

**УПУТСТВО
О ПОСТУПАЊУ СА ЛИЦИМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ
И ЛИЦИМА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ У
ЦИВИЛНОМ ВАЗДУХОПЛОВСТВУ БОСНЕ И
ХЕРЦЕГОВИНЕ**

Члан 1.

(Предмет Упутства)

Овим упутством дају се смјернице:

- a) лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу;
- б) лицима која спроводе безбједносни преглед лица, ручног и одвојеног пртљага - кључни принципи за преглед лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу;
- ц) у вези са правилима понашања у пружању помоћи приликом прихвата и отпреме лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу;
- д) за пружање помоћи на тлу лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу;
- е) у погледу свијести о инвалидности и равноправности инвалидитета за комплетно аеродромско особље и особље авио-превозника које ради са путницима;
- ф) о обукама;
- г) за најаву лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу;
- х) на интернет страницама за лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу;
- и) у вези са савјетодавним напоменама о процедурама за превоз лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу;
- ј) у вези са усклађивањем сигнализације која означава позивне тачке.

Члан 2.

(Циљ Упутства)

Циљ овог упутства је утврђивање начина рада свих субјеката који учествују у ланцу путовања ваздушним саобраћајем како би, у складу са Законом о облигационим односима у цивилном ваздухопловству Босне и Херцеговине ("Службени гласник БиХ", број 51/15) и ЕСАС документом 30, Дио I, потребе лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу биле задовољене на одговарајући начин.

Члан 3.

(Обавезна примјена Упутства)

Оператори аеродрома и оператори ваздухоплова су дужни да се придржавају овог упутства приликом поступања са лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу која користе комерцијалне путничке услуге у ваздушном саобраћају при одласку са, транзиту кроз или доласку на аеродром у Босни и Херцеговини.

Члан 4.

(Евиденција о броју лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу у доласку и одласку са аеродрома у Босни и Херцеговини)

Оператори аеродрома у Босни и Херцеговини су дужни на годишњем нивоу достављати Дирекцији за цивилно ваздухопловство Босне и Херцеговине (у даљем тексту: ВНДСА) евиденцију о броју лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу у доласку и одласку са аеродрома у Босни и Херцеговини, како би ВНДСА, у складу са законом који уређује питање цивилног ваздухопловства Босне и Херцеговине, могла поднијети ваздухопловне статистичке

На основу члана 61. став (2) Закона о управи ("Службени гласник БиХ", бр. 32/02, 102/09 и 72/17), члана 65. Закона о облигационим односима у цивилном ваздухопловству Босне и Херцеговине ("Службени гласник БиХ", број 51/15) и тачке 5.2 ф) Програма олакшица у цивилном ваздушном саобраћају Босне и Херцеговине ("Службени гласник БиХ", број 35/23), генерални директор Дирекције за цивилно ваздухопловство Босне и Херцеговине доноси

извјештаје међународним ваздухопловним институцијама, а у складу са међународним стандардима.

Члан 5.
(Анекси)

Анекси I до X чине саставни дио овог упутства.

Члан 6.
(Ступање на снагу)

Ово упутство ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику БиХ".

Број 1-3-02-2-918-8/24
26. децембра 2024. године
Бања Лука

Генерални директор
Зорислав Ивановић

АНЕКС I ЛЕТАК СА УПУТСТВОМ ЗА ЛИЦА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ЛИЦА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ КОЈА РИЈЕТКО ИЛИ ПРВИ ПУТ ПУТУЈУ

1. УВОД

Као лице са инвалидитетом или лице са смањеном покретљивошћу (PRM) требало би да имате исте могућности приликом путовања ваздухопловом као и сва друга лица.

У Босни и Херцеговини ваша права су заштићена Законом о облигационим односима у цивилном ваздухопловству Босне и Херцеговине ("Службени гласник БиХ", број 51/15) (у даљем тексту: Закон). Овим законом утврђена је помоћ коју морају пружити и аеродром и авио-превозник и наведено је да ова помоћ мора бити бесплатна.

Већину услуга које су вам потребне добићете бесплатно, нпр. помоћ при укрцавању у ваздухоплов. За сваки случај, приликом резервисања карте, провјерите да ли постоје додатни трошкови.

Да би све прошло добро и да би ваше путовање било без стреса и што угодније, требало би испоштовати ових неколико једноставних тачака:

- Постарајте се да прибавите све потребне информације прије него што испланирате путовање.
- Будите реални у погледу својих потреба, нарочито ако не можете дуго да ходате без помоћи. Раздаљина између шалтера за регистрацију за лет и излаза ка ваздухоплову може бити веома велика.
- Провјерите да ли авио-превозник или организатор путовања може да задовољи ваше потребе.
- Позовите их да се увјерите да су упознати са вашим посебним потребама, да их разумију и да могу да их испуне. Немојте претпостављати да ће помоћ бити доступна "на захтјев". Најбоље је да резервацију помоћи извршите најмање 48 часова унапријед.
- Немојте претпостављати да особље зна најбољи начин да вас превезе - уколико вас не питају, реците им!
- Иако би требало да је у свим државама ЕСАА подручја особље обучено по питању безбједног превоза, увијек је најбоље да им укажете које су посебне потребе и погодности које су вама неопходне.

Управни орган аеродрома има одговорност да вам пружи помоћ при кретању кроз аеродром и при уласку у и изласку из ваздухоплова, укључујући, ако је потребно, и при смјештању на сједиште у ваздухоплову. Авио-превозник такође има обавезе према вама као путнику. Свако мора

одиграти своју улогу да би путовање било што угодније и без стреса.

Према међународним споразумима и законима ЕСАА подручја надокнада за изгубљени или оштећени лични пртљаг (укључујући и опрему за кретање) подлијеже ограничењима која можда неће покрити стварне трошкове замјене или поправке. Препоручује се да прије путовања провјерите лимит вашег путног осигурања и увјерите се да ваше путно осигурање покрива вашу опрему за кретање. Можда ћете морати да продужите своју полису осигурања у том смислу.

2. ПРИБАВЉАЊЕ ПОТРЕБНИХ ИНФОРМАЦИЈА 2.1 ПОМОЋ

Одређене организације у Босни и Херцеговини, које заступају лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу могу да буду упознате са услугама које нуде аеродроми и авио-превозници, те вас о истим могу посаветовати.

Алтернативно, можда бисте жељели да користите одређену путничку агенцију, агента за резервације или особље за посебну помоћ авио-превозника. Важно је да приликом резервације агенту или авио-превознику укажете да имате посебне потребе у погледу путовања, да би се оне могле унијети у вашу резервацију. Препоручује се да затражите писмену потврду да бисте били сигурни да су тачно забиљежили ваше захтјеве.

Како год да одлучите резервисати свој лет, требало би да свог авио-превозника или организатора путовања обавијестите о својим потребама најмање 48 часова прије лета. Тако се омогућава организатору путовања да обавијести авио-превозника, и/или авио-превознику да обавијести управни орган аеродрома прије вашег доласка на аеродром.

2.2 Ваше потребе

Авио-превозници користе међународно договорени систем кодова да би одредили који ниво помоћи је потребан сваком појединачном лицу са инвалидитетом и лицу са смањеном покретљивошћу. Примјерак те листе налази се у прилогу.

Питања која вам постави агент (или авио-превозник, преко агента) могу дјеловати наметљиво, али су неопходна да бисте добили ону врсту услуге која вам је потребна. Слиједи примјери могућих питања:

- Које су ваше потребе?
- Да ли можете да ходате аеродромским терминалом до ваздухоплова или су вам потребна инвалидска колица или електрично возило?
- Ако су вам инвалидска колица потребна, да ли ћете користити своја?
- Да ли су колица:
 - расклопива?
 - на сопствени погон?¹
- Колико су тешка ваша колица и које су њихове димензије (ширина и дужина)?
- Да ли вам је потребан неко да вас гура у инвалидским колицима?
- Да ли можете да ходате уз, односно низ степенице ваздухоплова, или вам је потребна помоћ приликом укрцавања и искрцавања? Да ли можете да се премјестите из инвалидских колица без помоћи?

¹ Из безбједносних разлога неће сви ваздухоплови моћи да у пртљажник ваздухоплова смјесте инвалидска колица која долазе са батеријама. Веома је важно да ово провјерите прије путовања.

- Да ли можете да ходате унутар ваздухоплова или су вам неопходна инвалидска колица за кретање у ваздухоплову, ако их има?
- Да ли вам је потребно да знате да ли у ваздухоплову постоји тоалет који има улаз за инвалидска колица?
- Која врста помоћи вам је потребна током лета? Молимо да то поближе одредите. Авио-превозник вам не може помоћи око храњења, комуницирања, узимања лијекова, нити приликом коришћења тоалета. Ако вам је потребна та врста помоћи, мораћете путовати у пратњи.
- Неки авио-превозници имају кабинско особље обучено да вас подигне на инвалидска колица да одете до тоалета. Други авио-превозници неће помоћи приликом подизања. Прибавите потребне информације прије него што резервишете лет.
- Која врста сједишта вам највише одговара?
- Да ли са собом носите неку медицинску опрему?
- Да ли сте астматичар или имате друге тешкоће при дисању?

Ако је и ваше здравствено стање озбиљно, морате о томе обавијестити авио-превозника, а можда ће бити потребно и доставити потврду о "способности за летење". На аеродрому ће вас можда питати да потврдите да сте способни за летење.

2.3 Резервација

Доступне су вам све врсте карата, нпр. у економској, бизнис и другим класама, али не можете на основу свих врста карата да добијете помоћ која вам је потребна.

На примјер, ако вам је потребан додатни простор за ноге, сједишта у економској класи вам можда неће одговарати. Савјетујемо да унапријед извршите резервацију, ако је могуће и 7 дана раније, али најмање 48 часова прије путовања. На овај начин моћи ћете да добијете помоћ која вам је потребна, а и избјећи ћете разочарење. Неки авио-превозници ограничавају број лица са инвалидитетом која могу бити на лету. Ова ограничења постоје због величине ваздухоплова и нивоа помоћи која је потребна путнику. Ранијом резервацијом повећавате могућност да отпутујете када то желите. Наравно, ако треба да откажете резервацију, потребно је да о томе обавијестите авио-превозника што је прије могуће, да би се ваше мјесто ослободило за друго лице са смањеном покретљивошћу.

Ако путујете са електричним инвалидским колицима или са службеном животињом ¹ или вам је потребна опрема са медицинским кисеоником током путовања, о томе треба унапријед да доставите обавјештење најмање 48 часова прије поласка, а не да то пријавите по доласку на аеродром или на шалтер за пријаву на лет.

2.4 На аеродрому

Ако сте унапријед планирали, требало би да вам буду испуњене све потребе у складу са резервацијом.

Ако користите инвалидска колица, треба да будете упознати са начином на који се са њима поступа током лета.

Могуће је да ће ручна, склопива инвалидска колица бити смјештена у путничку кабину ако постоји одговарајући простор за смјештај.

Међутим, вјероватније је да ће ваша инвалидска колица бити смјештена у пртљажник ваздухоплова, што ће сигурно бити случај са свим моторним инвалидским колицима.

У оба случаја, аеродроми и авио-превозници би требало да дозволе да останете у сопственим инвалидским колицима до врата ваздухоплова. Они треба и да доведу вашу инвалидска колица до врата ваздухоплова по доласку на одредиште, када је то изводљиво и могуће. Авио-превозници и њихове компаније за прихват и отпрему ваздухоплова требало би да дају све од себе да обезбиједу одговарајућу опрему за утовар и истовар ваших тешких инвалидских колица на електрични погон. Провјерите да ли сте унапријед најавили своја инвалидска колица на електрични погон.

Такође, треба да знате да постоје мјере безбједности које се примјењују на све путнике, што је посебно важно ако користите опрему за кретање или са собом носите лијекове током лета. Сва опрема за кретање, укључујући инвалидска колица, подвргава се ригорозном безбједносном прегледу. Међутим, ове прегледе треба спроводити на начин да се непријатности или стрес сведу на најмању могућу мјеру.

Можете бити подвргнути и ручном претресу. Ако вам више одговара да се то обави насамо због природе ваше инвалидности, можете затражити да вас одведу у одвојени простор за прегледе.

На неким аеродромима од вас ће се захтијевати да пређете у аеродромска инвалидска колица да бисте прошли кроз безбједносни скенер, да би могли детаљно прегледати ваша колица. Може се извршити и провјера садржине вашег ручног пртљага. Све ово би требало да се уради дискретно и да се ствари врате на своје мјесто.

Тренутно ограничење у погледу количине течности која се може унијети у ваздухоплов је највише 100 ml по боцици. Међутим, дозвољено је да у оквиру ручног пртљага унесете есенцијалне лијекове у количини већој од 100 ml, али мораћете да имате одобрење авио-превозника и аеродрома поласка, као и пратећу документацију (нпр. писмо љекара или рецепт).

Неопходне лијекове понесите у ручном пртљагу и побрините се да сте спаковали довољно лијекова ако дође до кашњења лета или за случај да се ваш пртљаг изгуби или загуби.

2.5 У ваздухоплову

Ако вам је потребно да користите инвалидска колица која се налазе у ваздухоплову, то треба да нагласите приликом резервације. Нећете бити у могућности да у ваздухоплову користите сопствена инвалидска колица јер је пролаз између сједишта превише узак за кретање ваших колица. Ако имате сензорно оштећење (нпр. слијепи сте или глуви), особље авио-превозника треба да вам се представи и понуди одговарајући ниво помоћи током лета. На примјер, треба да вам објасне процедуре у случају опасности и да вам помогну са отпакивањем хране.

Ако имате тешкоће при дисању и потребан вам је додатни кисеоник током лета, авио-превозник вам може обезбиједити додатни кисеоник. Неки авио-превозници ову услугу наплаћују. Неки авио-превозници ће вам дозволити да понесете сопствени кисеоник, што треба увијек унапријед да провјерите са предметним авио-превозником. Авио-превозници нису дужни да имају кисеоник у сврху прве помоћи, иако многи имају. Једино су дужни да имају кисеоник за путнике у случају декомпресије кабине и за хитне медицинске случајеве.

² Кабинско особље није дужно да вам пружи помоћ са јелом, пићем или узимањем лијекова, нити имају обавезу да пружи помоћ у тоалету или при било којем другом облику личне његе, иако вам могу помоћи да одете до тоалета. Ако вам за било коју од ових активности треба помоћ, требало би да путујете у пратњи.

¹ У смислу ЕСАС/ЕСАА прописа, "службеним животињама" сматрају се искључиво "одобрени пси помагачи".

2.6 На крају путовања

Ако управни орган аеродрома и авио-превозник испуне све ваше потребе у складу са резервацијом, ваше путовање би требало да буде угодно као и свим осталим путницима. Али ако се појави неки проблем, потребно је да о томе што прије обавијестите надлежне органе.

За летове унутар ЕСАА подручја или које обавља авио-превозник из ЕСАА подручја требало би прво да се жалите управном органу предметног аеродрома или предметном авио-превознику, или организатору путовања ако не познајете авио-превозника. Запамтите да је управни орган аеродрома одговоран за ваше путовање кроз аеродром, укључујући до и од вашег сједишта у ваздухоплову. Ваш авио-превозник је дужан да проследи ваш захтјев за помоћ управним органима аеродрома, да безбједно и пажљиво превезе вашу опрему за кретање, као и за ваш угодјај током лета.

Ако нисте задовољни поступањем по вашој жалби путем наведених канала, можете се жалити националним извршним органима предметне државе. Листа контаката у погледу тих органа у државама потписницама Споразума о ЕСАА објављена је на интернет страници Европске комисије¹ и на интернет страници BHDCA.

За аеродроме и авио-превознике изван ЕСАА подручја пратите исту процедуру, али можда нећете имати исти ниво правне заштите на располагању. Ако нисте задовољни одговором који добијете, можете се обратити BHDCA.

2.7 Кодови авио-превозника

Авио-превозници су утврдили кодове којим се прецизира стање и посебне потребе путника које превозе. Ови кодови, који су стандардизовани, важни су за сваког оператора (авио-превознике, аеродроме) у ланцу путовања приликом организовања неопходних услуга. Објашњени су у наставку текста, у информативне сврхе. Одабир одговарајућег кода остаје искључива одговорност авио-превозника.

Кодови за идентификацију помоћних услуга које се пружају путнику

- **WCNR (инвалидска колица - R означава платформу /Ramp/)** - Путник који може ходати уз и низ степенице и кретати се самостално до и од свог сједишта у кабини ваздухоплова, али којем су неопходна инвалидска колица за кретање до и од ваздухоплова, тј. преко платформе, авио-моста или до аутобуса за превоз путника на платформи, по потреби. Када је службена животиња у пратњи путника, врсту животиње треба навести у слободном тексту SSR ставке. Гдје је то примјениво - и прије билатералног споразума између управних органа аеродрома и путника - путник може бити остављен код излаза да се самостално укрца.
- **WCHS (инвалидска колица - S означава степенице /Steps/)** - Путник који не може ходати уз/низ степенице, али који се може самостално кретати до и од свог сједишта у кабини ваздухоплова, и којем су неопходна инвалидска колица за кретање до и од ваздухоплова или аутобуса за превоз путника на платформи, или морају имати асистенцију за кретање уз/низ степенице. Када је службена животиња у пратњи

путника, врсту животиње треба навести у слободном тексту SSR ставке.

- **WCNC (инвалидска колица - C означава сједиште у кабини /Cabin Seat/)** - Путник којем су неопходна инвалидска колица за кретање до и од ваздухоплова/аутобуса за превоз путника на платформи, и којем се мора пружити помоћ при кретању уз/низ степенице и до/од сједишта у кабини ваздухоплова. Када је службена животиња у пратњи путника, врсту животиње треба навести у слободном тексту SSR ставке. **Напомена:** У овој посљедњој категорији асистенције, у резервацији треба навести да ли путник путује са сопственим инвалидским колицима и користити важеће кодове тј. **WCBD, WCMP, WCLB** или **WCBW**, или ако путник тражи инвалидска колица у ваздухоплову, користити код **WCOB**.
- **BLND** - Слијепи или слабовиди путници. Када службена животиња прати путника, то треба навести.
- **DEAF** - Путник који је глув или наглув или путник који је глув и нијем. Када службена животиња прати путника, то треба навести.
- **DPNA** - Путник са инвалидитетом који има когнитивни или скривени инвалидитет за који је потребна асистенција. Треба навести појединости.

Кодови за идентификацију врсте инвалидских колица или помагала за кретање са којима ће путник путовати, за потребе резервације.

- **WCBD (батерија која не може да исцури)** - транспортује путник, што ће захтијевати претходну најаву и може захтијевати припрему/(де)монтажу. Тежина и димензије се могу навести. Инвалидска колица и батерија се морају преузети и поново пријавити на свакој тачки међулинијског трансфера (према билатералном договору).
- **WCBW (батерија са мокром хелијом)** - транспортује путник, што ће захтијевати претходну најаву и може захтијевати припрему/(де)монтажу. Тежина и димензије се могу навести. Инвалидска колица и батерија се морају преузети и поново пријавити на свакој тачки међулинијског трансфера (према билатералном договору).
- **WCMP (ручни погон)** - транспортује путник. Тежина и димензије се могу навести (према билатералном договору).
- **WCLB (литијум-јонска батерија)** - транспортује путник, што ће захтијевати претходну најаву/припрему. Тежина и димензије се могу навести. Инвалидска колица и батерија се морају преузети и поново пријавити на свакој тачки међулинијског трансфера (према билатералном договору).
- **WCOB (инвалидска колица у ваздухоплову)** - путник који је затражио да инвалидска колица користи у ваздухоплову - ако већ нису доступна.

