

Частное образовательное учреждение дополнительного образования
«Российская школа подготовки собак-проводников»
Общероссийской общественной организации инвалидов
«Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по организации предполётного и послеполётного обслуживания
пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении
собак-проводников

Балашиха, 2024

Методические рекомендации по организации предполётного и послеполётного обслуживания пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников (далее – методические рекомендации) предназначены для сотрудников всех заинтересованных служб аэропортов и авиакомпаний, осуществляющих обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и содержат предложения по организации обслуживания пассажиров с инвалидностью по зрению, путешествующих воздушными видами транспорта. Также настоящие методические рекомендации могут быть полезными для пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников с целью формирования у них представлений о порядке организации предполётного и послеполётного обслуживания.

Автор-составитель: Астанин Артем Анатольевич, генеральный директор Российской школы подготовки собак-проводников Всероссийского общества слепых, info@sobakaprovodnik.ru

Оглавление

1. Область применения	4
2. Термины и определения.....	4
3. Перечень нормативных документов	4
4. Общие рекомендации по обслуживанию пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников	5
4.1. Собака-проводник как техническое средство реабилитации.....	5
4.2. Место для выгула собак-проводников	8
4.3. Взаимодействие с инвалидом по зрению	9
4.4. Основные приемы оказания помощи при сопровождении инвалида по зрению с собакой-проводником	11
4.5. Информационное взаимодействие при обслуживании пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников.....	13
5. Ситуационная помощь пассажирам с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников	14
5.1. Помощь на привокзальной площади	15
5.2. Прохождение досмотра.....	16
5.3. Регистрация на рейс	17
5.4. Помощь в выгуле собаки-проводника.....	18
5.5. Помощь по прилету в аэропорт назначения	18

1. Область применения

Настоящие методические рекомендации предназначены для сотрудников всех заинтересованных служб аэропортов и авиакомпаний, осуществляющих предполётное и послеполётное обслуживание пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников (далее – служба сопровождения), в целях обеспечения доступности данного вида обслуживания на всех этапах его осуществления.

2. Термины и определения

Аэровокзал - здание (группа зданий), предназначенное для комплексного предполётного и послеполётного обслуживания пассажиров воздушного транспорта, провожающих и встречающих лиц, а также размещения служебного персонала. В аэровокзальный комплекс входят здание аэровокзала, привокзальная площадь (автостоянки, станции городского транспорта, торговые киоски, гостиницы) и аванперрон (участок вдоль здания аэровокзала, предназначенный для перемещения пассажиров и персонала, остановки перронных автобусов, движения багажного транспорта).

Дежурный поводок - поводок для собаки, выполненный из натуральных или искусственных материалов без использования металлических элементов и фурнитуры, достаточной прочности для удержания собак крупных пород весом до 50 кг. Дежурный поводок хранится в службе сопровождения и обязателен для использования ее сотрудниками при оказании помощи пассажиру с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-проводника.

Пассажир с инвалидностью по зрению – лицо, имеющее ограничение способности самостоятельно ориентироваться и передвигаться при пользовании транспортом ограничена в силу нарушения функции зрения, и требующее особого внимания и адаптации к своим потребностям всех видов обслуживания, предоставляемых пассажирам.

Собака-проводник - собака с комплектом снаряжения, которая сопровождает инвалида по зрению и на которую выдан документ, подтверждающий ее специальное обучение (паспорт на собаку-проводника).

3. Перечень нормативных документов

Настоящие методические рекомендации подготовлены в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.12.2018 года № 498-ФЗ «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- Приказ Минтранса России от 15 февраля 2016 года № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»

- ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы»;

- ГОСТ Р 57278-2016 «Ограждения защитные. Классификация. Общие положения»;

- ГОСТ Р 57014-2016 «Услуги для непродуктивных животных. Услуги по временному содержанию непродуктивных животных. Общие требования»;

- Решение Комиссии Таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317 «О применении ветеринарно-санитарных мер в Евразийском экономическом союзе»;

- СП 59.13330.2016 Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (утв. Приказом Минстроя России от 14.11.2016 № 798/пр).

