wi – fi.

15. Jakość usług świadczonych przez zarządzających

ZADANIE

ZALECENIA / KOMENTARZ

Zarządzający świadczy wysoką jakość usług.

15.1 Zarządzający powinien świadczyć usługi z uwzględnieniem obszarów i zaleceń niniejszych wytycznych.

15.2 Jakość świadczonych usług opisana jest w Programie Ułatwień Portu Lotniczego.

15.3 Zarządzający powinien przeprowadzać corocznie badanie satysfakcji klienta, obejmujące co najmniej:

- 1) dostępność usług,
- 2) uprzejmość personelu,
- 3) system informacji i oznakowanie,
- 4) komfort i zakres udogodnień,
- 5) czystość i porządek,
- 6) parkingi,
- 7) bezpieczeństwo.

Procent satysfakcji jest mierzony dla każdego obszaru.

15.4 Zarządzający powinien przeprowadzać przynajmniej raz na trzy lata badanie dotyczące oczekiwań klienta.

15.5 Zarządzający portem lotniczym powinien opracować i wdrożyć plan działania na podstawie informacji uzyskanych od pasażerów i klientów portu lotniczego w postaci:

- 1) badania satysfakcji,
- 2) badania oczekiwań,

- 3) otrzymanych wniosków, propozycji zmian oraz skarg.

Plan działania obejmuje co najmniej:

- 1) obszary z badania satysfakcji, które uległy pogorszeniu podczas ostatniego roku,
- 2) obszary z badania satysfakcji, których poziom jest niższy niż 85 proc.,
- 3) rezultat badania oczekiwań,
- 4) główne źródła skarg.

Plan jest zatwierdzany i stosowany przez kierowników odpowiedniego szczebla.

15.6 Zarządzający portem lotniczym powinien udzielać odpowiedzi na wszystkie wnioski i skargi wpływające od pasażerów:

- 1) wszelkie pisemne skargi są rejestrowane oraz udzielana jest odpowiedź w przeciągu 10 dni roboczych (ostateczna odpowiedź lub potwierdzenie otrzymania),
- 2) w sytuacji, gdy szczegółowe zbadanie sprawy jest konieczne, odpowiedź wysyłana jest nie dłużej niż po 20 dniach roboczych od otrzymania, za wyjątkiem zapytań natury prawnej, w stosunku do których dążyć powinno się do udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni;
- 3) formularze uwag, skarg i wniosków powinny być dostępne na stronie internetowej oraz w punktach informacji lotniskowej.

II. Metody i środki w zakresie ułatwień możliwe do stosowania przez przewoźników lotniczych

1. Ułatwienia dla podróżnych

ZADANIE	ZALECENIA / KOMENTARZ
Przewoźnik lotniczy wprowadzi system ułatwień dla pasażerów.	<p>1.1 Przewoźnik lotniczy rozważy wprowadzenie zaleceń mogących mieć pozytywny wpływ na sprawne odbycie podróży przez pasażerów w zakresie:</p> <ol style="list-style-type: none">1) zorganizowania w ramach komputerowego systemu rezerwacyjnego, jeśli taki system istnieje, funkcji umożliwiającej osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej zgłoszenia potrzeb w zakresie opieki w trakcie podróży;2) zastosowania zasady pierwszeństwa przy odprawie biletowo - bagażowej dla osób podróżujących z dziećmi do lat 6, osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz kobiet w zaawansowanej ciąży;3) umieszczenia na stronie internetowej przewoźnika lotniczego informacji o obowiązywaniu postanowień rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie Krajowego Programu Ochrony Lotnictwa Cywilnego realizującego zasady ochrony lotnictwa, szczególnie w zakresie kontroli bezpieczeństwa oraz przedmiotów zabronionych do transportu lotniczego, rozporządzenia Parlamentu Europejskiego (WE) nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów;4) zapewnienia na pokładzie statku powietrznego widocznej informacji, o zakazie używania na pokładzie statku powietrznego wszelkich przenośnych urządzeń elektronicznych emitujących sygnały radiowe, zakazie palenia oraz spożywania alkoholu wniesionego samodzielnie na pokład;5) podjęcia odpowiednich środków podczas odprawy biletowo - bagażowej w celu zapewnienia, że pasażerowie znajdują się w posiadaniu dokumentów wymaganych przez państwo tranzytowe lub państwo przeznaczenia;

- 6) umieszczenia na stronie internetowej, w dostępnych formach, zasad bezpieczeństwa, które przewoźnik stosuje do przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak również przewozu sprzętu do poruszania się, co wynika z art. 4 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą. Informacja ta może być wzbogacona o dane dotyczące dopuszczalnej wielkości bagażu kabinowego oraz o sposobie przeprowadzenia kontroli bezpieczeństwa.