Кодови за идентификацију животиња које прате путника са инвалидитетом

Када је службена животиња у пратњи путника, врсту животиње и појединости треба навести у слободном тексту SSR ставке.

- **ESAN** - Путник који путује са животињом за емоционалну подршку/психијатријске услуге у

¹ http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf

- кабини ваздухоплова (према билатералном договору).
- **SVAN** - Путник који путује са службеном животињом у кабини ваздухоплова (према билатералном договору).

Кодови за идентификацију опреме која прати путника

- **OXYG** - (Кисеоник) - за путнике који путују било сједећи или на носилима, којима је потребан кисеоник током лета (користи се само у комбинацији са SSR кодом MEDA).
- **AOXY** - (Кисеоник који обезбјеђује авио-компанија) - за путнике који путују било сједећи или на носилима, којима је потребан кисеоник током лета (користи се само у комбинацији са SSR кодом MEDA) (према билатералном споразуму).
- **POXY** - (Сопствени кисеоник путника) - за путнике који путују било сједећи или на носилима, којима је потребан кисеоник током лета (користи се само у комбинацији са SSR кодом MEDA). Подлијеже прописима авио-компаније и/или владе (према билатералном споразуму).
- **PROС** - Лични преносни концентратор кисеоника (према билатералном споразуму).

Додатни кодови који се могу користити за документовање помоћи

- **LEGL** (Нога у гипсу) - Путник са лијевом ногом у гипсу или спојеним кољеном (користи се само у комбинацији са SSR кодом MEDA).
- **LEGR** (Нога у гипсу) - Путник са десном ногом у гипсу или спојеним кољеном (користи се само у комбинацији са SSR кодом MEDA).
- **LEGB** (Нога у гипсу) - Путник са обје ноге у гипсу (користи се само у комбинацији са SSR кодом MEDA).
- **MEDA** (Медицински случај) - можда ће бити потребно медицинско одобрење компаније. Не користи се за путнике са инвалидитетом или смањеном покретљивошћу којима је потребна само помоћ или спровођење, и којима није потребно медицинско одобрење.

Резервације могу имати више кодова који наводе врсту помоћи која је потребна путнику.

У случају глувог и слијепог лица (нпр. Ашероф синдром), може се користити код **DEAF/BLND**. У овом сценарију, то лице би требало увијек да путује са пратиоцем.

АНЕКС II

СМЈЕРНИЦЕ ЗА ЛИЦА КОЈА СПРОВОДЕ БЕЗБЈЕДНОСИ ПРЕГЛЕД - КЉУЧНИ ПРИНЦИПИ ЗА ПРЕГЛЕД ЛИЦА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ЛИЦА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ

1. УВОД

Лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу нису изузета од безбједносног прегледа, али је важно да се преглед обави пажљиво и осјећајно.

2. ОПШТА ПРАВИЛА

- Увијек будите дискретни
- Користите једноставан и јасан говор, без жаргонских ријечи
- Обрађајте се лицу директно и природно
- Пажљиво размислите о евентуалним посљедицама својих радњи
- У свим ситуацијама безбједносни преглед треба обавити на достојанствен начин

- Објасните зашто је потребна примјена другачијег метода безбједносног прегледа
- Увијек објасните процедуру коју примјењујете
- Утврдите да ли су тачно препознате све посебне потребе
- Не намећите помоћ

3. ПРЕГЛЕД ЛИЦА

- Имајте на уму да постоји могућност да путник има скривени инвалидитет, јер такви инвалидитети нису одмах примјетни.
- Провјерите да ли лице носи неки токен, као нпр. узицу или наруквицу која показује да лице има скривени инвалидитет.
- Да ли сте способни да препознате уобичајена медицинска помагала и да разумијете прикладне начине њиховог прегледа? Имајте на уму да медицинска помагала могу бити скривена, као нпр. стома или флеш монитор глукозе. Користите чврсте, али њежне покрете. Будите дискретни, нарочито са (скривеним) помагалима као што је стома или флеш монитор глукозе који лице носи на свом тијелу.
- Увијек понудите преглед насамо ван видокруга других људи. Знак девијантног понашања може указивати на nelaгоду, провјерите да ли постоји скривени инвалидитет тако што ћете питати путника о евентуалној nelaгоди.
- Питајте лице са инвалидитетом или лице са смањеном покретљивошћу како најбоље да му помогнете и слушајте пажљиво његове потребе.
- Замолите лице са инвалидитетом или лице са смањеном покретљивошћу да вам укаже на евентуалну nelaгоду и будите спремни да користите друге технике ако је потребно.
- Када прегледате лице у инвалидским колицима, чучните да бисте били на истој висини док му говорите.
- Провјерите да ли лице може да стоји самостално прије него што му узмете штап, рам за ходање или штаке ради безбједносног прегледа. Ако не може самостално да стоји, будите спремни да користите другу технику ако буде потребно.
- Доведите водича за слијепо лице прије него што му узмете бијели штап или службену животињу.
- Кад год је због здравствених мјера потребно покрити лице, лица која спроводе безбједносни преглед би требало да обрате посебну пажњу на лица са инвалидитетом када се придржавају протокола за заразне болести, нпр. ако претреса глувог путника који може само да чита са усана, лице које спроводи безбједносни преглед може умјесто маске користити пластични штитник за лице који је у складу са здравственим мјерама у Босни и Херцеговини или може користити друга адекватна средства.

4. ПРЕГЛЕД ИНВАЛИДСКИХ КОЛИЦА/СЛУЖБЕНЕ ЖИВОТИЊЕ¹

- Аеродромска инвалидска колица треба редовно прегледати.
- На лична инвалидска колица треба примјенити посебне процедуре прегледа.
- Прсници које носе службене животиње могу активирати аларм на метал-детекторским вратима.

¹ Погледати дефиницију из Документа 30, Дио I, Одјелјак о "службеним животињама".

5. ПРЕГЛЕД ПРТЉАГА

- Лице можда неће бити у могућности да подигне пртљаг или да га спусти са траке рендгенског уређаја.
- Лице можда неће моћи да чује ваш повик "Чији је ово пртљаг?" нити да види свој пртљаг ради идентификације након безбједносног прегледа или претреса.
- Увијек позовите свједока кад прегледате торбу слијепог лица.
- Препакujte торбе пажљиво. Важно је да се садржина торбе слијепог лица врати на исто мјесто.
- Побрините се да се сви лијекови буду пажљиво враћени у торбу.
- Будите дискретни, поготово кад рукујете медицинским помагалима и кад су вам потребне додатне информације. Чувајте повјерљивост информација које вам је саопштило лице. Путници можда не желе да други путници сазнају о каквим је лијековима ријеч или о другим личним питањима.
- Имајте на уму да би медицинска помагала могли бити и предмети у општој употреби, као што су марамнице, рукавице или додатно паковање одјеће или доњег веша.
- Увијек имајте на уму могућност прегледа насамо.
- Увијек имајте на уму да безбједносни преглед треба обавити на достојанствен начин.

6. НАПОМЕНА

Запамтите да је важно да будете детаљни, али примјена процедуре вас не спречава да будете пажљиви и осјећајни, све док задатак обављате у складу са потребним стандардом.

7. ОПШТИ ПРИНЦИПИ ДОСТОЈАНСТВО

- Запамтите да треба да се усредсредите на човјека, а не на инвалидитет. Према свим путницима се треба опходити са поштовањем.

ПАЖЉИВОСТ

- Пазите на скривене инвалидитете, нису сви инвалидитети очигледни. На примјер, неки путници могу бити глуви или наглуви, а други могу имати потешкоће у учењу због скривених физичких оштећења.
- Увијек причајте јасно и гледајте директно у путника. Причајте једноставним и директним језиком - то ће помоћи људима са потешкоћама у учењу и другима који не разумију добро језик којим говорите.
- Питајте како можете да помогнете и ПОСЛУШАЈТЕ савет који вам дају. Лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу најбоље знају како да им помогнете са њиховим посебним потребама.

ОСЈЕТЉИВОСТ

- Неки људи не могу да подигну руку или да се помјере на одређени начин. Када утврдите које покрете могу да изведу, саслушајте њихове коментаре током процедуре и радите у складу са њима. Лоше обављен преглед може довести до болова који потом могу трајати сатима, понекад и данима.
- Након прегледа пртљага, сјетите се да вратите ствари из торби слијепих лица по редослиједу у којем сте их затекли.

ДИСКРЕЦИЈА

- Имајте у виду да постоје приватне просторије у којим се може обавити преглед.
- Кад вршите преглед личних ствари, нарочито оних које се односе на хигијенске или друге инвалидске потребе, будите дискретни.

АНЕКС III

ПРАВИЛА ПОНАШАЊА У ПРУЖАЊУ ПОМОЋИ ПРИЛИКОМ ПРИХВАТА И ОТПРЕМЕ ЛИЦА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ЛИЦА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ

1. ДЕФИНИЦИЈА

"Лице са инвалидитетом" или "лице са смањеном покретљивошћу" означава свако лице чија је покретљивост у превозу смањена због било којег физичког оштећења (сензорног или локомоторног, сталног или привременог), интелектуалног инвалидитета или оштећења, односно било којег другог узрока инвалидности, или година старости, а чије стање захтијева одговарајућу пажњу и прилагођавање његовим посебним потребама у погледу услуга које су на располагању свим путницима.

Ова дефиниција не обухвата људе који су болесни и којима је потребно, на примјер, да путују на носилима или да у току лета добију медицинску помоћ.

2. УВОД

Лица са инвалидитетом чине значајан и све већи проценат свјетског становништва и чине највећу свјетску мањину. Свјетска здравствена организација (СЗО) извјештава да се овај број повећава кроз раст становништва, напредак медицине и процес старења.

Сљедећа спецификација пружа смјернице о општој природи и обиму услуга посебне помоћи које се пружају и испоручују на аеродрому у складу са домаћим законодавством, са циљем да се обезбједи пружање професионалних и беспрекорних услуга лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу.

Управни органи аеродрома треба да раде у партнерству са свим осталим операторима, укључујући авио-превознике и компаније за прихват и отпрему ваздухоплова, на локалном нивоу како би организовали посебну помоћ лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу. Аранжмани за пружање посебне помоћи треба да буду у складу са Законом, а лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу не би требало директно наплаћивати помоћ која им је потребна. Ово се не односи на комерцијалне медицинске услуге.

Лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу имају иста права као и остали грађани на слободу кретања и слободу избора. Ово се односи на путовања ваздухопловом као и на све друге области живота.

Треба забранити дискриминацију према лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу у ваздушном саобраћају. Лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу не би требало одбити резервацију или превоз због инвалидитета. Лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу не треба директно наплаћивати помоћ која им је потребна.

3. СТРАТЕГИЈА ПРУЖАЊА УСЛУГА ПОСЕБНЕ ПОМОЋИ

Управни органи аеродрома и авио-превозници треба да раде у партнерству на преиспитивању и изради начина организовања услуга посебне помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу са циљем пружања подршке принципу професионалне и беспрекорне услуге који је наведен у уводу.

Кључне стратегије:

Услуге се пружају на усклађен, транспарентан и недискриминаторан начин у складу са Законом.

Побољшати нивое корисничке услуге и безбједности за лица са инвалидитетом и лица са ограниченом

покретљивошћу, кроз беспријекорну услугу од квалитетних добављача, имплементирану са квалитетним особљем, опремом и квалитетном организационом структуром, радећи тако да се испуне и премаше прописани стандарди квалитета услуга и безбједности за кориснике.

4. ОБИМ

Услуге које се пружају треба да обухвате:

- Услугу резервације која омогућава лицу са инвалидитетом или лицу са смањеном покретљивошћу да најави своје посебне потребе, које се потом чувају у систему за резервације, и о њима се обавјештавају сви обухваћени субјекти у ланцу путовања.
- Резервацију путних карата унапријед, путем свих уобичајених и савремених начина комуникације (интернет странице, електронска пошта, телефон, текстуалне поруке, итд., за сва лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу којима је потребна помоћ при доласку и одласку).
- Помоћ од назначеног мјеста за чекање на аеродрому до шалтера за пријаву путника на лет.
- Помоћ приликом пријављивања на лет на шалтеру и при поступцима безбједносног прегледа.
- Помоћ при кретању до излаза ка ваздухоплову ради доласка у тачно вријеме за укрцавање.
- Помоћ при укрцавању и искрцавању, укључујући пружање одговарајуће помоћи за путнике којима је потребан посебан приступ ка ваздухоплову и од ваздухоплова.
- Помоћ при подизању пртљага, као и при имиграционим процедурама, укључујући системе за аутоматизовану контролу границе тамо гдје су примјениви, те царинске поступке.
- Помоћ од/до повезаних летова како на јавној тако и на контролисаној зони, те за конекције између терминала и унутар терминала.
- Помоћ до одређене тачке за наставак путовања.
- Омогућавање кориснику да дође до тоалета и других аеродромских објеката на захтјев и у разумним оквирима, под условом да за то постоји довољно времена.
- Могућност да, на захтјев, путници добију инвалидска колица (без пружања помоћи).

Напомена: Управни орган аеродрома или пружалац помоћи може затражити потврду захтјева.

- Одговарајућу помоћ у случају (великог) кашњења и/или отказивања летова (којом би се обухватиле тренутне потребе лица са инвалидитетом или лица са смањеном покретљивошћу).

5. ПРИНЦИПИ РАДА

Међународни стандарди и препоручена пракса у вези са олакшавањем ваздушног транспорта лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу утврђени су у ICAO Анексу 9¹, Поглавље 8. "Приручник о омогућавању приступа ваздушном транспорту лицима са инвалидитетом" (ICAO Doc 9984)² консолидује опште принципе у вези са олакшавањем транспорта лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу.

Током рада потребно је примјенити сљедеће принципе:

- Рад у складу са одредбама утврђеним у Закону. Смјернице за примјену Уредбе (ЕЗ) бр. 1107/2006 Европског парламента и Савјета о правима особа са инвалидитетом и особа смањене покретљивости у ваздушном превозу, а која је транспонована Законом, објављене су 4.10.2024. године, у Службеном листу Европске уније.
- У складу са чланом 59. Закона, управни органи аеродрома су одговорни за пружање помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу.
- Аеродром не би требало да директно наплати услугу лицу са смањеном покретљивошћу. У сваком случају, пружање услуге треба да буде бар у складу са стандардима утврђеним у члану 67. Закона, а они су у складу са ECAC документом 30, Дио I.
- Процедуре "примопредаје" треба избјећи кад год је то могуће. Ако их није могуће избјећи, морају се утврдити процедуре којим се обезбјеђује континуитет услуге и да путник не буде заборављен, односно, да не буде сам дуже вријеме.
- Беспријекорну услугу треба пружати кад год је то изводљиво.
- Потребно је успоставити дјелотворан систем за одређивање приоритета, распореда и пружање благовремене помоћи.
- Потребно је израдити јасне смјернице за кориснике са циљем да разумију одредбе које се тичу предметних услуга, као и лако разумљиву верзију да би се водило рачуна о потребама лица са различитим врстама инвалидитета.
- На стратешким тачкама унутар аеродрома треба одредити одговарајуће чекаонице и зоне за сачекивање.
- Коришћење електричних аеродромских возила се организује тако да се обезбиједи да буду што ефикасније искоришћени.
- Потребно је стално пратити и унапређивати рад на начин да се користе најдјелотворнији процеси прерасподјеле запослених и опреме.
- Потребно је, у сарадњи са организацијама које представљају лица са инвалидитетом, развити програме обуке на основу препорука утврђених у ECAC документу 30, Дио I, у складу са прописима који се примјењују у Босни и Херцеговини (погледати Ниво услуге).
- Потребно је имати спремну сву неопходну опрему која се користи за пружање помоћи лицима са смањеном покретљивошћу, коју обезбјеђује пружалац услуга, у складу са прописима који се примјењују у Босни и Херцеговини.
- Аеродроми у Босни и Херцеговини морају дозволити слијепим и другим путницима који користе те аеродроме да буду у пратњи својих сертификованих паса водича унутар терминала док бораве на аеродрому.

6. РАДНО ВРИЈЕМЕ И МЈЕСТО РАДА

Пружаоци услуга пружају услуге у оквиру радног времена у јавној зони, на терминалу и у контролисаној зони у складу са локалним захтјевима, као и ван радног времена ако је то потребно због непредвиђених летова или услед поремећаја у реду летења.

Мјеста за чекање и мјеста за прихват ових путника обухватају главни хол, јавни паркинг, такси стајалишта,

¹ ICAO Анекс 9, 13. издање, измјена од 24. јула 2014.

² Приручник о омогућавању приступа ваздушном транспорту лицима са инвалидитетом, 1. издање – 2013.

аутобуске и жељезничке станице или друга мјеста за размјену путника (када таква мјеста постоје унутар граница аеродрома). У складу са чланом 56. Закона, таква мјеста морају бити договорена на сваком аеродрому у сарадњи са организацијама које представљају лица са инвалидитетом.

7. СТАНДАРДИ У ПРУЖАЊУ УСЛУГА И ПРАЋЕЊЕ РЕЗУЛТАТА

Требало би да сви корисници буду задовољни пруженом помоћи.

На аеродромима који опслужују више од 150 000 путника годишње стандарде треба развијати у сарадњи са признатим форумима лица са инвалидитетом у Босни и Херцеговини и треба их узајамно усагласити у оквиру Комитета корисника аеродрома/комитета за олакшице тамо гдје тај комитет постоји.

У складу са Законом, потребно је објавити стандарде квалитета.

Циљеви и стандарди који се односе на ниво услуге треба да буду уврштени у уговор о нивоу услуга.

Сљедећи стандарди представљају минималне нивое услуга који се примјењују на поступање са лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу. Подложни су прилагођавању које сагласи локални комитет корисника аеродрома, ако постоји, и након консултација са локалним групама које представљају инвалидна лица чије би чланство укључивало кориснике аеродрома и све друге заинтересоване стране, у складу са величином аеродрома и врстом саобраћаја. Лица са смањеном покретљивошћу и лица са инвалидитетом увијек треба да добију помоћ што је прије могуће.

За путнике у одласку који су унапријед најавили своје потребе у погледу путовања

Кад се путници по доласку на аеродром пријаве на назначена мјеста ¹:

- 80% корисника не би требало да чека на помоћ дуже од 10 минута
- 90% не би требало да чека дуже од 20 минута
- 100% не би требало да чека дуже од 30 минута.

За путнике у одласку који нису унапријед најавили своје потребе у погледу путовања

Када се путници по доласку на аеродром пријаве да су стигли:

- 80% корисника не би требало да чека дуже од 25 минута
- 90% не би требало да чека дуже од 35 минута
- 100% не би требало да чека дуже од 45 минута.

Напомена: Чекање од преко 15 минута зависи од расположивости чекаоница како је наведено у тачки 5 овог анекса према принципима рада.

Напомена: У зависности од тога да ли су се унапријед најавили, 100% корисника у одласку који се у предвиђеном времену налазе на назначеном мјесту и/или шалтеру за пријаву на лет морају стићи до свог ваздухоплова на вријеме да би им се омогућило благовремено укрцавање прије осталих путника и полазак.