4. Общие рекомендации по обслуживанию пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников

4.1. Собака-проводник как техническое средство реабилитации

Собака-проводник – это специально подготовленная собака, помогающая незрячим людям ориентироваться в окружающем пространстве и самостоятельно передвигаться внутри и вне помещений, а также преодолевать встречающихся на пути следования препятствия. В соответствии с действующим законодательством собака-проводник является техническим средством реабилитации. Собака-проводник перевозится бесплатно сверх установленной нормы багажа. Собака-проводник должна иметь ошейник, поводок, намордник и быть зафиксирована на время полёта пассажиром рядом с его креслом.

Пассажиры с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников помимо ручной клади и багажа имеют при себе тактильную трость (в путешествиях незрячие люди обычно используют складную алюминиевую или пластиковую трость) и собаку-проводника с комплектом снаряжения.

Собаки-проводники могут быть следующих пород: лабрадор ретривер, золотистый ретривер, немецкая овчарка, восточноевропейская овчарка. Собаки-проводники проходят специальную подготовку по общему и специальному курсу дрессировки, они неагрессивны, имеют уравновешенный характер, без реакции на неожиданные и резкие звуки.

Документом, удостоверяющим специальную подготовку собаки-проводника, является паспорт на собаку-проводника (рис. 1, 2), форма и порядок выдачи которого определены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.



Рис. 1. Лицевая сторона паспорта на собаку-проводника

Наименование и адрес организации, выдавшей собаку	
СВЕДЕНИЯ О СОБАКЕ-ПРОВОДНИКЕ	
кличка	_____
учетный №	_____
номер микрочипа	_____
порода	_____
пол	_____
окрас	_____
дата рождения	« » 20 г.
Особые отметки :	_____
(программа обучения собаки-проводника)	

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ СОБАКИ-ПРОВОДНИКА	
Фамилия	_____
Имя	_____
Отчество	_____
адрес	_____
(должность руководителя организации, выдавшей паспорт)	
(подпись)	_____
М. П.	(Ф.И.О. руководителя организации)
Дата выдачи :	

Рис. 2. Внутренние вклейки паспорта на собаку-проводника

Паспорт на собаку-проводника содержит следующие сведения:

- наименование и адрес организации, выдавшей паспорт;
- сведения о собаке-проводнике: кличка; учетный номер; номер микрочипа; порода; пол; окрас; дата рождения; особые отметки (при наличии);
- сведения о программе подготовки собаки-проводника;
- сведения о владельце собаки-проводника;
- адрес места жительства владельца собаки-проводника;
- должность, ФИО и подпись руководителя организации, выдавшей паспорт;
- печать организации, выдавшей паспорт;
- дата выдачи паспорта.

В комплект снаряжения собаки-проводника входит специальная шлейка (рис. 3), кожаный ошейник, поводок, намордник, а также может входить строгий металлический ошейник или ошейник-удавка, защитный комбинезон, обувь для собак и др.

Шлейка собаки-проводника состоит из мягких кожаных ремней, которые обхватывают грудную клетку собаки. К ремням крепится жесткая металлическая дуга (цельный металлический прут или трубка), за которую держится незрячий человек. Шлейка позволяет контролировать движения собаки-проводника и получать информацию о положении тела собаки, направлении и скорости движения. На шлейке закреплены специальные обозначения - надпись «Собака-проводник», «Собака-проводник слепого» и красный крест на белом или светоотражающем поле.