2. Wyposażenie statków powietrznych

ZADANIE

Przewoźnik powinien zwracać uwagę na dostosowanie wyposażenia statków powietrznych do szczególnych potrzeb pasażerów.

ZALECENIA / KOMENTARZ

2.1 Zgodnie z zaleceniami Doc. 30 cz. I Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego (ECAC) nowe statki powietrzne wprowadzane przez przewoźnika lotniczego do użytku lub po przeprowadzeniu ich gruntownego remontu, powinny spełniać następujące wymagania:

- 1) w statku powietrznym posiadającym 30 lub więcej miejsc siedzących, przynajmniej 50 % wszystkich miejsc siedzących znajdujących się przy przejściu będzie miała ruchome podłokietniki;
- 2) statek powietrzny posiadający więcej niż jedno przejście pomiędzy rzędami miejsc siedzących powinien być wyposażony w przynajmniej jedną przestronną toaletę przystosowaną dla potrzeb osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;
- 3) statek powietrzny posiadający przynajmniej dwie toalety, powinien posiadać przynajmniej jedną toaletę przystosowaną dla potrzeb osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i wyposażoną w drzwi otwierane zewnątrz lub przesuwane, posiadające kurtyny po obydwu stronach korytarza zapewniające prywatność, a w razie konieczności – również chowany próg;
- 4) statek powietrzny posiadający 100 lub więcej miejsc siedzących powinien posiadać na pokładzie przynajmniej jeden wózek dla osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;

- 5) statek powietrzny posiadający 60 lub więcej miejsc siedzących oraz wyposażony w toaletę przystosowaną dla potrzeb osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinien mieć na pokładzie wózek inwalidzki podczas każdego lotu;
- 6) statek powietrzny posiadający 60 lub więcej miejsc siedzących niewyposażony w toaletę przystosowaną do potrzeb osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinien mieć na pokładzie przynajmniej jeden wózek inwalidzki, jeśli potrzeba taka została zgłoszona przynajmniej 48 godzin przed odlotem;
- 7) statek powietrzny posiadający 100 lub więcej miejsc siedzących powinien mieć miejsce w kabynie przeznaczone do transportu złożonego pionowo wózka inwalidzkiego nieprzekraczającego wymiarów ISO.

3. Jakość usług świadczonych przez przewoźnika

ZADANIE	ZALECENIA / KOMENTARZ
Przewoźnik świadczy wysoką jakość usług.	<p>3.1 Przewoźnik lotniczy świadczy usługi z uwzględnieniem obszarów i zaleceń niniejszych wytycznych.</p> <p>3.2 Przewoźnik przeprowadza corocznie badanie satysfakcji klienta, obejmujące co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) dostępność usług, b) uprzejmość personelu, c) system rezerwacji, d) komfort udogodnień, e) czystość i porządek. <p>Procent satysfakcji jest mierzony dla każdego obszaru.</p> <p>3.3 Przewoźnik lotniczy przeprowadza przynajmniej raz na trzy lata badanie dotyczące oczekiwań klienta.</p> <p>3.4 Przewoźnik lotniczy opracowuje i wdraża plan działania na podstawie informacji uzyskanych od pasażerów i klientów portu lotniczego w postaci:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) badania satysfakcji, b) badania oczekiwań, c) otrzymanych wniosków, propozycji zmian oraz skarg.

Plan działania obejmuje co najmniej:

- a) obszary z badania satysfakcji, które uległy pogorszeniu podczas ostatniego roku,
 - b) obszary z badania satysfakcji, których poziom jest niższy niż 85 %,
 - c) rezultat badania oczekiwań,
 - d) główne źródła skarg.
- Plan jest zatwierdzany i stosowany przez kierowników odpowiedniego szczebla.

3.5 Przewoźnik lotniczy udziela odpowiedzi na wszystkie wnioski i skargi wpływające od pasażerów:

- a) wszelkie pisemne skargi są rejestrowane oraz udzielana jest odpowiedź w przeciągu 10 dni roboczych (ostateczna odpowiedź lub potwierdzenie otrzymania),
- b) w sytuacji, gdy szczegółowe zbadanie sprawy jest konieczne, odpowiedź wysyłana jest nie dłużej niż po 20 dniach roboczych od otrzymania, za wyjątkiem zapytań natury prawnej, w stosunku do których dążyć powinno się do udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni.