За путнике у доласку који су унапријед најавили своје потребе у погледу путовања

Помоћ треба да буде доступна у чекаоници код излаза/код ваздухоплова за:

- 80% корисника у року од 5 минута од потпуног заустављања ваздухоплова

- 90% у року од 10 минута
- 100% у року од 20 минута.

За путнике у доласку који нису унапријед најавили своје потребе у погледу путовања

Помоћ треба да буде доступна у чекаоници код излаза/код ваздухоплова за:

- 80% корисника у року од 25 минута од потпуног заустављања ваздухоплова
- 90% у року од 35 минута
- 100% у року од 45 минута.

8. ОБУКЕ

Редовна обука за комплетно особље у ланцу услуга авио-путовања је од виталног значаја за пружање квалитетне услуге лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу на досљедан начин и уз пуно поштовање. Неопходно је да особље зна своје обавезе и да је у стању да их извршава. Обука треба да се позабави препрекама изазваним предрасудама, препрекама у окружењу, те физичким и организационим препрекама које утичу на лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу у ваздушном саобраћају.

Обука треба да припреми особље за пружање помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу на начин који поштује њихово достојанство, и у виду професионалне услуге на коју лице има право, а не као лична услуга или гест саосјећања.

Да би се испунили бар минимални стандарди који су дефинисани у ЕСАС документу 30, Дио I, треба обезбиједити обуку особљу аеродрома и оператора ваздухоплова, укључујући уговорно особље, које пружа помоћ путницима, укључујући лица са инвалидитетом.

Обука треба да поштује принципе утврђене у Анексу VII, а курсеве стручног оспособљавања треба развијати у партнерству са признатим форумима лица са инвалидитетом у Босни и Херцеговини.

9. ПРАЋЕЊЕ РАДА И КВАЛИТЕТА РАДА

Радовно ће се пратити да ли пружалац услуга ради према наведеним стандардима и стално ће се унапређивати системи за праћење резултата рада. Резултате рада у складу са неким или свим стандардима треба искористити да се пружене услуге представе јавности, а те услуге би се могле уврстити и у неку будућу повељу о путницима.

Препоручује се да управни органи аеродрома спроводе редовне анкете путника о лицима са смањеном покретљивошћу. То ће аеродромима дати потпунију процјену квалитета помоћи која се пружа лицима са смањеном покретљивошћу, посебно у областима као што је став и понашање особља, и вјештине пружања услуга корисницима. Од пружалаца услуга треба очекивати да уведу сопствене системе за праћење рада и да обезбиједу одговарајуће податке како то захтијева аеродромска заједница.

10. ПРОМОЦИЈА СВИЈЕСТИ

Од оператора аеродрома ће се очекивати да пружи корисне информације јавности и другим аеродромским организацијама које промовишу свијест о доступним посебним услугама помоћи или аранжманима за помоћ.

Требало би и да нагласе важност резервисања унапријед и да искористе све већу употребу интернета тако да достављене информације дистрибуишу у свим доступним форматима.

¹ У складу са процесом означавања који је описан у тачки 5.6 ЕСАС документа 30, Дио I и у члану 56. Закона

АНЕКС IV СМЈЕРНИЦЕ ЗА ПРУЖАЊЕ ПОМОЋИ НА ТЛУ ЛИЦИМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ЛИЦИМА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ

САДРЖАЈ

1. УВОД

2. МИНИМАЛНИ СТАНДАРДИ У ПРУЖАЊУ УСЛУГА

2.1 Распон услуга

2.2 Квалитет услуге

- Минимални захтјеви у погледу услуга
- Протокол и стандардне радне процедуре
- Услови
- Поступање са притужбама

2.3 Опрема

3. ОБУКА ОСОБЉА

3.1 Обука особља које директно поступа са путницима

3.2 Обука особља које помаже лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу (PRM)

1. УВОД

Аеродроми у Босни и Херцеговини би требало да обезбиједи да се на аеродромима успоставе потребне мјере за пружање "беспријекорне" помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу (PRM) од стране особља обученог и квалификованог да задовољи њихове потребе.

Посебну пажњу треба посветити подизању свијести особља о специфичним потребама различитих група лица са инвалидитетом - физичким, сензорним (слух и вид), скривеним или когнитивним. Највећу пажњу треба посветити настојању да се према лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу опходе са поштовањем и достојанством и да им се омогући да задрже своју самосталност.

Помоћ треба да буде могуће добити од назначених тачака за долазне летове на аеродрому до тачке на којој се лице са инвалидитетом или лице са смањеном покретљивошћу смјешта у ваздухоплов, и обрнуто. Одговарајућа опрема за помоћ лицу са инвалидитетом или лицу са смањеном покретљивошћу треба бити доступна и обезбијеђена кад год је неопходна.

Организације које представљају различите групе лица са инвалидитетом треба консултовати при изради програма обуке, политика и процедура.

Испод су дате детаљне смјернице.

2. МИНИМАЛНИ СТАНДАРДИ У ПРУЖАЊУ УСЛУГА

2.1. Распон услуга

Минимални захтјеви у погледу услуга

Услуге на које се овај одјелјак примјењује треба да обухватају помоћ и одредбе како је наведено у Анексу III, одјелјак 4 Обим овог упутства. Распон услуга треба да обухвати и:

- a) одговарајућу помоћ у лоцирању објеката, укључујући (али не ограничавајући се на) тоалете, доставу пртљага, размјену новца, видове превоза, састајалишта за путнике са долазних летова, телефон или друга доступна средства комуникације;
- b) одговарајућу помоћ при транспорту пртљага до и са назначених тачака за чекање на аеродрому.

2.2. Квалитет услуге

Минимални захтјеви у погледу услуга

Захтјеви, које треба да прати пружалац помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу,

треба договорити након консултација са заинтересованим странама, укључујући организације лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу, авио-превознике и управу аеродрома.

Путем тих консултација биће утврђена и састајалишта за долазне летове и мјеста искрцавања за лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу.

Ови захтјеви треба да буду основа за израду уговора о нивоу услуга (SLA).

Протокол и стандардне радне процедуре

Пружаоци услуга треба да у протоколу имају прописане стандардне радне процедуре (SOP), које укључују радне процедуре у уобичајеним околностима, радне процедуре за непредвиђене случајеве и радне процедуре за хитне случајеве.

Услови

Поред **Анекса III**, потребно је посветити посебну пажњу сљедећем:

- a) Особље на аеродрому дужно је да свако лице са смањеном покретљивошћу пита који је за њега најприкладнији начин пружања помоћи (нпр. на који начин жели да га особље води или прати, шта му наноси бол или изазива nelaгоду, итд.).
- b) Подизање и преношење путника са тјелесним инвалидитетом из једних инвалидских колица у друга, и из сједишта/у сједиште унутар ваздухоплова, треба увијек да обављају два службеника. Пребацавање путника треба да се обави са највећим уважавањем тако да се не угрози његово достојанство, безбједност и удобност.
- c) У уобичајеним околностима, особље које помаже лицима са физичким инвалидитетом не треба никад самостално да га подиже и носи приликом његовог укрцавања или искрцавања. Једина околност у којој самостално подизање може примјенити је ако се ради о ваздухоплову са највише 19 сједишта гдје не постоји друга могућност због мањка простора. У том случају мора се водити рачуна о здрављу и безбједности те о проблемима који се могу јавити при ручном преношењу тог лица.
- d) Пружалац услуга не би требало да остави путника са инвалидитетом без пратње дуже од 30 минута, осим ако је другачије договорено са тим путником.

Поступање са притужбама

Пружалац услуга мора одредити посебно обучено особље којем ће дужност бити да испитује и рјешава притужбе и несугласице.

2.3 Опрема

За оптималну помоћ препоручују се сљедеће спецификације опреме. Међутим, није предвиђено да ове спецификације буду искључиве нити да ометају развој нових пројектних рјешења:

- a) **Инвалидска колица** (по могућности нерасклопива, која имају могућност самосталног кретања) са чврстим сједиштем, високим наслоном за леђа, одвојивим наслоном за руке, подесивим ослонцем за ноге, покретним ослонцем за стопала, и одговарајућом кочицом.
- b) **Инвалидска колица за укрцавање**, која се користе за превоз лица са смањеном покретљивошћу од/до сједишта у ваздухоплову. Ова колица треба да имају склопив наслон за руке, чврсто сједиште и наслон за леђа, одговарајући кочиони систем и безбједносне појасеве.

- c) **Мини возила** (возила на електрични погон) за превоз лица са смањеном покретљивошћу у оквиру аеродромске зграде када је то неопходно због просторне конфигурације аеродрома. Коришћење ових возила мора бити у складу са прописима аеродромске управе.
- d) **Пристапачна возила** за превоз лица са смањеном покретљивошћу између терминала и између зграде терминала и удаљених паркинг мјеста ваздухоплова када се остали путници превозе аутобусом. Ако аутобуси који су предвиђени за превоз путника нису пристапачни за лица са смањеном покретљивошћу (кориснике инвалидских колица), треба обезбједити посебна возила која су доступна по истом основу. Осим ако се ради о нископодним возилима у којим није потребно причврстити инвалидска колица, ова возила морају бити опремљена системом за безбједносно закључавање инвалидских колица на одређеном мјесту које има систем за безбједносно везивање путника, у складу са стандардима за такве системе у предметној држави. Ова возила морају бити опремљена и уређајем за укрцавање, тј. рампом или лифтом да би се лицу са смањеном покретљивошћу (кориснику инвалидских колица) омогућило да уђе у аутобус и изађе из аутобуса. Возила морају бити пројектована за транспорт лица.
- e) **Возило за подизање** којим је могуће подићи лице са смањеном покретљивошћу/корисника инвалидских колица до прага врата ваздухоплова када се ваздухоплов налази на удаљеној паркирној позицији. Ова возила треба да испуњавају све постојеће стандарде и прописе о безбједности.

Ова опрема треба да се користи само за лица са инвалидитетом или лица са смањеном покретљивошћу којима је потребна.

Опрема која се користи за помоћ путницима са смањеном покретљивошћу треба редовно да се прегледа и одржава. Евиденција о одржавању треба увијек да буде ажурна.

3. ОБУКА ОСОБЉА

Принципи за стручно оспособљавање који су наведени испод нису коначни. Наведени су само основни принципи који би требало да, временом, буду допуњени детаљним приручником за стручно осспособљавање. Обука мора да буде прилагођена функцијама запосленог. Остале смјернице о обукама дате су у **Анексу VII "Обуке"**.

При изради програма обуке треба консултовати организације које представљају различите групе лица са инвалидитетима.

Обука особља које непосредно ради са путницима

Аеродромско особље и особље авио-превозника које непосредно ради са путницима, укључујући и лица која спроводе безбједносни преглед, чуваре и портире, треба да буде обучено тако да буде упознато са потребама лица са смањеном покретљивошћу, и по потреби, способно да испуни те потребе.

За све новозапослене треба организовати обуку о инвалидности када почну да раде. Особље треба да прође обуку за освјежавање знања најмање сваке двије године, а присуство на обуци треба евидентирати.

Та обука треба да буде усмјерена на развијање свијести о инвалидитету, укључујући наставу о:

- a) познавању и одговарајућем поступању са путницима који имају физичке, чулне (слух и вид), скривена оштећења или тешкоће у учењу, и о разликовању могућности лица са смањеном покретљивошћу, оријентацијом у простору или комуникацијом;
- b) препрекама са којим се суочавају лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу, у смислу опхођења према њима, окружења, те физичких и организационих препрека;
- c) службеним животињама, укључујући њихову улогу и потребу за њима;
- d) сналажењу у неочекиваним околностима;
- e) међуљудским односима и начинима комуникације са глувим и лицима оштећеног слуха, слабовидим лицима, лицима са говорним тешкоћама и лицима са тешкоћама у учењу;
- f) уопштеном познавању препорука ЕСАС, смјерницама IATA и Закона, укључујући ЕСАС документ 30, Део I, Одјелјак 5 и његове прилоге, укључујући овај анекс;
- g) пажљивом руковању инвалидским колицима и другим помагалима за кретање са циљем да се избјегну оштећења (за све особље које одговара за руковање пртљагом).

Обука особља које помаже лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу

За особље које помаже лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу, укључујући новозапослене, треба организовати обуку о инвалидности када почну да раде. Обука треба да буде и теоријска и практична, са нпр. играњем улога о пружању помоћи свим посебним категоријама путника и њиховим ситуацијама. Најмање једном годишње особље треба да прође обуку за освјежавање знања о пружању помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу. Присуство обукама треба евидентирати у личном досијеу сваког члана особља.

Уз наставне области наведене у Одјелјку 2.1 изнад, све особље које помаже лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу на аеродрому треба да буде способно да разликује различите врсте инвалидитета (и одговарајући IATA код) и требало би да познаје најприкладнији начин пружања помоћи за свако лице, укључујући:

- a) помоћ корисницима инвалидских колица да се премјесте из инвалидских колица и да се у њих смјесте;
- b) способност за пружање помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу која путују са службеном животињом¹, укључујући улогу и потребе тих животиња;
- c) способност и познавање начина за пружање помоћи лицима са различитим врстама скривених инвалидитета;
- d) технике за спровођење слијепих и слабовидних путника те руковање псима-водичима и другим службеним животињама, као и технике њиховог превоза;

¹ У контексту ЕСАС/ЕСАА прописа, "службеним животињама" сматрају се искључиво "одобрени пси помагачи".

- e) познавање vrsta opreme za pomoћ ličima sa invaliditetom i ličima sa smaњenom pokretљивошћu, i umијеће руковања том опремом;
- f) коришћење опреме за помоћ при укрцавању и искрцавању и познавање одговарајућих процедура за пружање помоћи при укрцавању и искрцавању којима се не угрожава безбједност и достојанство лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу;
- g) довољно познавање потреба за пружањем поуздане и професионалне помоћи. Такође, свијест о томе да је могуће да се лице са инвалидитетом осјети угрожено током путовања с обзиром да у потпуности зависи од помоћи.
- h) прва помоћ.

АНЕКС V СМЈЕРНИЦЕ У ПОГЛЕДУ СВИЈЕСТИ О ИНВАЛИДНОСТИ И РАВНОПРАВНОСТИ ИНВАЛИДИТЕТА ЗА КОМПЛЕТНО АЕРОДРОМСКО ОСОБЉЕ И ОСОБЉЕ АВИО-ПРЕВОЗНИКА КОЈЕ РАДИ СА ПУТНИЦИМА

1. УВОД

Обука о инвалидности и обука о равноправности инвалидитета за особље авио-превозника и аеродромско особље важна је да би путници са инвалидитетом добили неопходну помоћ и да би се према њима опходило са поштовањем. Ове обуке се захтијевају у складу са чланом 62. Закона.

Особље које разумије инвалидност и врсте инвалидитета, те врсте препрека са којим се лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу сусрећу у друштву, моћи ће боље да пружи квалитетну услугу којом се поштује безбједност, самосталност и достојанство сваког путника.

Сврха ових смјерница је да буду извор информација за утврђивање најбоље праксе за особље које је запослено у индустрији ваздушног превоза путника и које се директно бави путницима. Смјернице су углавном фокусиране на препреке изазване предрасудама са којима се особе са инвалидитетом суочавају у ваздушном саобраћају, и за неке од њих нуде рјешења.

Обука мора да обухвати све врсте инвалидитета. Овим смјерницама се пружају информације о томе како најбоље остварити комуникацију и пружити помоћ лицима са разним врстама посебних потреба. Обуку треба одржати за све запослене који раде са путницима, укључујући и обуку за освјетавање знања, по потреби. Потребно је стално анализирати повратне информације од путника, и сва неопходна побољшања унијети у програме обуке. Најважније је запамтити да се при пружању помоћи и комуникацији са лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу мора тим лицима указати поштовање - најбитније је пружити висок ниво услуге, томе се даје предност у односу на досљедно придржавање ових смјерница од ријечи до ријечи.

2. ОПШТИ ПОЈМОВИ О ИНВАЛИДНОСТИ

Лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу чине значајан проценат ¹ становништва Европе. Инвалидна лица имају исто право на недискриминацију и равноправан третман као и сви други

грађани, и имају право да у потпуности учествују у свим аспектима живота, укључујући путовање ваздушним путем.

Лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу су као и сви остали. Важно је да запамтимо да човјек може имати неки инвалидитет, али никада човјека не смијемо поистовјетити са инвалидитетом. Према томе, када комуницирамо са инвалидним лицем треба да будемо усредсређени на човјека, а не на инвалидитет.

Лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу су разнолика група. Обухватају лица са смањеном покретљивошћу, слијепа или слабовида лица, глува или наглува лица, лица које имају потешкоће у учењу или лица са проблемом менталног здравља. Такође, има много људи који имају невидљив инвалидитет или хроничну/дуготрајну болест или неки поремећај (нпр. говорни поремећај). Ово обухвата, на примјер, лица са потешкоћама у учењу, деменцијом, Алцхајмеровим или Дауновим синдромом, као и лица са (скривеним) физичким инвалидитетима који су резултат Кронове болести, улцерозног колитиса, познатог и као упална болест цријева (IBD) или лица са стома кесама због илеостомије, колостомије или уростомије.

Друга лица имају комбинацију двије или више врста инвалидитета. Важно је препознати ову разноликост и да ће нечије потешкоће при путовању авионом варирати у зависности од тога колико је окружење прилагођено њиховом инвалидитету.

При комуникацији са лицима са инвалидитетом, важно је да се директно обратите том лицу кад год је могуће, а не преко личног асистента, тумача за знаковни језик, или било кога другог у пратњи. Приликом пружања помоћи важно је поштовати приватност тог лица.

Запамтите да посебне потребе сваког појединог путника са инвалидитетом нису увијек видљиве и можда нису у потпуности обухваћене кодом, као што је IATA класификација инвалидитета. Када је то примјерено, треба да охрабрите лице са инвалидитетом да објасни своје индивидуалне потребе у погледу помоћи приликом путовања авионом да бисте му пружили одговарајућу помоћ. Већина лица са инвалидитетом су прави стручњаци за своје потребе и упознати су са овом процедуром. Немојте претпостављати нити наметати ништа што путник одбија или оклијева, јер би то могло узроковати неочекивано понашање код путника са потешкоћама у учењу или менталним инвалидитетом.

Када наиђемо на људе који су другачији од онога на шта смо навикли, нисмо сигурни како да реагујемо и шта да мислимо. Однос који имамо према животу, према нама самима и према свом окружењу утиче на наше понашање. Ако смо у стању да промијенимо тај однос, бићемо у стању и да промијенимо своје понашање.

Истраживања показују да невербална комуникација има значајан утицај на то како људи осјећају да се према њима опходе. Изговорене ријечи само су дио искуства које ће путник имати у комуникацији са вама.

3. ПРУЖАЊЕ ПОМОЋИ ЛИЦИМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ЛИЦИМА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ У ВАЗДУШНОМ САОБРАЋАЈУ

Да би се лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу омогућило да уживају у "беспријекорном" искуству путовања авионом на исти начин као и физичко способни путници, можда ће бити потребна ваша помоћ. Беспријекорност је концепт који има за циљ да обезбједи удобно, безбједно и непрекидно путовање, уз пружање помоћи која је прилагођена потребама сваког појединца.

¹ Према извјештају ЕК, 2010. године је око 15% становништва Европе имало неки облик инвалидитета.

Већина лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу, без обзира на њихов инвалидитет, способна је да се стара о себи и/или да путује самостално. Тражење или примање практичне помоћи од вас значи да ваш поступак може омогућити лицу да задржи своју самосталност. Увијек питајте лице да ли му је потребна помоћ и каква му је помоћ заправо потребна у вези са путовањем авионом да бисте разумјели његове могућности. Имајте на уму да је лице са инвалидитетом можда већ било у сличним ситуацијама.

Запамтите да су информације о нечијој инвалидности личне природе. Неки путници нерадо објашњавају своје потребе и то треба поштовати. Потражите повратну информацију од лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу да бисте обезбиједили одговарајућу помоћ.

Помоћ коју пружате лицу са инвалидитетом и лицу са смањеном покретљивошћу треба посматрати као пружање професионалне помоћи на коју то лице има право, те би требало избјећи одавање утиска да му помажете из самилости или да му чините услугу. Ово се може постићи на начин да се инвалидном лицу не даје никакав специјалан третман или пажња, осим оног који је потребан због његовог инвалидитета.

Имајте на уму да неки људи можда не познају одређени аеродром и/или језик и стога могу имати потешкоћа да схвате шта им је потребно на том аеродрому. У таквим случајевима ће бити потребна и цијењена ваша подршка и знање или савјет.

Имајте на уму и да су неочекивани догађаји - касно мијењање излаза, одгођени летови, хитна евакуација авиона или аеродрома итд. - већ стресни за путнике без инвалидитета, али су често посебно тешки за лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу. Будите спремни да одговорите на индивидуалне потребе лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу у овим ситуацијама.

Разумијевање различитих препрека са којима се суочавају лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу омогућиће вам да пружите помоћ која више одговара потребама путника.

Постоје различите врсте препрека и те препреке на различите начине утичу на лица са различитим врстама инвалидитета. Наћи ћете неке примјере препрека за лица са специфичним оштећењима у сљедећем одјелку. Међутим, ово није потпуна листа и дата је само као водич за изазове са којима бисте се могли суочити.

Заједничко свему су предрасуде, које су вјероватно најтежа препрека коју треба да превазиђе лице са инвалидитетом. Човјек није једнак ако се према њему не опходе као према једнаком. Негативни ставови према лицима са инвалидитетом постоје свуда, почев од дјетињства. Питајте предметно лице како жели да му буде пружена услуга. Немојте да претпоставите да је свим лицима са инвалидитетом потребна иста помоћ. Не претпостављајте да је лицу са инвалидитетом потребан посебан третман или пажња, осим онога што је неопходно због предметног инвалидитета.

4. РАЗЛИЧИТЕ ВРСТЕ ИНВАЛИДИТЕТА

Пошто су лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу хетерогена група, потребе за посебном помоћи значајно варирају од једног до другог лица. Међутим, у овом одјелку ћете наћи неке основне информације о потребама лица са одређеном заједничком врстом оштећења. Имајте на уму да радите са појединцима и да ове смјернице може неће увијек бити прикладне ситуацији. Такође, здравствени и безбједносни захтјеви могу у неким

случајевима да вас обавезу да неком појединцу не пружите одређену врсту помоћи.

4.1 Корисници инвалидских колица

Инвалидска колица могу бити ручна или електрична и имати различите функције и димензије. Корисници инвалидских колица ослањају се на своја колица која су често прилагођена њиховим индивидуалним потребама. Инвалидска колица су најважнији дио самосталности и достојанства корисника. Зато је важно пустити лице да остане у својој индивидуално прилагођеној столици што је дуже могуће током путовања. На примјер, да би могли користити приступачни тоалет прије поласка на лет, многи корисници инвалидских колица зависе од својих колица. Имајте на уму да велика већина корисника инвалидских колица није у стању да користи мале тоалете који се налазе у ваздухопловима.

Корисни савјети:

- гледајте директно у корисника инвалидских колица. За дуже разговоре, чучните до висине корисника инвалидских колица или донесите себи столицу да бисте омогућили угоднији разговор;
- одржавајте контакт очима док стојите;
- ако висина шалтера за регистрацију путника за лет или шалтера за куповину путних карата није прилагођена потребама корисника инвалидских колица, видите да ли вам одговара да до њих дођете са друге стране шалтера;
- понудите помоћ при отварању тешких врата или да купите ствари које су им пале на под. Питајте да ли им је потребна помоћ око пртљага или да им дохватите било шта што им је изван дохвата;
- не ослањајте се на инвалидска колица и не гурајте их прије него што питате;
- не постављајте инвалидска колица у положај да лице које је у њима буде окренуто зиду или некој другој препреци.

Имајте на уму да пројекат аеродромске инфраструктуре или ваздухоплова може спречавати самостално кретање корисника инвалидских колица. Примјер за ово су ступенице у оквиру аеродрома или платформа са превеликим нагибом.

4.2. Људи са потешкоћама при ходању

- Многи људи са потешкоћама при ходању користе помагала за ходање, као што су штапови, штаке или рамови за ходање, али неки не желе да користе било каква помагала.
- Нека лица са смањеном покретљивошћу више воле да сједе. Друга лица воле да стоје због бола који осјећају док сједе или због тешкоћа при устајању из сједећег положаја.

Корисни савјети:

- Кад год је могуће, понудите им да сједну.
- Понудите помоћ око капута, торби или других личних ствари.
- Понудите им помоћ при отварању тешких врата, при подизању ствари које су пале на под, и сл.
- Људима који користе помагала за ходање може бити тешко да користе руке док стоје.
- Многе болести узрокују бол који може озбиљно ограничити кретање. Могу имати потешкоће при држању и узимању ствари, или им то чак може бити немогуће. Слабост коју осјећају у удовима им изазива тешкоће при кретању и одржавању равнотеже.
- Људи којима су ампутирани удови, који имају артритис и сл. могу имати појачану осјетљивост на додир као и на бол. Бол се може појачати у топлим

или хладним условима. И нестручна помоћ може да им нанесе бол. Зато увијек питајте прије него што нешто предузмете.

- Имајте на уму да ће многи људи са потешкоћама при ходању радије користити лифт, ако га има, него покретне степенице или обичне степенице. Дуго пјешачење по аеродрому може бити отежано или немогуће.

4.3. Глуви или наглуви људи

Неки људи су глуви. Има много људи који су наглуви. Ова врста инвалидитета спада у невидљиве инвалидитете.

Људи који су глуви од рођења или дјетињства често користе знаковни језик као свој матерњи језик. Они се обично ослањају на визуелне начине комуникације. Понекад је и њихова писменост смањена - тешко је научити да пишеш и читаш на језику који никад ниси чуо и који ти притом није матерњи језик. Знаковни језик је потпуно различит од говорног језика и има своју граматику, фонд ријечи и идиоме. Говорни језик је стога глумим људима исто што и други или чак трећи језик.

Људи који су оглувјели касније у животу, у комуникацији чешће користе читање са усана, писане поруке или основне знакове. Ти људи су развили способност говора и користе говорни језик.

Људи који су наглуви често користе слушни апарат и/или читају са усана. Слушни апарат се може користити и уз друге слушне уређаје као што је индукциона петља и стона индукциона петља.

Неки људи који су глуви или наглуви користе службене животиње.

Корисни савјети:

- Умјесто да нагађате, најбоље је питати глуво/наглуво лице на који начин би вољело да комуницира.
- Људи са мањим губитком слуха често могу да комуницирају без слушног апарата, али зависе од одређених услова за комуникацију: добра акустика, без буке у позадини, добро освјетљење и јасан говор. Међутим, није увијек могуће обезбиједити такве добре услове на аеродрому.
- Људима који имају озбиљна оштећења слуха и људима који су изгубили слух у одраслом добу од помоћи могу бити помоћни знаци и писане информације, ако су доступне. У неким случајевима могу бити корисне и друге врсте визуелних информација.
- Некада је потребно привући пажњу лица које слабо чује лаганим додиром по рамену или покретом руке.
- Немојте викати док причате, већ причајте нормалним тоном. Ово је важно јер је теже читати са усана када неко виче, јер се викањем ријечи не преносе јасније него само гласније. Радије причајте полако, гледајте особу у очи, и користите друге ријечи ако постоје проблеми у разумијевању онога што сте рекли. Користите знакове и покрете тијела да бисте били што разумљивији.
- Окрените се ка свјетлу и држите руке подаље од уста.
- Можете написати и кратке поруке ако ће то олакшати разговор.
- Глумим и наглувим људима су потребне исте информације као и осталим путницима.
- Имајте на уму да наглуви људи имају потешкоћа ако им се важне информације саопштавају

искључиво звучним средствима или ако нема индукционих петљи на главним објектима на аеродрому. Исто тако, наглуво лице ће имати потешкоћа да прати важне видео информације у ваздухоплову, као што су информације о безбједности летења, уколико нису титловане и/или немају тумача који користи знаковни језик.

4.4. Слијепи или слабовиди људи

Лица са оштећењем вида дијеле се на потпуно слијепе и слабовиде. Овим лицима ће можда бити потребна помоћ при оријентацији у простору, уз упутства како да дођу до важних услуга. Иако слабовиди лица могу помало да виде, ипак им је потребна помоћ у кретању.

Многа, али не сва, слијепи и слабовиди лица користе помагала за кретање, углавном бијеле штапове или службене животиње. Помагало за кретање је јасан симбол да је лице слијепи или слабовиди. Неки слабовиди људи радије користе посебне наочаре него помагало за кретање.

Већини слијепих или слабовидих лица је потребан водич на аеродрому, од тачке доласка на аеродром до сједишта у ваздухоплову, као и од сједишта у ваздухоплову до тачке одласка са аеродрома.

Слијепи или слабовиди људи могу имати проблема са оријентацијом у простору, али не и са самим кретањем. Помоћ која им се пружа треба да буде усмјерена на њихове посебне потребе, нпр. инвалидска колица нису увијек погодна, осим ако их лице не затражи.

Корисни савјети:

- Кад се обраћате слијепом или слабовидом лицу, представите се тако што ћете му објаснити своју функцију и обраћајте му се директно. Реците му ако одлазите да не би наставио да прича сам са собом.
- Слијепи или слабовиди лице увијек питајте да ли жели помоћ. Некима можда неће бити потребна помоћ. Никад немојте само да ухватите некога и поведете.
- Слијепи или слабовиди лице увијек питајте на који начин жели да га поведете. Неки људи више воле да сами узму неког под руку, а неким је угодније да њих неко узме под руку. Неким људима, нарочито слабовидим, потребно је само усмено вођење.
- Службена животиња на повоцу је радна животиња и никад је не треба ометати. Службену животињу немојте хранити нити дотицати без претходне дозволе власника. Уколико особа има службену животињу, треба јој прићи са стране, супротно од животиње. Немојте хватати за поводац или узицу, јер је обоје потребно слијепом или слабовидом лицу да контролише животињу. Неки власници службених животиња више воле да ходају поред вас без држања за руку. У неким ситуацијама можете ходати испред њих, а животиња ће вас пратити.
- Упозорите на рупе и промјене у нивоу пода, и објасните гласне звукове који би могли узнемирити слијепи или слабовиди лице. Ако наилазите на степенице, најавите да ли иду горе или доле. Када прилазите вратима, реците у ком смјеру се отварају и на којој су страни. Такође, реците и да ли су ротациона или клизна врата.
- Слијепи или слабовиди лице никад не спуштајте у сједиште. Опишите му сједиште (нпр. обична столица, ниска софа) и положите његову руку на

наслон за леђа, наслон за руку или на сједећи дио столице, шта год од тога да вам се учини најбољим. Такође, реците у ком смјеру је столица окренута.

- Када остављате слијепо или слабовидо лице, реците му колико ћете отприлике бити одсутни. Ако ћете бити одсутни дуже вријеме, обавијестите га гдје може наћи помоћ док сте ви одсутни. Промјене у распореду полијетања и друге неочекиване информацију морају му што прије бити саопштене.
- Када желите нешто да дате слијепом или слабовидом лицу (нпр. пасош, путну карту), тачно му реците о чему се ради и ставите му то у руку - немојте предмет тек тако да оставите на шалтеру или столу.
- Имајте на уму да слијепо или слабовидо лице може имати потешкоћа у самосталном кретању ако, на примјер, знакови нису исписани великим и јасним словима која имају добар контраст, ако освјетљење није одговарајуће, или ако провидна врата нису јасно означена тракама контрастних боја.
- Слијепи и слабовиди лица се ослањају на звучне информације, информације писане Брајевим писмом за оне који га познају, те на велика штампана слова, или на интернет странице које су доступне слијепим лицима, нпр. интернет странице које су дизајниране у складу са Иницијативом за приступачност интернета (WAI смјернице¹).

Такође, слијепи људи не могу читати интернет странице уколико рачунари немају инсталиран софтвер за читање екрана. Према томе, не треба претпоставити да су ова лица упозната са свим релевантним информацијама ако те информације нису обезбијеђене у приступачном формату, и зато би требало да будете спремни да им ове информације пренесете на одговарајући начин.

4.5. Глуво-слијепи лица

Ако неко лице има потешкоћа са слухом и видом, такво лице можемо назвати глуво-слијепим лицем или лицем "са двоструким оштећењем". Лице се сматра глуво-слијепим ако његова комбинација губитка слуха и вида омета комуникацију, кретање и приступ информацијама. Нека глуво-слијепи лица могу се препознати по црвено-бијелом штапу који користе за кретање.

Различити степени губитка слуха и вида код глуво-слијепих лица значе и да ће се појединачне потребе глуво-слијепих лица разликовати од лица до лица. Потребе глуво-слијепих лица се разликују у зависности од тога кад су изгубили слух и вид. Лице које је рођено глуво па је потом изгубило вид има другачије искуство и потребе од лица које је слијепо или слабовидо и које је потом изгубило слух. Лице које је рођено потпуно глуво и слијепо има ограничену способност комуникације и често се потпомаже комуникацијом уз помоћ додира.

Корисни савјети:

Савјети о комуникацији који су наведени у одјелку о глумим или наглумим лицима, те о комуникацији са и вођењу слијепих и слабовидих лица корисни су и када пружате помоћ глуво-слијепом лицу. Међутим, постоје неки посебни кораци које можете предузети при комуникацији са глуво-слијепим лицем.

На примјер:

- Лаган додир рамена глуво-слијепог лица ради привлачења пажње.
- Питајте лице на који начин комуницира и без журбе провјерите да вас разумије, што ће помоћи да се смањи евентуална нервоза.
- Ако лице комуницира читањем са усана, говором или знаковним језиком, прије него што започнете комуникацију морате заузети одговарајући положај да би вас то лице видјело и побринути се да вам лице буде освјетљено.
- Ако лице више воли да комуницира помоћу писаних порука, поруке исписујте крупним словима дебелим фломастером у боји која је у контрасту са папиром.
- Неки људи користе картицу са Брајевим писмом коју држе да бисте њихов прст спустили на одговарајуће слово Брајевог писма.
- Неки људи путују са помоћником, пријатељем или чланом породице који вам могу помоћи у комуникацији.

4.6. Лица са оштећењем говора

Многи људи имају говорне или језичке потешкоће из разних разлога. Немојте унапријед претпостављати да овакво лице има потешкоћа у учењу, јер често и немају.

Корисни савјети:

- Концентришите се на комуникацију и будите стрпљиви и пуни поштовања. Ако нисте у потпуности разумјели шта је лице рекло, реците му да не разумијете, или поновите оно што сте разумјели па нека лице допуни оно што нисте разумјели.
- Ако лице споро прича, не завршавајте реченице умјесто њега. Дајте им времена да кажу шта желе.
- Уколико је лицу тешко или заморно да говори, покушајте да постављате питања на која се дају кратки одговори, по могућности само климање или одмахивање главом.
- Имајте на уму да разговор на страном језику може бити препрека за било којег путника, а нарочито за лице са оштећењем говора.

4.7. Лица са тешкоћама у учењу

Прије свега запамтите да лице са тешкоћама у учењу има широк спектар вјештина и способности и то треба поштовати. Многи људи са овим инвалидитетом могу да живе веома самостално, а помоћ им је потребна само у врло специфичним животним ситуацијама (нпр. неки знају да читају али имају потешкоће са бројевима, неки могу да броје и рачунају, али имају потешкоћу да прочитају вријеме на сату, и сл.). Имајте стрпљења када причате са лицима која имају тешкоће у учењу. Објашњења им упутите једноставно и полако, и охрабрујте их да комуницирају, без снисходљивости.

Корисни савјети:

Када желите нешто да објасните:

- Не претпостављајте да имају икакву представу о чему причате.
- Користите конкретне изразе. Покушајте да избјегнете метафоре и објасните оне које сте већ користили.
- Користите познате и кратке ријечи, објасните тешке ријечи и избјегавајте професионално изражавање или дијалекат. Избјегавајте ријечи за усмјеравање кретања, као што су десно-лијево, исток-запад. Користите ријечи које се односе на ствари које обоје можете да видите.

¹ За више информација посјетите www.w3.org/WAI/

- Покушајте да увијек користите исту ријеч за исту идеју или појам.
- Избјегавајте негацију, али ако већ морате, нека је прати одмахивање главом.
- У једној реченици не треба да буде више од једне идеје.
- Немојте давати превише информација одједном. Дајте им само најважније информације.
- Упутства дајте само редослиједом којим лице треба да их прати.
- Немојте претпоставити да вас лице не слуша само зато што не добијате усмену или визуелну потврду. Радије питајте да ли разумије то што сте хтјели да кажете.

Кад вам је потребна информација или одговор од лица које има потешкоће у учењу:

- постављате једно по једно питање,
- дајте му времена да одговори,
- дјелујте умирујуће и охрабрујуће.

Људима са потешкоћама у учењу може бити тешко да прочитају обавјештења. Помоћи ће им ако им обавјештење објасните на њима прихватљив начин. Важне информације треба да буду изражене у лако читљивом облику, али запамтите да ће неким људима бити потребно и усмјено појашњење.

Увјерите се да вас је лице добро разумјело прије него што одете. Ако вам каже да вас није разумјело, то може бити због:

- тешке ријечи: покушајте ту ријеч да објасните или употребите другу ријеч коју је лакше разумјети;
- превише информација: објасните му засебно различите дијелове информације;
- други разлог: покушајте да откријете шта је довело до неспоразума.

Запамтите да већина људи са тешкоћама у учењу говори само један језик. Може бити корисно потражити помоћ од неког лица које говори матерњи језик предметног путника.

Имајте на уму да лице са интелектуалним инвалидитетом можда није свјесно важности информација које је добило прије путовања, ако му те информације нису дате у лако читљивом облику. Будите спремни да те информације објасните на неки од претходно описаних начина.