III. SCHEMAT PROGRAMU UŁATWIEŃ PORTU LOTNICZEGO

1. Zagadnienia ogólne

- 1.1. Cele programu i odpowiedzialność za jego wprowadzenie.
- 1.2. Krajowe, wspólnotowe i międzynarodowe uregulowania prawne.
- 1.3. Zespół Ochrony Lotniska / Zespół do spraw Ułatwień.
- 1.4. Wyznaczenie i zadania wewnętrznego koordynatora do spraw ułatwień.
- 1.5. Przewoźnicy operujący z danego lotniska.

2. Charakterystyka portu lotniczego

- 2.1 Opis infrastruktury portu lotniczego.
- 2.2 Charakterystyka fizyczna lotniska i oznakowanie tras dojazdu.
- 2.3 Opis stref ogólnodostępnej i zastrzeżonej lotniska.
- 2.4 Charakterystyka terminali pasażerskich.
- 2.5 Oznakowanie portu lotniczego.
- 2.6 Organizacja odprawy biletowo bagażowej.
- 2.7 Umieszczenie punktów pomocy osobom z ograniczoną możliwością poruszania się oraz punktów informacji pasażerskiej.
- 2.8 Umieszczenie pomieszczeń dla opiekunów z dziećmi, sposób ich oznaczenia i wyposażenie.
- 2.9 Rozmieszczenie poczekalni przedodlotowych oraz ich wyposażenie.
- 2.10 Umieszczenie i oznaczenie toalet.
- 2.11 Opis oraz umiejscowienie istniejących udogodnień dla pasażerów korzystających z lotniska.
- 2.12 Umieszczenie stref dla palących.
- 2.13 Zastosowanie rozwiązań organizacyjnych zapewniających sprawny przepływ pasażerów.
- 2.14 Dostępność wózków bagażowych.
- 2.15 Parkingi.

3. Dostęp do informacji dla pasażerów oraz zawartość strony internetowej portu lotniczego

- 3.1 Sposób informowania na temat opóźnionych, odwołanych oraz przekierowanych lotach.

4. Zastosowanie technologii biometrycznych w procedurach odprawy pasażerskiej i systemu ochrony lotniska

5. System konsultacji funkcjonujący na lotnisku

6. Zastosowanie ułatwień w procesie przeprowadzania kontroli bezpieczeństwa

- 6.1. Rodzaj i zakres zastosowanej informacji, w tym wizualnej określającej procedury zachowania się pasażera przed poddaniem go kontroli bezpieczeństwa.
- 6.2. Dodatkowe wyposażenie stanowisk kontroli bezpieczeństwa z uwzględnieniem ułatwień w lotnictwie cywilnym.
- 6.3. Procedura postępowania w przypadku zidentyfikowania przedmiotów zabronionych podczas kontroli bezpieczeństwa.
- 6.4 Umieszczenie pomieszczeń do przeprowadzenia osobistej kontroli bezpieczeństwa oraz ich wyposażenie.
- 6.5 Umieszczenie pomieszczenia przeprowadzenia kontroli manualnej bagażu rejestrowanego.

7. Przedsięwzięcia zapewniające efektywność programu

- 7.1 Procedury sprawowania nadzoru nad wdrażaniem postanowień Programu Ułatwień.
- 7.2 Organizacja kontroli wewnętrznych lotniskowego systemu ułatwień.
- 7.3 Jakość usług świadczonych przez zarządzającego.
- 7.4 Monitoring jakości, w tym maksymalnego czasu obsługi pasażera.

IV. Literatura oraz akty prawne z zakresu ułatwień

- 1) Załącznik 9 do Konwencji o międzynarodowym lotnictwie cywilnym „Ułatwienia”;
- 2) Doc. 30 cz. 1, ECAC;
- 3) Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą;
- 4) Doc 9636, “International signs to provide guidance to persons at airports and marine terminals”, ICAO & IMO;
- 5) Doc 9249, “Dynamic Flight-Related Public Information Displays”, ICAO;
- 6) Guide to Facilitation, IATA;
- 7) ACI Policy and Recommended Practices Handbook, Seventh Edition, Nov 2009.