4.8. Скривени инвалидитети

Скривена инвалидност представља инвалидност која није одмах уочљива другим лицима. Овај појам обухвата углавном физичка, когнитивна, неуролошка стања и/или менталну болест - здравствена стања која нису очигледна већини људи. Уобичајени скривени физички инвалидитети могу настати услед хроничних болести као што је нпр. Кронува болест или улцерозни колитис, познат и као упална болест цријева (IBD), а ту су и људи са стома кесама због илеостомије, колостомије или уростомије, те мултипла склероза (MS), или дијабетес. Лица са скривеним инвалидитетом заснованим на неуролошким или менталним поремећајима су, на примјер, деменција, фобије, поремећаји аутистичног спектра (ASD), (социјална) анксиозност, биполарни и опсесивно-компулсивни поремећај или шизофренија, што укључује и лица са аутизмом, повредом мозга или различитим интелектуалним инвалидитетима или менталним болестима који могу доживјети панику, узнемиреност, клаустрофобију или анксиозност у одређеним ситуацијама, са окидачима као што је гужва у окружењу.

Велики проценат инвалидитета није видљив или уочљив на друге начине. Међутим, скривени инвалидитет може

имати импликације за путника у авиону у истој мјери као и видљиви инвалидитет. Стога треба увијек бити отворен за посебне потребе у вези са инвалидитетом који не можемо уочити. Отворен став је важан елемент у охрабривању лица са скривеним инвалидитетом да вам саопште своје посебне потребе. Важно је препознати да су наведене субјективне "групе" саме по себи прилично хетерогене и да лица са истим стањем или инвалидитетом могу имати врло различите захтјеве у погледу помоћи и приступачности. Стога је важно не доносити пренагљене закључке, већ комуницирати са путником о његовим потребама. Потреба за добијањем посебне помоћи због скривеног инвалидитета може бити назначена дискретним токеном.

Препоручујемо да аеродроми понуде путницима, на њихов захтјев, прилику да покажу да им је потребна посебна помоћ тако што ће носити одговарајуће дизајнирану узицу, наруквицу или други сличан предмет. На тај начин путника ће лако моћи да препозна аеродромско особље и радници обезбјеђења, јер ће тако знати да том путнику треба да поклоне више пажње. Путнику треба понудити узицу, наруквицу или други сличан предмет искључиво на факултативној основи.

Имајте на уму да лицу није увијек лако да прича о свом скривеном инвалидитету јер људи који живе са таквим инвалидитетом често наилазе на сумњу или чак подозрење. Према томе, путник са скривеним инвалидитетом ће у многим ситуацијама очекивати од вас да будете веома дискретни. На примјер, у односу на друге путнике или чланове особља.

Веома различите потребе лица са скривеним инвалидитетом захтијеваће различите врсте помоћи као што је спровођење путника један на један кроз аеродром. Аеродроми треба да нуде ову услугу у свим фазама путовања путника, чак и ако је лице већ у пратњи. Особље би увијек требало да остане уз путника све вријеме, све док путник више не тражи услугу или му више није потребна. Важно је запамтити да ће путник са скривеним инвалидитетом можда морати да понесе посебне помоћне уређаје, лијекове или други материјал да би могао путовати.

Проблеми са менталним здрављем могу узроковати анксиозност, немир, па чак и нападе панике. Лијекови за овај проблем могу довести до поспаности и споријих реакција. Увијек питајте лица са инвалидитетом каква им је помоћ потребна и како је најбоље пружити. Никада немојте чинити непредвиђене ствари а да претходно нисте са тим упознали путника, јер би то могло изазвати нелагоду код путника.

Корисни савјети:

- Лица са менталним болестима и другим скривеним инвалидитетима, као и све друге путнике, треба третирати са поштовањем, достојанством и дискрецијом. Избјегавајте превише пријатељски и покровитељски став, јер би нападно и претјерано ентузијастично понашање могло увриједити путника или изазвати реакцију.
- Ако лице спомене да има психосоцијални поремећај или да има менталну болест, схватите то озбиљно и према њему се односите са поштовањем. Може им бити тешко да се отворе на ту тему.
- И ту опет понудите помоћ, али је немојте наметати. Важно је да путници осјећају да се према њима поступа са поштовањем, достојанством и дискрецијом.
- Када помажете путнику, будите стрпљиви и посветите му пуну пажњу, и немојте унапријед мислити да вас не разумије.

- Ако се чини да лице има потешкоћа са разумијевањем информација или упутстава, поновите јасно и полако оно што сте рекли, користећи једноставне изразе ако је потребно. Нека лица више воле једноставна писана упутства, па би могло бити корисно имати при руци нешто на чему можете писати.
- Имајте на уму да не можете очекивати од лица са аутизмом да схвати невербалну комуникацију, па стога будите директни, конкретни и прецизни по потреби, и избјегавајте фигуративно изражавање.
- У случају да се путник узнемири, покушајте смирити ситуацију и реаговати мирно и пристојно - покушајте схватити особу, а не само проблем. Будите стрпљиви и дајте путнику простора да се смири.

4.9. Друге врсте инвалидитета

У оваквом документу немогуће је обухватити све врсте инвалидитета. У овом одјелку споменута су нека од најчешћих оштећења, али наравно постоји много људи који имају друге врсте инвалидитета, видљиве или скривене, које нису претходно споменуте, којима је такође потребна посебна пажња на аеродрому. Дозволите лицу да изрази своје потребе ако то жели и дајте све од себе да испуните његове индивидуалне потребе.

Запамтите такође да би старијим лицима, са инвалидитетом или без инвалидитета, могла бити потребна посебна пажња, будући да старија лица могу имати комбинацију смањене покретљивости и других оштећења, нпр. проблема са слухом или језиком.

4.10. УЛОГА СЛУЖБЕНИХ ЖИВОТИЊА ¹

1.1. Службене животиње помажу слијепим и слабовидим лицима да избјегну препреке, да се зауставе на ивичњацима и степеницама, и да се крећу у саобраћају. Прсници и држачи у облику латиничног слова U служе комуникацији између службене животиње и слијепог лица. У овом односу, човјекова улога је да даје команде за смјер, док је улога службене животиње безбједност тима, чак и под условом да не послуша команду за коју процијени да није безбједна.

1.2. Службене животиње помажу глувим и наглувим лицима тако што их упозоравају на различите звукове као нпр. куцање или звоно на вратима, оглашавање будилника, телефон, плач бебе, позивање по имену или оглашавање аларма за дим. Службене животиње су обучене да остваре физички контакт и одведу свог глувог партнера до извора звука. Службене животиње су означене нананцастом огрлицом и повоцем и/или прелуком.

1.3. Друге службене животиње пружају подршку људима са физичким инвалидитетом тако што им доносе предмете ван домаћаја, вуку инвалидска колица, отварају и затварају врата, гасе и пале свјетло, оглашавају се за узбуну, проналазе друге људе, помажу пацијентима који могу да ходају тако што им одржавају равнотежу и противтежу, те многе друге задатке који могу бити неопходни лицима са инвалидитетом или лицима са смањеном покретљивошћу. Службене животиње се понекад могу препознати по томе што имају ранац или прсник.

1.4. Имајте на уму да службеним животињама треба посебна пажња у случају дугог кашњења или отказивања лета, те у другим непредвиђеним ситуацијама. На примјер,

може им затребати да пију воду, једу, или да се прошетрају током кашњења лета или по доласку са дуголинијског лета.

Рјечник

Избјежавати сљедеће фразе	Користити сљедеће фразе
Везан за инвалидска колица	Корисник инвалидских колица
Богалъ	Има инвалидитет кретања, лице са тетра/квадриплегијом
Бангав	Има инвалидитет кретања, лице са тетра/квадриплегијом
Глувонијем	Глув, наглув
Хендикепиран, инвалид	Лице са инвалидитетом или PRM
Лудак, луд, психо, манијак	Има менталних проблема
Ретардиран, идиот, "дауновац"	Има потешкоће у учењу или интелектуални инвалидитет
Нормалан, здрав	Није инвалид
Пати од, погођен, жртва...	Има нпр. церебралну парализу/аутизам/епилепсију...
Патуљак, кепец	Лице ниског раста

АНЕКС VI

САВЈЕТОДАВНА НАПОМЕНА О ПРОЦЕДУРАМА ЗА ПРЕВОЗ ЛИЦА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ЛИЦА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ

1. УВОД

Сврха овог документа је да помогне посадама да схвате различите нивое помоћи која је потребна лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу (PRM) и да помогне авио-превозницима да испуне захтјеве Закона и Правилника о утврђивању техничких захтјева и управних поступака у вези са летачким операцијама ("Службени гласник БиХ", број 86/22) у вези са превозом посебних категорија путника, који су разрађени у Дио-ORO (Организациони захтјеви за ваздушне операције) и Дио-CAT (Операције комерцијалног ваздушног транспорта).

Документ нема законску снагу и треба га користити искључиво као неформално упутство.

2. КОНТЕКСТ

Број лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу расте - прије свега као последица старења становништва. Побољшања у приступу аеродромима и ваздухопловним услугама омогућила су и да много више лица са одређеним степеном инвалидности или смањене покретљивости сада путује у ваздушном саобраћају.

Закон јасно прописује права и одговорности лица са инвалидитетом. Закон тим лицима даје веће повјерење у путовања чиме ће се подстаћи још виши ниво путовања, јер путници препознају своја права и могућност обештећења ако аеродроми или авио-превозници не испуне своје законске обавезе.

Авио-превозници и аеродроми треба да разумију и одговоре на широк спектар различитих потреба путника у сваком сегменту ваздухопловног тржишта, а исто важи и за лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу.

Важно је да авио-превозници уведу безбједносне услове и дјелотворне мјере за ублажавање ризика у превозу лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу.

3. РАЗУМИЈЕВАЊЕ ИНВАЛИДИТЕТА И СМАЊЕНЕ ПОКРЕТЉИВОСТИ

Појмови "лице са инвалидитетом" и "лице са смањеном покретљивошћу (PRM)" се често користе у општем смислу ријечи при чему се не прави разлика између веома

¹ У контексту ЕСАС/ЕСАА прописа, "службеним животињама" сматрају се искључиво "одобрени си помагачи".

различитих потреба које имају људи када путују ваздушним саобраћајем.

На примјер, лице које не може да користи ноге и којем су због тога потребна инвалидска колица да би дошло до свог сједишта или да би напустило своје сједиште може представљати безбједносни проблем при евакуацији ваздухоплова у хитним случајевима и за безбједан излазак осталих путника, док лице које је глуво или слијепо, у тим истим околностима, представља исти ризик као и било који други путник.

Постоје три опште категорије путника чије потребе треба узети у обзир:

- Путници са неком врстом **физичког инвалидитета** (који може варирати од потпуне зависности од инвалидских колица до инвалидитета горњих и/или доњих екстремитета, или благих потешкоћа при ходању, или скривеног инвалидитета као што је на примјер Кронува болест); ова категорија би укључивала IATA "Кодове који се примјењују на путнике са инвалидитетом којима је потребна помоћ" WCHR, WCHS и WCHC;
- Путници са **чулним оштећењима** (које опет може варирати од дубоке глувоће или потпуног сљевила до одређеног степена губитка вида или губитка слуха); ова категорија би укључивала IATA кодове "слијеп", "глув" и "глуво-слијеп";
- Путници са **когнитивним оштећењима, ометеношћу у учењу или проблемима са менталним здрављем** који могу обухватати широк спектар од потпуне самосталности до високе зависности од других. Ови путници су обухваћени IATA кодом DPNA.

Мјера у којој људи из било које од ових категорија треба да добију посебну помоћ значајно ће се разликовати како према појединачним потребама појединца, тако и према типу и конфигурацији ваздухоплова и попуњености ваздухоплова путницима, али је ипак могуће предложити неке уопштене принципе.

Горенаведена IATA WCHC категорија обухвата широк спектар лица са инвалидитетом, од оних чији инвалидитет погађа само доње екстремитете и којима је потребна помоћ при укрцавању, искрцавању и кретању унутар ваздухоплова, до оних који су потпуно непокретни и потребна им је помоћ у сваком тренутку. У зависности од степена инвалидитета, могуће је да путник у овој категорији може да путује сам. Ако авио-превозник не прихвати (из здравствених или безбједносних разлога) да је путник у стању да путује сам, може захтијевати да тај путник путује са лицем у пратњи у складу са чланом 55. Закона. Лице којем је додијељена категорија WCHR или WCHS може у доброј мјери да се креће самостално и требало би да је само себи довољно током лета.

Авио-превозници би требало да омогуће лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу и другим путницима којима је потребна помоћ да на примјер вежу/одвежу безбједносни појас или да узму маску за кисеоник, да изаберу распоред сједења који им смањује неугодности и максимално повећава могућност за примање помоћи кабинске посаде, под условом да такав распоред сједења не омета посаду у обављању њихових дужности у погледу безбједности лета, не омета приступ опреми за хитне случајеве и не омета хитну евакуацију авиона. Овим лицима никад не треба додијелити сједишта у излазном реду. Више детаља о распореду сједења налази се у Одјелку 6.

Одлука вође ваздухоплова о превозу **било којег** путника (укључујући лица са инвалидитетом) је коначна. Свака

одлука о одбијању превоза лицу са инвалидитетом и лицу са смањеном покретљивошћу треба да буде донесена искључиво на основу потпуног разумијевања способности и нивоа аутономије предметног лица и у пуној сагласности са чланом 55. Закона. Такву одлуку никад не треба заснивати на уопштеним претпоставкама о инвалидности.

Такође треба напоменути да када је лице са инвалидитетом и лице са смањеном покретљивошћу правилно најавило своје потребе током фазе резервације лета а касније му је одбијено укрцавање, то је вјероватно у супротности са чл. 55. и 64. Закона.

Сљедећи коментари могу бити од помоћи вођи ваздухоплова и кабинском особљу у разумијевању шта свака широка категорија инвалидитета подразумева:

- **Физички инвалидитет:** ако је могуће лакше је дозволити WCHC лицу да користи сједиште до пролаза које не омета друге путнике да напусте своја сједишта, нити омета кабинско особље да обавља своје дужности, нити омета прилаз опреми за хитне ситуације или омета евакуацију ваздухоплова. Ову категорију путника никад не треба смјестити на сједиште у реду у којем се налази излаз. Ако путници не могу да буду смјештени до пролаза или то не желе, онда треба да буду смјештени у ред који има покретан рукохват да би се олакшао трансфер.
- **Чулна оштећења:** слијепим или слабовидим лицима и лицима која су глува или наглува биће потребна помоћ (коју су авио-превозници дужни пружити у складу са Законом) за приступ безбједносним упутствима и демонстрацији безбједносних процедура. Ако је могуће, сједиште поред пролаза могло би бити најприкладније и за лакше кретање и за комуникацију са кабинским особљем, под условом да такав распоред сједења не омета посаду у њиховим дужностима, не омета приступ опреми за хитне случајеве и не омета хитну евакуацију авиона. Овим лицима никад не треба додијелити мјеста у реду у којем се налази излаз.
- **Когнитивна оштећења, ометеност у учењу или проблеми са менталним здрављем:** велика је вјероватноћа да лице са тешком ометеношћу у учењу неће моћи да путује само. Лицу са мање озбиљном ометеношћу у учењу може бити потребна слична помоћ као глувом лицу у смислу да се обезбједи да разумије безбједносна упутства. Слично томе, људима са проблемима са менталним здрављем може бити потребно додатно увјеравање од стране кабинског особља. Ако је могуће, сједиште поред пролаза могло би бити најприкладније и за лакше кретање и за комуникацију са кабинским особљем, под условом да такав распоред сједења не омета посаду у њиховим дужностима, не омета приступ опреми за хитне случајеве и не омета хитну евакуацију авиона. Овим лицима никад не треба додијелити мјеста у реду у којем се налази излаз.

4. ПРОЦЕДУРЕ ЗА ПРУЖАЊЕ ИНФОРМАЦИЈА ЛИЦИМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ЛИЦИМА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ У ПОГЛЕДУ ЊИХОВОГ БЕЗБЈЕДНОГ ПРЕВОЗА

Сљедећи коментари могу бити од помоћи оператеру ваздухоплова при утврђивању процедура о информацијама које треба пружити лицима са инвалидитетом и лицима са

смањеном покретљивошћу у погледу њиховог безбједног превоза и у хитним случајевима.

Пружање те врсте информација искључиво у вријеме резервације можда неће бити довољно да лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу буду упозната са овим безбједносним препорукама за вријеме лета.

Приликом утврђивања процедура о информацијама које се пружају лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу, оператор ваздухоплова треба да размотри могућност обавјештавања ових лица о томе да им кабинско особље може помоћи тек када се кабина евакуише.

Неопходно је бити упознат са додатним информацијама по категоријама лица са смањеном покретљивошћу:

- a) Путник са физичким инвалидитетом (ходање уз помоћ помагала):
 - i. обавијестити лице са смањеном покретљивошћу да при хитној евакуацији мора оставити помагало за кретање.
- b) Путник са инвалидитетом горњих екстремитета:
 - i. обавијестити лице у пратњи да мора:
 1. лицу са смањеном покретљивошћу обући прслук за спасавање, у случају евакуације након слијетања на воду;
 2. прво себи ставити кисеоничку маску прије стављања маске лицу са смањеном покретљивошћу, у случају декомпресије; и
 3. по потреби, везати/одвезати безбједносни појас лицу са смањеном покретљивошћу.
- c) Путник са инвалидитетом доњих екстремитета:
 - i. обавијестити лице са смањеном покретљивошћу:
 1. о позицији најближег погодног излаза; и
 2. да у хитној евакуацији можда неће имати приступ помагалима за кретање.
- d) Путник са инвалидитетом и горњих и доњих екстремитета:
 - i. обавијестити лице у пратњи да мора:
 1. лицу са смањеном покретљивошћу обући прслук за спасавање, у случају евакуације након слијетања на воду;
 2. прво себи ставити кисеоничку маску прије стављања маске лицу са смањеном покретљивошћу, у случају декомпресије; и
 3. по потреби, везати/одвезати безбједносни појас лицу са смањеном покретљивошћу.
 - ii. обавијестити лице са смањеном покретљивошћу о позицији најближег погодног излаза.
- e) Путник са оштећењем вида:
 - i. Прилагодити информације нивоу оштећења, и информисати путника са оштећењем вида о:
 1. начину функционисања сједишта и безбједносног појаса;
 2. позицији најближег излаза (нпр. број редова сједишта до најближег излаза);
 3. активирању кисеоничке маске и дати му показну маску у руку;
 4. локацији појаса за спасавање, начину коришћења појаса и дати му показни појас у руке;

5. заштитном положају за случај опасности; и

6. позицији дугмета којим се позива кабинско особље.

f) Путник који путује са службеном животињом у кабини:

- i. информисати путника о начину евакуације службене животиње на начин да је пригрли и спусти се низ евакуациони тобоган.

У планираној хитној ситуацији, ако то вријеме дозвољава, путнике које кабинско особље одреди као способне за помогну лицу са смањеном покретљивошћу треба информисати о врсти помоћи коју могу да пруже.

Путник способан да помогне у хитној ситуацији означава путника који не потпада под Посебне категорије путника (SCPs)¹ и такав путник нема другу улогу у погледу приватне одговорности која би га спријечила да помогне лицу са смањеном покретљивошћу.

5. ДОДЈЕЉИВАЊЕ СЈЕДИШТА И ПРОЦЕДУРЕ КОЈЕ СЕ ОДНОСЕ НА РАСПОРЕД СЈЕДЕЊА

При утврђивању процедура које се односе на распоред сједења лица са смањеном покретљивошћу, оператор треба да води рачуна о сљедећим факторима:

- a) Ако лице са смањеном покретљивошћу путује са лицем у пратњи, то лице у пратњи треба да сједи уз њих; и
- b) Ако лице са смањеном покретљивошћу није у стању да се креће унутар кабине без помагала, не би требало да буде смјештен на горњој палуби вишеспратног ваздухоплова ако излази нису сертификовани за хитну евакуацију и на копну и на води.

При утврђивању процедуре за распоред сједења лица са смањеном покретљивошћу, сједишта треба додјеливати тако да се води рачуна о сљедећим факторима:

- a) Путнику са физичким инвалидитетом горњих екстремитета, који путује без пратње, треба у свим фазама лета додијелити сједишта преко којих се може успоставити визуелна и звучна комуникација са кабинским особљем.
- b) Путник са инвалидитетом доњих екстремитета и путник са инвалидитетом и горњих и доњих екстремитета треба да сједи на мјесту које омогућава лак приступ излазима у нивоу пода.
- c) Путнику са менталним потешкоћама, који путује без пратње, треба у свим фазама лета додијелити сједишта преко којих се може успоставити визуелна и звучна комуникација са кабинским особљем.
- d) Путнику којег би његова физичка конституција могла спријечити да прође кроз излаз у хитним ситуацијама (нпр. излаз типа III или типа IV) треба додијелити сједиште у близини одговарајућег излаза, водећи рачуна о величини излаза. Смјештање више од једног таквог путника у истом сегменту реда сједишта треба избјегавати.
- e) Ако путник путује са службеном животињом у кабини, потребно је да се прије лета направе одговарајући аранжмани између путника и оператора прије лета у погледу мјеста гдје ће бити смјештена службена животиња. Власник треба да обезбиди одговарајући прсник да би се службена

¹ SCP су лица са смањеном покретљивошћу (PRM), одојчад и дјеца без пратње, депортована лица, неприхватљиви путници, односно затвореници у притвору.

животиња могла везати и обуздати током рулања, полијетања, слијетања и турбуленција. Током крстарења прихватљиво је да службена животиња буде мање ограничена.

- f) Ако путник путује са помагалом за инвалидитет и/или уређајем за везивање које треба да буде причвршћено око наслона сједишта, то сједиште се не смије користити ако на њему неко сједи, осим ако је конфигурација сједишта одобрена за коришћење таквих уређаја. Ово је да би се избјегла реакција сједишта са помагалом за инвалидитет и/или уређајем за везивање услед промијењене динамике, што може довести до повреде главе путника који сједи иза. Ако би дизајн или инсталација сједишта спрјечили контакт главом особе која сједи иза, онда није потребно даље разматрање.

При утврђивању процедура за распоред сједења за групу лица са смањеном покретљивошћу, оператор треба да води рачуна о сљедећим факторима:

- a) Приступ излазима: групе лица са смањеном покретљивошћу која не могу самостално да се крећу треба да буду размјештене широм кабине да би се омогућило да свако PRM буде окружено максималним бројем путника који могу да помогну у хитним случајевима;
- b) Ако лица са смањеном покретљивошћу која не могу самостално да се крећу не могу бити равномјерно распоређена по кабинџи, оператор треба да утврди процедуре за ублажавање повећаног ризика по њихову безбједност, нпр. да се путници који могу помоћи у хитним случајевима размјесте у близини, те да се додатно информише или обучи кабинско особље.

6. ПРАВА И ОДГОВОРНОСТ

Иако се у свим сферама живота све више ради на признавању и рјешавању права лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу, постоји и важно питање одговорности које путник мора препознати. На примјер, ако одређено лице са инвалидитетом или група лица са смањеном покретљивошћу који путују заједно не обавијесте авио-превозника унапријед о својим потребама, постоји већи ризик да их авио-превозник неће моћи смјестити (иако су према Закону оператори дужни да уложе све разумне напоре да их смјесте у ваздухоплов чак и у овим околностима).

АНЕКС VII СМЈЕРНИЦЕ О ОБУКАМА

1. УВОД

Постоји потреба за уједначавањем обуке на нивоу ЕСАА подручја комплетног особља у ланцу путовања ваздушним саобраћајем, да би потребе лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу биле испуњене на одговарајући начин.

Сврха овог прилога је да се једним документом обухвате све смјернице о обуци из различитих прилога ЕСАС документа 30, и да се олакша уједначена имплементација обуке за све предметно особље.

Посебно су коришћени сљедећи прилози ЕСАС документа 30, Дио I:

- **Прилог 5-С** - Правила понашања у пружању помоћи приликом прихвата и отпреме лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу (PRM): Одјелак 8, Обука;

- **Прилог 5-D** - Смјернице за пружање помоћи на тлу лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу: Одјелак 3, Обука особља;

- **Прилог 5-E** - Смјернице у погледу свијести о инвалидности и равноправности лица са инвалидитетом за комплетно аеродромско особље и особље авио-превозника које ради са путницима.

5.16. Обука

5.16.1. Захтјеви за авио-превознике и управне органе аеродрома

Авио-превозници и управни органи аеродрома треба да:

- омогуће да њихови запослени, укључујући и запослене код подуговарача, који непосредно помажу лицима са инвалидитетом или лицима са смањеном покретљивошћу, имају одговарајуће знање о томе како да се остваре потребе лица са различитим врстама инвалидитета, или потребе лица са тешкоћама у кретању;
- омогуће да њихово особље које на аеродрому непосредно ради са путницима заврши обуку о једнакости лица са инвалидитетом или лица са смањеном покретљивошћу и ради подизања нивоа знања о инвалидитету уопште;
- омогуће да сви новозапослени, када почну да раде, прођу обуку о инвалидности, а да остало особље, по потреби, заврши обуку за освјежавање знања.

5.16.2. Захтјеви за туристичке агенције

Туристичке агенције треба да омогуће да њихово особље које је у контакту са лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу такође прође одговарајућу обуку о томе како да пруже практичну помоћ лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу и како да питају лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу која им је помоћ потребна и како да исту најбоље пруже.

5.16.3. Обим и садржај обуке за особље авио-превозника, аеродрома и туристичких агенција

Обим и садржај обуке о равноправности инвалидитета и свијести о инвалидности и компетенције које треба стећи описани су у Анексу VII "Обуке" и Анексу VI "Савјетодавна напомена о процедурама за превоз лица са смањеном покретљивошћу" детаљно су описани поступци за превоз лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу.

Обим и садржај обуке за лица која пружају директну помоћ лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу и компетенције које треба стећи описани су у Анексу VII "Обуке", а процедуре за превоз лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу описане су у Анексу VI "Савјетодавна напомена о процедурама за превоз лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу".

5.16.4 Сарадња са организацијама које представљају лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу

Обуке треба организовати у сарадњи са организацијама које представљају лица са инвалидитетом.

1. ЦИЉЕВИ

Сви запослени који имају непосредне контакте са путницима, на и изван подручја аеродрома, треба да буду упознати са питањима инвалидитета те принципима који се односе на инвалидност и једнакост.

Сви запослени који су задужени за пружање непосредне помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном

покретљивошћу треба да знају како да испуне потребе лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу.

Свака од горње двије категорије особља треба да прође одговарајућу обуку. Ову обуку треба одржати прије ступања особља на дужност. Такође би требало обезбиједити курсеве за освјежавање знања.

2. ОБУКА

Свака од предметних категорија особља треба да прође обуку, како сlijеди:

- Све особље које има контакт са путницима требало би да прође обуку из тачака наведених у **Модулу 1**. Предметно особље треба да прође ову обуку прије преузимања дужности. Принцип пропорционалности се примјењује на ниво и интензитет обуке и/или брифинга. Курсеве за освјежавање знања треба организовати сваке двије године.
- Све особље које пружа или је укључено у пружање помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу требало би да прође обуку из тачака наведених у **Модулу 1** и или у **Модулу 2** (пружање помоћи на аеродрому) или у **Модулу 3** (пружање помоћи у ваздухоплову). Курсеве за освјежавање знања треба организовати барем сваке године.
- Особље које рукује пртљагом, посебно помоћним уређајима, приликом утовара и истовара. Курсеве за освјежавање знања треба организовати најмање сваке двије године.

Особље треба да прође ову обуку прије ступања на дужност. На крају сваког курса обавезан је испит. Треба успоставити и чувати евиденцију о обуци.

Модули обуке су у **Додатку 1**. Преглед матрице за обуку налази се у **Додатку 2**.

2. ЦИЉНЕ ГРУПЕ

Свака од доле дефинисаних категорија особља обухвата различито особље, у смислу дужности које обавља. Сходно томе, ове категорије се могу подијелити у подгрупе или циљне групе, како сlijеди.

Особље у непосредном контакту са путницима током процеса одласка и/или доласка:

Услуге које на аеродрому пружа аеродром и/или авио-превозник, или њихов подуговарач, које обухватају:

- агенте за регистрацију за лет, агенте за излаз ка ваздухоплову
- агенте за шалтерске информације
- агенте за изгубљено/нађено
- агенте за паркирање
- агенте за руковање пртљагом
- лица која спроводе безбједносни преглед

Услуге које на аеродрому пружају државни органи, или органи који дјелују у њихово име, које обухватају:

- гранична и пасошка контрола
- обезбјеђење
- царина
- полиција

Друге, додатне услуге

Услуге које други субјекти пружају на аеродрому, које обухватају:

- трговци на мало
- фирме за кетеринг (ресторани, барови, салони)
- фирме за послове чишћења
- агенти за паркирање

Услуге које авио-превозници, путничке агенције и туроператори пружају ван аеродромских просторија, које обухватају:

- услуге информација и резервације

Особље које пружа помоћ, или је укључено у пружање помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу

Особље управног органа аеродрома, или било којег подуговарача који дјелује у његово име, које пружа помоћ лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу, а које обухвата:

- особље за помоћ
- руководиоца пројекта за помоћ лицима са смањеном покретљивошћу
- руководећу структуру аеродрома.

Особље оперативног авио-превозника, које обухвата:

- кабинско особље

Док се обука дефинисана за сваку од главних категорија примјењује у циљним групама, обуку која се изводи треба прилагодити дужностима које обавља свака циљна група појединачно. Наставни предмети који се директно односе на дужности одређеног лица треба да буду конкретно дефинисани за те дужности.

5. ЗАХТЈЕВИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА НАСТАВНИКЕ

Инструктори задужени за обуку особља из проблематике лица са смањеном покретљивошћу треба да:

- имају значајно практично искуство на вишем нивоу у погледу помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу у ваздушном саобраћају;
- у потпуности разумију релевантне стандарде, прописе и препоруке (ICAO, ECAC, ЕУ и САД) и да непосредно познају референтну документацију (ACI, IATA);
- имају знање и искуство у погледу техника извођења наставе, и
- за извођење наставе имају квалификацију издату од признате установе за стручно оспособљавање или међународне организације у ваздухопловству, и/или референце прибављене кроз претходне успешно извршене уговоре/послове у области ваздушног саобраћаја.

У припреми и извођењу обука треба ангажовати расположиве стручњаке из организација које заступају лица са инвалидитетом у Босни и Херцеговини. Лица са инвалидитетом ангажована у овом процесу треба да буду стручна и искусна у широком спектру питања која се тичу инвалидитета, а не само у погледу свог инвалидитета.

Неки ваздухопловни субјекти могу имати своје наставнике и можда ће жељети да их обуче да постану интерни инструктори за проблематику о послу која се тиче лица са смањеном покретљивошћу, у ком случају ови наставници треба да успешно заврше курс "Обука наставника" о питањима у вези са лицима са смањеном покретљивошћу, прије него што преузму дужност. Курсеви за "обуку наставника" треба да:

- буду спроведени од стране инструктора који испуњава наведене захтјеве,
- укључују почетни курс, у трајању од најмање четири дана, и периодичне курсеве за освјежавање знања, најмање сваке двије године.

Компетенције које стекне инструктор као полазник обуке треба провјеравати. Треба утврдити минимални ниво компетенције. Полазницима који су успјешно положили испит треба издати увјерење о успјешно положеном испиту.

6. ТРОШКОВИ ОБУКЕ

Када управни орган аеродрома наплаћује накнаду за финансирање помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу, трошкови обуке особља које ради на аеродрому треба да буду укључени у обрачун те накнаде.

ДОДАТАК 1 ПРИЛОГА 5-G: МОДУЛИ ОБУКЕ

Модул 1 Једнакост лица са инвалидитетом и подизање нивоа знања о инвалидности

А - Законодавство, кодекси и препоручена пракса

- ИСАО Анекс 9
- Уредба ЕУ (ЕЗ) бр. 1107/2006 и спроведбене смјернице (циљеви, захтјеви и обавезе), а која је транспонована кроз Закон
- ЕСАС документ 30, Дио I, Одјелак 5
- IATA резолуција 700

В - Фазе обуке

- Уопштена знања о инвалидности
- Помоћ лицима са инвалидитетом
- Статистика
- Узроци инвалидности
- Лица са потешкоћама при ходању
- Корисници инвалидских колица
- Лица са оштећењем вида
- Лица са оштећењем слуха
- Лица са оштећењем говора
- Лица са когнитивним оштећењем
- Лица са проблемима менталног здравља
- Скривени инвалидитети
- Други инвалидитети

С - Знања и компетенције које треба усвојити

- Знање о, и одговарајућа помоћ, путницима са физичким, чулним, скривеним и когнитивним оштећењима, и проблемима менталног здравља, укључујући начин разликовања способности појединца чије покретљивост, оријентација или комуникација могу бити смањени;
- Знање о томе који медицински пртљак је дозвољен. Имајте на уму да би медицинска помагала могли бити и предмети у општој употреби, као што су марамнице, рукавице или додатно паковање одјеће или доњег веша.
- Знање о препрекама са којим се суочавају лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу, које обухватају препреке изазване предрасудама, препреке у окружењу, те физичке и организационе препреке;
- Познавање службених животиња¹, укључујући улогу и потребе службене животиње;
- Способност рјешавања неочекиваних догађаја (нпр. дуга кашњења, проблеми у понашању, здравствени проблеми и сл.);
- Интерперсоналне вјештине и начини комуникације са глувим и наглувим лицима, слабовидим лицима, лицима са говорним оштећењем, и лицима са когнитивним оштећењем или проблемима менталног здравља;
- Општа знања о препорукама ЕСАС, укључујући ЕСАС документ 30, Дио I, Одјелак 5 и релевантне прилоге, законодавство ЕСАА подручја, и IATA смјернице о приступу ваздушном саобраћају;
- Пажљиво руковање инвалидским колицима и другим помагалима за кретање са циљем да се избјегну њихова оштећења (за све чланове особља који су задужени за руковање пртљагом).

¹ У контексту ЕСАС/ЕСАА прописа, "службеним животињама" сматрају се искључиво "одобрени пси помагачи".

- Продубљено познавање свог посла са циљем да се очува достојанство лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу, посебно током безбједносних провјера. Питајте за детаље и/или личне жеље лица са инвалидитетом или лица са смањеном покретљивошћу о томе како да се подижу и додирују.

Модул 2 Пружање помоћи на аеродрому

А - Фазе обуке

Кључно је да учествују лица са инвалидитетом и искуством у путовању ваздушним саобраћајем.

- Опис радног мјеста и потенцијални ризици
- Статистика, трендови и прогнозе
- Узроци инвалидности
- Кинетика подизања (теорија и пракса)
- Помоћ људима са потешкоћама при ходању
- Помоћ људима који користе инвалидска колица
- Помоћ људима са оштећењем вида (теорија и пракса)
- Помоћ људима са оштећењем слуха (теорија и пракса)
- Помоћ људима са когнитивним оштећењима и проблемима менталног здравља (теорија и пракса)
- Помоћ људима са скривеним инвалидитетима (теорија и пракса)
- Основни принципи помоћи у различитим фазама кретања на аеродрому (пријава на лет, царинска контрола, безбједносна провјера, трака за пртљак, изгубљено/нађено, и сл.).
- Прва помоћ (обуку из прве помоћи треба да пружа организација или појединац сертификован за пружање обуке из прве помоћи).

В - Вјештине и знања

Поред вјештина и знања наведених у Модулу 1-В, све особље које помаже лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу на аеродрому треба да буде способно и да разликује различите врсте инвалидитета (и одговарајуће IATA кодове) и треба да зна који облик помоћи је најпогоднији за сваки инвалидитет, укључујући:

1. како помоћи кориснику инвалидских колица да се пребаци у инвалидска колица и како да се премјести из инвалидских колица;
2. вјештине пружања помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу који путују са службеном животињом, укључујући улогу и потребе ових животиња;
3. технике за спровођење слијепих и слабовидих путника, и технике за руковање службеним животињама и њихов превоз;
4. разумијевање врста опреме која је описана у Анексу IV, тачка 2.3, којом се може помоћи лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу, и познавање начина за руковање том опремом;
5. коришћење опреме за помоћ при укрцавању и искрцавању и познавање одговарајућих процедура за помоћ при укрцавању и искрцавању којим се чува безбједност и достојанство лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу;
6. разумијевање потребе за поузданом и стручном помоћи. Такође, свијест о могућности да одређена лица са скривеним инвалидитетом током путовања доживе осјећај угрожености, због тога што у потпуности зависе од пружене помоћи.

7. прва помоћ (обуку из прве помоћи треба да пружа организација или појединац сертифициван за пружање обуке из прве помоћи).

Модул 3 Пружање помоћи у ваздухоплову А - Фазе обуке

У овом дијелу се снажно препоручује учешће лица са инвалидитетом и искуством у путовању ваздушним саобраћајем.

- Инфраструктура ваздухоплова и прописи
- Кинетика подизања (теорија и пракса)
- Помоћ људима са потешкоћама при ходању
- Помоћ људима који користе инвалидска колица
- Помоћ људима са слабом функцијом горњих екстремитета (руке и шаке)
- Помоћ људима са оштећењем вида (теорија и пракса)
- Помоћ људима са оштећењем слуха (теорија и пракса)
- Помоћ људима са скривеним инвалидитетима (теорија и пракса)
- Помоћ људима са когнитивним оштећењима и проблемима менталног здравља (теорија)

В - Знања и вјештине које треба усвојити

Поред знања и вјештина наведених у Модулу 1-В, све особље које помаже лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу у ваздухоплову треба да буде способно и да разликује различите врсте инвалидитета (и одговарајуће IATA кодове) и треба да зна који облик помоћи је најпогоднији за сваки инвалидитет, укључујући:

- ако оператор тако захтијева, процедуре за подизање путника са физичким инвалидитетом са

његовог сједишта у инвалидска колица и из инвалидских колица у ваздухоплову (ако су уграђена);

- начин коришћења инвалидских колица у ваздухоплову (када су на располагању);
- одговарајући распоред сједења за лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу;
- одговарајући распоред сједења за путнике са службеним животињама и начин привезивања животиње;
- складиштење опреме за кретање;
- одговарајућа претполетна обавјештења и информације у вези са безбједношћу летења;
- процедуре у случају хитних ситуација, као што су декомпресија или евакуација.

Садржај ове обуке треба да буде усклађен са примјењивим прописима о безбједности ваздушне пловидбе.

ДОДАТАК 2 — ПРЕГЛЕД МАТРИЦЕ ЗА ОБУКУ

У приложеним табелама утврђене су, за сваку циљну групу, фазе обуке за почетну обуку (табела 1), односно за курс освјежавања знања (табела 2).

Напомена: за циљне групе означене звјездицом (*), назначена обука се односи на курс 'Обука за наставника': након што прође обуку, инструктор ће одржати интерну обуку предметним члановима особља у његовој организацији, у одговарајућем формату. Тај формат би зависио од пословања организације и конкретних задужења особља.

А - Почетна обука

Модули обуке	Фазе обуке		Прописи	Познавање инвалидитета	Познавање опреме	Ставке и вјешбе за предметно радно мјесто	Кинетика подизања	Тест	Прва помоћ
	Модули обуке	Циљне групе							
Модул 1	Агенти за пријаву на лет/излаз ка ваздухоплову*		√	√	√	√		√	
	Безбједносни преглед*		√	√	√	√		√	
	Аеродромске информације*		√	√	√	√		√	
	Шалтери за авио-карте*		√	√	√	√		√	
	Изгубљено/нађено*		√	√	√	√		√	
	Гранична полиција*		√	√	√	√		√	
	Царина/пасошка*		√	√	√	√		√	
	Барови/ресторани/продавнице*		√	√	√	√		√	
	Агенти за паркирање*		√	√	√	√		√	
	Агенти на платформи*		√	√	√	√		√	
Модули 1+2	Управа аеродрома		√	√	√	√		√	
	Пружалац помоћи за PRM		√	√	√	√	√	√	√
Модули 1+3	Руководилац пројекта за помоћ PRM		√	√	√	√	√	√	√
	Кабинско особље*		√	√	√	√	√	√	

В. Курс освјежавања знања

Фазе обуке

Модули
обуке

Циљне групе

Модули обуке	Циљне групе	Прописи	Познавање инвалидитета	Познавање опреме	Ставке и вјешбе за предметно радно мјесто	Кинетика подизања	Тест	Прва помоћ
Модул 1	Агенти за пријаву на лет/ излаз ка ваздухоплову*	√	√	√	√		√	
	Безбједносни преглед*	√	√	√	√		√	
	Аеродромске информације*	√	√	√	√		√	
	Шалтери за авио-карте*	√	√	√	√		√	
	Изгубљено/нађено*	√	√	√	√		√	
	Гранична полиција*	√	√	√	√		√	
	Царина/пасошка*	√	√	√	√		√	
	Барови/ресторани/ продавнице*	√	√	√	√		√	
	Агенти за паркирање*	√	√	√	√		√	
	Агенти на платформи*	√	√	√	√		√	
Управа аеродрома	√	√	√	√		√		
	Пружалац помоћи за PRM	√	√	√	√	√	√	√
Модули 1+2	Руководилац пројекта за помоћ PRM	√	√	√	√	√	√	√
Модули 1+3	Кабинско особље*	√	√	√	√	√	√	

АНЕКС VIII СМЈЕРНИЦЕ ЗА НАЈАВУ ЛИЦА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ЛИЦА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ

1. ЦИЉ

Сврха ових смјерница је да помогну аеродромима и авио-превозницима да усвоје праксе које ће подстаћи лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу која су у доласку или одласку да више најављују унапријед шта им је потребно у погледу помоћи. То би требало омогућити аеродромима да ефикасније користе ресурсе и требало би омогућити авио-превозницима да кашњења сведу на минимум. Такође, то би требало да користи и путницима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу тако што би им брже била пружена услуга која одговара њиховим потребама.

2. УВОД

Квалитет услуге коју пружаоци помоћи лицима са смањеном покретљивошћу могу пружити одлазећим или долазећим путницима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу ће у великој мјери зависити од тога да ли су унапријед обавијештени о потребама путника.

Закон утврђује јасну везу између обавезе управног органа аеродрома да обезбиди да путник са смањеном покретљивошћу може искористити свој лет и одговорности путника да најаве своје потребе у погледу помоћи најмање 48 сати прије поласка лета.

3. ПРОБЛЕМ

Докази са аеродрома у региону ЕСАС показују да све већи број лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу путује без претходног најављивања својих потреба. То ствара потенцијалне проблеме и за аеродром и за авио-превозника.

Ако одлазећи путници са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу не пошаљу најаву, можда неће бити адекватног особља или опреме којом би се задовољиле њихове посебне потребе без кашњења путника, а можда и лета. Ако долазећи путници нису послали најаву, постоји додатно оптерећење за ресурсе аеродрома и, опет, ризик од кашњења и за путника и за ваздухоплов.

Додатни проблем у ситуацији када путници јесу послали најаву је што дате информације нису увијек тачне или у формату који је користан за аеродром.

Истраживање европских аеродрома које је спровео АСИ показало је да је на оним аеродромима који су пријавили пад броја путника са инвалидитетом и путника са смањеном покретљивошћу који достављају најаве, главни разлог за то био тај што су путници сматрали да добијају добру услугу без обзира на то да ли су доставили најаву или не.

4. ПРЕПОРУКЕ

Постоји низ начина на које би требало бити могуће повећати ниво најављивања, за добробит свих заинтересованих. Одговорност за те активности је на неколико тијела као што су: авио-превозници, путничке агенције и аеродроми.

Мјере које се могу узети у обзир обухватају:

- Информације: Активности за државе чланице ЕСАС
- Информације су неопходне за повећавање свијести; стога, информације треба да буду доступне лицима са инвалидитетом или лицима са смањеном покретљивошћу у приступачном формату, у складу са захтјевима националног и ЕУ законодавства, које је садржано у Анексу I ЕСАА

споразума, а које је Босна и Херцеговина транспоновала у своје законодавство.

- Авио-превозници, путничке агенције и аеродроми треба да пруже информације на интернет страници.

Минимални ниво приступачности на интернету требао би бити АА, који омогућава јасан и лак приступ информацијама за путнике са инвалидитетом.

Управни орган аеродрома треба да објави информације о помоћи која је доступна на аеродрому и на који начин се та помоћ може добити. Такве информације треба да обухвате бар:

- Вријеме отварања и затварања терминала и објеката аеродрома (радно вријеме);
- Исправне процедуре за тражење помоћи, којим се наглашава важност раног обавјештавања авио-превозника или његовог заступника, или предметног туроператора, најмање 48 часова прије објављеног времена поласка лета;
- По потреби, информације о томе како доћи до везица за кључеве, наруквица или тракица за идентификацију (скривених) инвалидитета;
- Информације о распореду објеката у оквиру аеродрома (евентуално са знаком чекаоница и мјеста састајања лица са инвалидитетом) и очекиваног распона пјешачких удаљености од мјеста за искрцавање до зона за пријаву на лет и до излаза ка ваздухоплову;
- Информације о стандардима квалитета и обезбјеђењу аеродрома;
- Информације о руковању опремом за кретање и службеним животињама;
- Број телефона и радно вријеме аеродромске линије за примање упита лица са смањеном покретљивошћу; и
- Информације о поступку жалбе.

Авио-превозници треба да објављују информације које ће путницима омогућити да донесу утемељену одлуку о томе да ли ће путовати тим летом, знајући унапријед своју безбједносну процедуру, помоћ која се пружа на аеродрому и у ваздухоплову и како да ту помоћ добију. Такве информације треба да обухвате бар:

- Исправне процедуре за тражење помоћи, којим се наглашава важност раног обавјештавања авио-превозника или његовог заступника, или предметног туроператора, најмање 48 часова прије објављеног времена поласка лета;
- Информације о безбједносним правилима и могућим ограничењима, као што су недостатак приступачних тоалета, недостатак покретних наслона за руке до пролаза, величина сједишта и пролаза и сл., у вези са безбједносним захтјевима или величином ваздухоплова;
- Информације о приступачности унутар ваздухоплова: постојање горње палубе или да ли авио-превозник има инвалидска колица (за приступ тоалетима);
- Информације о руковању опремом за кретање. У складу са чланом 68. Закона, транспорт опреме за кретање може се ограничити само разлозима који се односе на величину ваздухоплова и примјену релевантног законодавства о опасном терету;
- Информације о транспорту медицинске опреме и могућим ограничењима која се односе на безбједносне захтјеве или величину ваздухоплова; и

- Информације о транспорту и руковању службеним животињама¹.

Израда картице величине новчаника коју особље управних органа аеродрома може подијелити путницима који нису доставили претпријаву могла би помоћи да се објасни потреба за најавом и разлози за могуће нешто дуже чекање или за било коју другу врсту проблема са којима се сусрећу због недостатка најаве.

Примјер онога што би могло бити корисно написати на картици величине новчаника:

Авио-компаније, њихови агенти и туроператори могу одбити резервације или да укрцају путнике на основу инвалидитета или смањене покретљивости само у врло **ограниченим околностима**.

Путници имају право на помоћ на аеродромима и у ваздухопловима. Да би добили помоћ, путници треба да обавијесте авио-превознике о својим потребама најмање **48 часова прије поласка** да би им олакшали пружање помоћи.

У случају оштећења опреме за кретање, путници имају право на одштету.

Процес резервације: Радње које обављају авио-превозници и путничке агенције

Авио-превозници и путничке агенције треба да:

- развију системе којим се обезбјеђује да корисници услуга буду позвани током процеса резервације да провјере да ли им је потребна помоћ и којим се обезбјеђује пружање правих информација;
- саставе контролну листу кључних питања која ће поставити особље путничке агенције/позивног центра да би били сигурни да су исправно разумјели потребе лица са смањеном покретљивошћу;
- припреме информације за путнике са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу о врстама доступне помоћи, користећи IATA кодове као основу, али узимајући у обзир симболе и језик прилагођен путницима. Побрините се да буде укључен DPNA код, јер лица са скривеним инвалидитетом се можда неће моћи повезати са кодовима помоћи који се односе на инвалидска колица. DPNA код увијек захтијева додатне информације о томе која је конкретно помоћ потребна. Ово би омогућило путницима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу да провјере да ли је њихов авио-превозник/туроператор/путнички агент процијенио њихову потребу за добијањем помоћи;
- подстичу путнике са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу да преузму одговорност за своје путовање;
- обезбиједје ознаке које упућују на интернет странице аеродрома да би могли сазнати више о распореду објеката у оквиру аеродрома и одлучити да ли им је потребна помоћ;
- размотре прикупљање података о потребама лица са смањеном покретљивошћу као дио програма авио-превозника за лица која често лете. Ово би се могло уврстити у пројекте за редизајн таквих програма;
- дају потврду путницима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу да је њихов захтјев за помоћ забиљежен и прослијеђен. (Не

постоји обавеза да се ово уврсти у путну карту, али IATA је назначила да не види проблем да авио-превозници то укључе у други вид комуникације између авио-превозника и путника).

IATA кодови: Радње које обављају авио-превозници и путничке агенције

Авио-превозници и путничке агенције треба да:

- наведу додатне информације уз IATA кодове да би се прецизирале индивидуалне потребе путника. Авио-превозници треба да имају успостављен систем за добијање додатних информација о посебним потребама одређеног лица ако то буде потребно. Те информације се могу добити у оквиру процеса резервације преко интернета или додати у "билешке" резервације касније. Ове додатне информације треба прослиједити аеродрому или пружаоцу услуга у облику "слободног текста" или на неки други сличан начин. То би помогло да се обезбиједи да, колико год је то могуће, помоћ буде примјерена посебним потребама предметног путника током цијелог путовања. То би било посебно корисно за људе чије се потребе не могу тако лако идентификовати путем IATA кодова. То може обухватати лица са "скривеним" инвалидитетом, као што су деменција или аутизам, код којих су потребе често различите;
- пруже смјернице одговорном особљу о томе шта представља покретљивост и медицинска опрема и како се IATA кодови односе на ову опрему.

У ваздухоплову: Радње које обављају авио-превозници

Авио-превозници треба да подстичу већу употребу PSM система за пренос информација из авиона у доласку, посебно на дуголинијским летовима, да би се пружиле информације о броју путника којима је потребна помоћ. За аеродром је такође важно да више користи PSM поруче са циљем да се обезбиједје резервне информације о помоћи коју треба пружити.

Авио-превозници треба и да пруже додатне информације сопственом особљу које ради на аеродрому или у ваздухоплову, поред IATA кодова за помоћ. Ове додатне информације треба прослиједити аеродрому или пружаоцу услуга у облику "слободног текста" или на неки други сличан начин.

На аеродрому: Радње које обављају управни органи аеродрома

Управни органи аеродрома треба да:

- успоставе системе који могу да примају додатне информације путем "слободног текста" или на други сличан начин, поред општих IATA кодова за помоћ. За DPNA код потребне су додатне информације;
- размотре могућност утврђивања уговора о нивоу услуге који имају краће вријеме чекања за путнике који су доставили најаву;
- подстичу особље за помоћ на аеродрому које дочекује путнике са летова да идентификује лице које треба да покупе у односу на листу људи који су доставили најаву. На тај начин ће се обезбиједити да буду доступна инвалидска колица која је наручио неко ко има истинску потребу за њима, а не да их узме неко ко није доставио најаву;

Напомена: Неки аеродроми су увели ручне мониторе за особље PRM службе који садрже имена свих путника који су доставили најаву. Овај систем добро функционише, али се

¹ У смислу ЕСАС/ЕСАА прописа, "службеним животињама" сматрају се искључиво "одобрени пси помагачи".

такође ослања на подршку авио-превозника који треба да објасне путницима који нису доставили најаву да ће можда морати да сачекају још мало.

- дају летке путницима који нису доставили најаву, у којима се наводе погодности и којим се путници подстичу да то учине сљедећи пут;
- изложе постере о правима путника.

Коришћење модерних медија

Напомена: Институционална интернет страница више није једина тачка за контакт са јавношћу, већ се све више надопуњује другим начинима дигиталне комуникације о којима би требало размислити: апликацијама за паметне телефоне и таблете, те друштвеним мрежама. Ови нови облици комуникације омогућавају личнију и непосреднију интеракцију са корисницима, и погодни су за преношење информација и порука на једноставан и директан начин.

Индустрији ваздушног саобраћаја снажно се препоручује да узме у обзир и употребу ових начина дигиталне комуникације, да би се побољшала комуникација са лицима са инвалидитетом или лицима са смањеном покретљивошћу, са циљем да се подстакне достављање најаве.

Улога удружења

Удружења би требало да прихвате посебан задатак који се односи на пружање информација и стварање културе о посебностима овог начина ваздушног саобраћаја, а индустрија би требало да стриктно сарађује са удружењима да би боље прилагодила посебну помоћ која је потребна лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу када путују авионом, као и о начинима за унапређење квалитета услуга које пружају и управни органи аеродрома и авио-превозници.

АНЕКС IX

СМЈЕРНИЦЕ О ИНФОРМАЦИЈАМА НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАМА ЗА ЛИЦА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ЛИЦА СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ

1. ОПШТЕ СМЈЕРНИЦЕ О ПРИСТУПАЧНОСТИ ИНФОРМАЦИЈА

Информације треба да буду на једној интернет страници на један клик од почетне странице сајта или на интернет страницама којима се директно приступа са једне 'циљне' интернет странице која је на један клик од почетне странице. Један 'клик' укључује прелазак мишем, који затим позива корисника да одабере линк "Посебна помоћ" (види доле) из менија или листе других линкова.

'Наслов' за хиперлинкове ка овим информацијама треба да буде "Посебна помоћ" или слично и може укључивати релевантну слику (на примјер, инвалидска колица). Међутим, мора се односити на помоћ и аранжмане неопходне да би се омогућило лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу да користе аеродромске садржаје и да се придржавају утврђених процедура.

Информације треба да буду представљене на јасан и лако разумљив начин и доступне путницима са инвалидитетом¹ и лицима са смањеном покретљивошћу. Дизајн интернет сајтова треба да буде у складу са постојећим међународним смјерницама о приступачности интернет

¹ Приступачни формати подразумевају да информације треба да се представе текстом, аудио-видео средствима (опремљеним титловима и/или преводом на знаковни језик) и/или електронским средствима како би биле доступне свима. Приступачни формати обухватају, али нису ограничени на, штампу великог формата, Брајево писмо, лако читљиву верзију, аудио формат као што су касете или CD, видео формат попут DVD, и електронски формат.

сајтова, као што су Смјернице за приступачност интернет садржаја 2.0 (WCAG 2.0) W3C-а и да испуњава барем "AA" стандард у складу са овим смјерницама. Веома је важно да све информације буду записане једноставним језиком да би обухватиле све путнике. Треба избјегавати технички жаргон и скраћенице. Треба обезбиједити алтернативна средства комуникације за пренос информација, нпр. директну телефонску линију (локални фиксни или бесплатни број, који се не наплаћује путнику), брзу разmjену порука преко интернета, електронску пошту, обичну пошту, итд. Особље би требало да буде доступно бар током радног времена аеродрома.

2. ПОСЕБНЕ СМЈЕРНИЦЕ ЗА АВИО-КОМПАНИЈЕ

Информације о безбједносним ограничењима. Овдје би требало да се прецизирају безбједносна правила авио-компаније која могу спријечити авио-компанију да прихвати резервацију од лица са инвалидитетом или лица са смањеном покретљивошћу.

Информације о ограничењу простора. Овим би требало да буду обухваћене информације о свим ограничењима у погледу резервације због величине ваздухоплова или његових врата због којих превоз лица са инвалидитетом или њихове опреме за кретање (нпр. инвалидска колица) физички није могућ. Остале информације могу укључивати помичне наслоне за руке, приступачне тоалете, постојање инвалидских колица у ваздухоплову, итд.

Информације о начину добијања помоћи. Ове информације треба да обухвате бар:

- a) упутства о томе како лица са инвалидитетом могу резервисати помоћ, и опис доступне помоћи уз напомену да шифра DPNA увијек захтијева специфичне информације о томе која је помоћ потребна (нпр. коришћење ECAC кодова наведених у **Анексу I**;
- b) методе путем којих лица са смањеном покретљивошћу могу резервисати помоћ (нпр. у оквиру процеса резервације, путем е-поште, телефона, интернет обрасца, итд, и све повезане трошкове, на примјер позивање посебне телефонске линије за помоћ);
- c) да ли ћете, након што је лице са смањеном покретљивошћу доставило најаву, то потврдити у писаној форми (нпр. путем е-поште, писма, итд.) том лицу са смањеном покретљивошћу. Овом потврдом треба у најмању руку навести да ли ће помоћ бити пружена на аеродрому поласка и/или на аеродрому доласка и/или у транзиту кроз аеродром ако је релевантно;
- d) предвиђено вријеме прије лета када лице са смањеном покретљивошћу треба да стигне на аеродром, узимајући у обзир да ако је путнику потребна помоћ са одређене тачке изван зграде аеродрома, нпр. на аутомобилском паркиралишту, вријеме треба планирати на одговарајући начин;
- e) релевантне контакт бројеве телефона и адресу е-поште путем којих се може затражити помоћ.

Информације о опреми за кретање, помагалима за кретање и лијековима. Овдје треба прецизирати правила о превозу опреме за кретање, помагала за кретање и лијекова. Треба обухватити описе опреме или помагала за кретање, ако је могуће са примјерима. Морају се навести сва ограничења за одређену опрему/помагала или њихове дијелове (на примјер, врсте батерија). Требало би поставити јасну разлику између опреме за кретање и медицинске опреме уопштено (као што је кисеоник). Авио-компаније треба да дозволе да

пртљаг садржи општа помагала, као што су марамице, рукавице или додатно паковање одјеће или доњег веша.

Информације о распореду сједиња у ваздухоплову. Ове информације треба да обухвате, у најмању руку, каква су сједишта иначе доступна (на примјер, са додатним простором за ноге/простор или са помичним наслонима за руке), као и упутства о томе како лице са смањеном покретљивошћу може унапријед резервисати одговарајуће мјесто у ваздухоплову или, ако је ова опција није доступна, како се авио-компанија побрине да одговарајућа сједишта буду додијељена лицима са смањеном покретљивошћу. Треба да обухвате и доступност, и упутства за раније резервисање, специјализованих средстава за сједиње као што су појасеви, MERU столице итд. Требало би навести и сва ограничења (нпр. сједиње на излазима у случају опасности, у редовима са преградама) и информације о додатним трошковима (нпр. за преградна сједишта).

Информације о томе када ће бити потребно лице у пратњи. Ове информације треба да обухвате, у најмању руку, околности под којима ће авио-компанија захтијевати да лице са смањеном покретљивошћу путује са лицем у пратњи и да је то из разлога безбједности летења. Ове информације треба да прецизирају ко може бити одређен као лице у пратњи (нпр. ограничења у погледу старости, итд.) и такође да укључе посебне аранжмане у вези са лицем у пратњи (нпр. гдје ће сједити у односу на особу са смањеном покретљивошћу, да ли постоји попуст на карту, итд.).

Информације о томе када ће бити потребно лице у пратњи. Ове информације треба да обухвате, у најмању руку, околности под којима ће авио-компанија захтијевати да лице са смањеном покретљивошћу путује са лицем у пратњи и да је то из разлога безбједности летења. Ове информације треба да прецизирају ко може бити одређен као лице у пратњи (нпр. ограничења у погледу старости, итд.) и такође да укључе посебне аранжмане у вези са лицем у пратњи (нпр. гдје ће сједити у односу на особу са смањеном покретљивошћу, да ли постоји попуст на карту, итд.).

Информације о службеним животињама¹. Ове информације треба да обухвате, у најмању руку, да ли авио-превозник прихвата службене животиње и, ако да, за које руте. Такође, требало би да буде јасно шта је дефиниција "службене животиње". Треба да обухвате и аранжмане за путовање са службеном животињом и све повезане трошкове (на примјер, ако је животиња потребно сједиште). Требало би навести сва ограничења путовања и све услове који морају бити испуњени да би животиња могла путовати.

Информације о кисеонику. Овим треба обухватити, у најмању руку, политику авио-компаније о превозу кисеоника или било којег другог апарата за дисање који користи путник (нпр. документацију коју путник треба да носи, нпр. потписане лџкарске изјаве, итд.), и сва ограничења (нпр. у погледу безбједности летења, ваздухопловне безбједности) за превоз на одређеним рутама. Требало би да наведу и да ли ће авио-превозник сам обезбиједити кисеоник, која је количина кисеоника на располагању током лета, и износ евентуалне накнаде за ову услугу.

Информације о томе како се кретати до и из тоалета у ваздухоплову. Овдје би требало прецизирати опште доступне аранжмане за помоћ лицима са смањеном покретљивошћу при кретању до и од тоалета, укључујући и то да ли су у ваздухоплову доступна инвалидска колица и, када је релевантно, упутства за раније резервисање инвалидских колица у ваздухоплову.

Информације о тоалетима у ваздухоплову. Овдје би требало обухватити, у најмању руку, информације о томе да ли је иједан тоалет у ваздухоплову приступачан за инвалидска колица или постоје неки други начини за помоћ лицима са смањеном покретљивошћу.

Накнада за опрему за кретање. Овдје би требало навести политику авио-компаније о надокнади у случају оштећења или губитка помагала за кретање (тј. да ли се примјењују ограничења Монреалске конвенције) и процес који путници треба да прате да би поднијели захтјев за одштету. Требало би јасно истаћи како и када треба поднијети притужбу и навести коме се обратити, што би најбоље било учинити у простору за преузимање пртљага по доласку.

Информације о начину подношења притужбе. Овдје би требало навести постојеће аранжмане које лица са смањеном покретљивошћу могу користити да се жале авио-компанији на пружену помоћ током њиховог путовања, са контакт подацима.

Информације о линији за помоћ лицима са смањеном покретљивошћу. Овдје би требало навести телефонски број и радно време линије за помоћ коју је авио-компанија увела за упите лица са смањеном покретљивошћу, као и алтернативна расположива средства за контакт (види горе).

3. ПОСЕБНЕ СМЈЕРНИЦЕ ЗА АЕРОДРОМЕ

Информације о помоћи која се пружа на аеродрому. Овим информацијама треба прецизирати, у најмању руку, врсте помоћи која се на аеродрому пружа лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу.

Информације о начину добијања ове помоћи. Ове информације треба да предоче, у најмању руку, како лица са инвалидитетом генерално могу договорити помоћ на аеродрому, и треба посебно навести да би лице са смањеном покретљивошћу требало да авио-компанији, туроператору или путничкој агенцији достави најаву. Поред тога, треба дати информацију о локацији позивних мјеста, инфо пултова или пултова за пријаву на лет, путем којих путници треба да пријаве своје присуство по доласку.

Информације о доласку на аеродром. Ове информације треба да обухвате, у најмању руку, доступне начине превоза за доласак до аеродрома или кроз различите терминале аеродрома, аранжмане за паркирање лица са инвалидитетом на аеродрому при одласку и доласку (унутар границе терминала), и сва посебна правила или накнаде које се примјењују на путнике са смањеном покретљивошћу у погледу коришћења зоне за краткотрајно заустављање возила ради искрцавања путника на аеродрому. Такође, требало би да укључују линкове ка свим страницама које детаљно описују на који начин је обезбијеђена приступачност за превоз којим управљају друге компаније, као и јавни превоз до и од аеродрома и паркинг за аутомобиле који је смјештен ван граница терминала.

Информације о конфигурацији аеродрома. Аеродроми треба да обезбиједе мапу аеродрома и наведу кључне пјешачке раздаљине. Мапа би, у најмању руку, требало да обухвати и унутрашњост и спољашност зграде терминала и да садржи размјеру која ће омогућити лицима са смањеном покретљивошћу да процијене вјероватне удаљености хода између кључних тачака, укључујући тачке за упућивање позива, утврђене тачке доласка и одласка, области за пружање посебне помоћи (и у јавној и у контролисаној зони аеродрома), просторије за пријаву на лет, тоалети за лица са инвалидитетом / умиваонице за лица са инвалидитетом / туш кабине за лица са инвалидитетом,

¹ У контексту ЕСАС/ЕСАА прописа, "службеним животињама" сматрају се искључиво "одобрени пси помагачи".

пунктове за безбједносну контролу, дворане за путнике у доласку, излазе ка ваздухоплову, граничну контролу и простор за преузимање пртљага. Препорука је да листа удаљености хода обухвати најдаљу могућу удаљеност између кључних тачака, укључујући утврђене тачке доласка и одласка, области за пружање посебне помоћи (и у јавној и у контролисаној зони аеродрома), просторије за пријаву на лет, тоалети за лица са инвалидитетом / умиваонице за лица са инвалидитетом / туш кабине за лица са инвалидитетом, пунктове за безбједносну контролу, дворане за путнике у доласку, излазе ка ваздухоплову, граничну контролу и простор за преузимање пртљага.

Информације о утврђеним тачкама доласка и одласка. Мапа аеродрома треба да садржи списак утврђених мјеста за састајање са којих се може контактирати особље које пружа помоћ, на којим се могу састати и одакле могу помоћи путнику. Локација сваке утврђене тачке треба да буде приказана на мапи да би се могла лако пронаћи; ове информације треба да буду доступне и у форми текста. Алтернативним форматом (као што је видео) могу се додатно појаснити ове информације.

Информације о стандардима рада. Ове информације треба да обухвате, у најмању руку, информације о (и линкове ка) Стандардима квалитета аеродрома и, ако је примјењиво, резултате које је аеродром или његов агент остварио у односу на Стандарде квалитета. Ове информације треба да буду лако доступне и разумљиве путнику. Аеродроми са годишњим саобраћајем мањим од 150 000 путника могу бити искључени из ове одредбе.

Информације о обезбјеђењу аеродрома. Ове информације треба да обухвате, у најмању руку, да ли постоје посебни аранжмани за лица са смањеном покретљивошћу у вези са обезбјеђењем, посебно у вези са опремом за кретање и медицинском опремом, и да ли су приватне просторије доступне за безбједносни претрес. Ако оператор аеродрома није одговоран за обезбјеђење, ове информације треба да садрже линкове ка страницама које детаљно наводе на који начин је лицима са смањеном покретљивошћу омогућен приступ безбједносном претресу, као и контакт податке о уговорним извођачима да би се разјасниле процедуре.

Информације о опреми за кретање. Овдје би требало укључити, у најмању руку, аранжмане на аеродрому којим се омогућава путницима са смањеном покретљивошћу да остану у сопственој опреми за кретање до доласка до излаза ка ваздухоплову, и аранжмане за враћање опреме за кретање путнику са смањеном покретљивошћу по доласку. Поред тога, када је релевантно, треба укључити све информације којим се власницима опреме објашњава како да припреме опрему за кретање за превоз. Ове информације треба да обухвате и аранжмане за добијање замјенске опреме за кретање у случају да је опрема лица са смањеном покретљивошћу оштећена по доласку.

Информације о службеним животињама. Овдје би требало укључити аранжмане на аеродрому који се односе на службене животиње, укључујући информације о локацији зона за одмор службених животиња.

Информације о начину подношења притужбе. Овдје би требало навести постојеће аранжмане које лица са смањеном покретљивошћу могу користити да се жале аеродрому на помоћ која им је пружена на аеродрому током њиховог путовања, са контакт подацима.

Информације о линији за помоћ лицима са смањеном покретљивошћу. Овдје би требало навести телефонски број и радно време линије за помоћ коју је аеродром увео за упите лица са смањеном покретљивошћу, као и алтернативна расположива средства за контакт (види

горе). То треба да буде број телефона на који ће се увијек неко јавити током радног времена аеродрома (нпр. аеродромска телефонска служба за опште информације).

АНЕКС X УСКЛАЂИВАЊЕ СИГНАЛИЗАЦИЈЕ КОЈА ОЗНАЧАВА ПОЗИВНЕ ТАЧКЕ

1. УВОД

Члан 56. Закона и ЕСАС документ 30, Дио I, захтијевају од управних органа аеродрома да, узимајући у обзир локалне услове, одреде мјеста доласка и одласка унутар границе аеродрома или на мјесту под директном контролом управног органа, унутар и изван терминалних зграда, на којима лица са инвалидитетом или лица са смањеном покретљивошћу могу са лакоћом најавити свој долазак на аеродром и затражити помоћ.

Управни орган аеродрома треба да одреди мјеста доласка и одласка у сарадњи са корисницима аеродрома, преко Комитета корисника аеродрома када он постоји, и релевантних организација које представљају лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу.

Мјеста доласка и одласка морају бити јасно означена и садржавати основне информације о аеродрому, у приступачним форматима.

Тренутно не постоји заједнички концепт, а позиционирање тачака са којих се упућују позиви те њихов изглед и употребљивост варирају међу аеродромима у државама чланицама ЕСАС. То значи да лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу понекад немају јасне смјернице о томе гдје би могле пронаћи тачке са којих могу упутити позив на одређеном аеродрому или како би те позивне тачке могле изгледати или да ли ће уопште бити употребљиве.

ЕСАС Радна група за олакшице сложила се да развије заједничку, јединствену и лако разумљиву сигнализацију за означавање тачака доласка и одласка лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу на аеродромима.

Ове препоруке би требало да помогну аеродромима у усклађивању сигнализације за идентификацију позивних тачака. Текст описује како би могао изгледати знак за позивну тачку. Намјера документа није да се бави свим аспектима и треба га узети у обзир као препоруку приликом одлучивања о пројектима нових аеродрома и терминала, те у оквиру већих реконструкција.

2. ГЛАВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ СИГНАЛИЗАЦИЈЕ КОЈА ОЗНАЧАВА ПОЗИВНЕ ТАЧКЕ:

Позивне тачке треба да буду пројектоване тако да их могу користити људи са широким спектром потреба, укључујући:

- кориснике инвалидских колица;
- људе са потешкоћама при ходању (нпр. који користе штап или штаке);
- људи без финих покрета прстију или снаге у горњем дијелу тијела;
- људе са slabим видом или слијепе људе;
- људе који имају оштећен слух или су глуви; и
- људе са скривеним инвалидитетима.

Позивне тачке треба да буду једноставне за коришћење, и потребно је примјенити универзалан приступ дизајну.

3. Локација:

Закон наводи да управни органи аеродрома треба да укључе организације које заступају лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу у процесу доношења одлука у циљу постизања договора о најприкладнијим локацијама за позивне тачке. Прихватање савјета ових

организација би помогло да се обезбиједи да позивне тачке буду постављене на најприкладнијим и најпогоднијим мјестима.

Важно је поставити позивне тачке и изван и унутар зграде терминала.

Препоручљиво је поставити позивне тачке што је могуће ближе тачкама доласка и одласка како би се избјегло да лица морају прећи велике удаљености да би добили помоћ:

- **На паркинг мјестима:** позивне тачке треба да буду смјештене што је могуће ближе паркинг мјестима намијењеним лицима са инвалидитетом (плаве значке);
- **На станицама:** позивне тачке треба да буду смјештене што је могуће ближе тачки на којој се људи искрцавају из возова/метроа; и
- **На мјестима за краткотрајно заустављање возила ради искрцавања путника, такси стајалиштима,** итд: позивне тачке треба да буду смјештене изван зграде терминала гдје их могу јасно видјети они који долазе аутомобилом, аутобусом или таксијем.

Локација позивних тачака треба да буде јасно назначена на интернет страници аеродрома и другим информативним каналима (нпр. на мапи аеродрома и апликацијама).

Основне информације о аеродрому

Закон наводи да позивне тачке "морају нудити основне информације о аеродрому, у приступачним форматима". Основне информације о аеродрому могу укључивати, на примјер, информације о томе како позвати помоћ, када ће та помоћ бити пружена, мапу аеродрома, те информације о услугама или аранжманима који су доступни лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу на аеродрому.

Основне информације о аеродрому могу се понудити и путем одговарајућег приступачног технолошког рјешења (нпр. QR-код или слично).

Изглед:

ISO 3864-1:2011 утврђује безбједносне идентификационе боје и принципе дизајна (нпр. висина знака и раздаљина са које је уочљив) који ће се користити на радним мјестима и јавним просторима. Бијела и тамноплава, са најмање 50% површине знака у тамно плавој боји, уобичајена је шема боја за јавне информације (нпр. информативни сервис, приступачност). Смеђа позадина се такође користи за јавне информације, иако се често односи на мјеста од рекреативног или културног интереса.

Без угрожавања визуелног идентитета сваког појединачног аеродрома, требало би да буде могуће постићи довољан степен заједништва да би се знатно олакшала идентификација позивних тачака, и то пристајањем на заједничку шему боја и коришћењем репрезентативног симбола или групе симбола.

4. ПРЕПОРУЧЕНИ СИМБОЛИ

Препоручује се да се поред стандардног симбола инвалидских колица уврсте и два додатна симбола који би представљали разноликост лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу које имају право на помоћ. То су симбол са оком за лица са оштећеним видом и симбол за глуве или наглуве особе. Надаље, препоручује се да се позивне тачке на енглеском језику означе са "Цалл Поинт фор Ассистанце" уз натпис на језицима у службеној употреби у Босни и Херцеговини.

Према Европском форуму лица са инвалидитетом (EDF), два међународна стандарда представљају овај симбол на сљедећи начин:



ISO 7000 – Графички симбол који се користи на опреми Референтни бр. PI PF 006

ISO 7001 – Симболи за јавне информације
Референтни бр. PI PF 006

Међународни симбол приступа (ISA) састоји се од плавог квадрата прекривеног бијелом сликом лица у инвалидским колицима (лијева иконица испод). Од недавно се неке организације лица са инвалидитетом залажу за активнију и ангажованију слику попут ове коју је предложио Пројекат икона приступачности (десна иконица испод).



ISA се користи да представи олакшани приступ, за кориснике инвалидских колица, али и за друга лица са смањеном покретљивошћу. Међутим, како је иконица инвалидских колица повезана углавном са приступачношћу и нашироко се користи, ако би се користила само да означи локацију позивних тачака то можда не би било довољно да јасно стави до знања да су позивне тачке прилагођене свим врстама инвалидитета. За описивање других инвалидитета често се користе сљедеће иконице:



TSI EN 301 462 – Симболи за идентификацију телекомуникационих објеката за gluva и наглува лица

Графички симбол бр. 1: Општи објекти за gluva и наглува лица



Објекти прилагођени лицима са оштећеним видом (слијепим или слабовидим лицима)

5. ОСНОВНИ КРИТЕРИЈУМИ ДИЗАЈНА

Основни критеријуми дизајна треба да обухвате:

- **Идентификација:** да би се помогло слијепим или слабовидим лицима да лоцирају позивну тачку, корисно је укључити звучни или други систем за лоцирање (користећи свјетлосне снопове, Bluetooth, итд.);
- **Информације:** информације о томе како користити позивну тачку треба да буду јасно наведене (најмање 16 тачака у комбинацији великих и малих слова) и све илустрације морају бити јасне и недвосмислене. Све информације треба да буду у боји која је у јаком контрасту са бојом позадине и треба да буду написане на различитим језицима;
- **Висина:** максимална висина било које типке или друге интерактивне карактеристике треба да буде најмање 750 mm изнад тла и не више од 1200 mm. Ово се такође односи на микрофон и звучник тако да људи могу чути и да њих други могу чути;
- **Позиција:** треба да има довољно слободног простора испред позивног мјеста да омогући маневрисање кориснику инвалидских колиџа (1850 mm x 2100 mm);
- **Тастери:** једноставни тастери су најлакши облик комуникације за људе са ограниченом контролом руке или ограниченим финим покретима прстију. Тастери треба да буду пречника 20 mm и да благо вире. Тастери треба да садрже и тактилни индикатор који помаже слијепом лицу да их препозна. Никада није прикладно користити стандардну телефонску слушалицу на позивној тачки;
- **Јачина звука:** важно је да лице са инвалидитетом може чути шта каже пружалац помоћи који се јавља на позив. Јачину звука треба поставити између 12 децибела и 18 децибела изнад нивоа буке у околном подручју. Требало би поставити индуктивну спојницу како би се помогло људима који користе слушна помагала;
- **Текст:** за оне људе који не могу да комуницирају говором или не могу да чују, требало би укључити и текстуално средство како би се омогућила комуникација са пружаоцима помоћи лицима са смањеном покретљивошћу;
- **Освјетљење:** важно је да позивна тачка буде јасно освјетљена како би је било лакше лоцирати кад падне мрак, те да и сам уређај има добар ниво освјетљења. 200 лукса се препоручује за интерактивне дијелове (као што је тастер); и
- **Сједишта:** у случају да лица са инвалидитетом морају сачекати неколико минута да помоћ стигне, требало би да одмах у близини буду постављена мјеста за сједење за оне који не могу да стоје дуже вријеме. Идеално би било да сједишта буду доступна у двије висине (висине сједишта од 489 mm и 584 mm). Наслони за руке су веома корисни за људе који имају потешкоћа да устану и треба их поставити на око 200 mm изнад нивоа сједишта. Требало би да постоји и покривач који наткрива простор за сједење ако се налази изван зграде терминала.