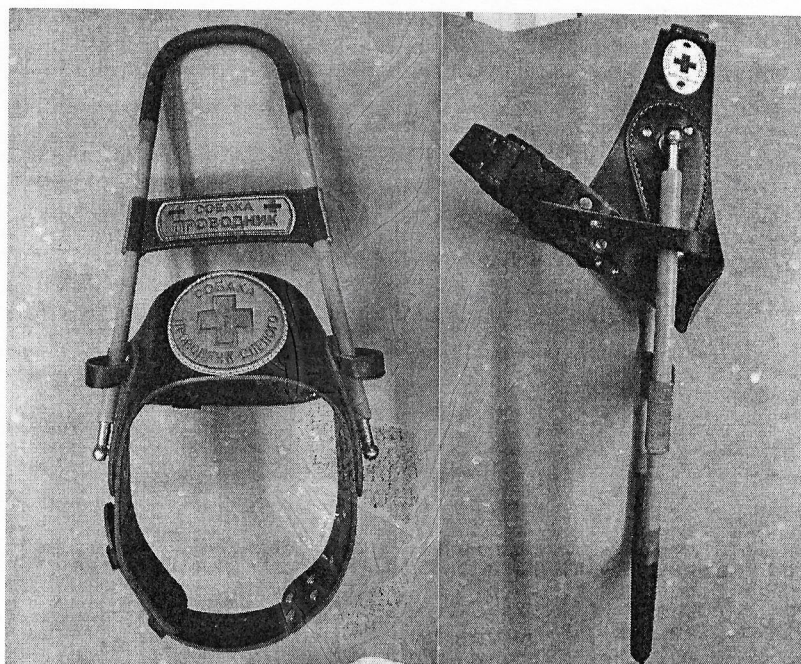


Рис. 3. Шлейка собаки-проводника

Важно! При перевозке собаки-проводника в салоне воздушного судна обязательно наличие следующих элементов снаряжения собаки-проводника: поводок, ошейник, намордник.

Собака-проводник в процессе сопровождения незрячего человека самостоятельно выбирает путь по заданному в начале движения маршруту. Собака самостоятельно определяет возможность преодоления препятствий, встречающихся на пути следования. Препятствия, которые можно обойти, обходит самым безопасным для незрячего человека способом. Перед непреодолимыми препятствиями, она делает остановку, давая возможность незрячему человеку осмотреть препятствие с помощью трости и самому принять решение о способе его преодоления. Перед препятствиями, которые могут представлять опасность для незрячего человека, собака-проводник остановится, частично или полностью перекрыв инвалиду дальнейший путь.

4.2. Место для выгула собак-проводников

В аэропортах должна быть предусмотрена возможность и услуга по выгулу собак-проводников.

Место для выгула собак-проводников должно размещаться в сухом, незатененном, по возможности тихом и защищенном от ветра месте в непосредственной близости от здания аэровокзала на привокзальной площади или прилегающей к ней территории на расстоянии не более 300 м от входа в здание аэровокзала. Место для выгула должно быть размером не менее 3*4 м и иметь стационарное просматриваемое металлическое решетчатое ограждение высотой не менее 2 м (толщина прута не менее 3 мм, площадь ячейки не более 1 дм²). Ограждение должно быть углублено в землю или иметь ленточный фундамент, предотвращающие побег животного. В ограждении должна быть устроена калитка, открывающаяся вовнутрь и оборудованная ручкой внутри и снаружи, устройством для запираения, допускающим свободное его открывание с обеих сторон, а также порогом 15 см.

Сотрудники технических служб аэропорта должны осуществлять регулярный контроль за целостностью ограждений, калитки, запирающих устройств мест выгула собак-проводников.

Место для выгула должно иметь натуральное покрытие - газон, гравийный или гранитный щебень (размер фракции 20/40 мм), позволяющее безопасно выгуливать животных, а также осуществлять эффективную уборку места выгула. Покрытие места для выгула должно обновляться ежегодно.

Соответствующим службам аэропорта необходимо ежедневно производить уборку места для выгула собак-проводников. Продукты жизнедеятельности животных должны утилизироваться в соответствии с ветеринарным и санитарным законодательством.

Соответствующие службы аэропорта регулярно, не реже двух раз в год, проводят дезинфекцию и дезинсекцию места для выгула собак-проводников. Средства, используемые для обработки, не должны оставлять запаха и не должны сохранять токсический налет на месте обработки.

Дезинфекцию мест для выгула следует осуществлять предназначенными для этого средствами в соответствии с инструкцией по применению. Вариантами дезинфицирующих средств могут быть:

- 2-3% раствор едкого натра;
- 2-3% раствор формалина;
- 20% взвесь хлорной извести;
- 2% раствор хлорамина;
- 3% раствор лизола;
- 3% раствор креолина.

Дезинфицирующие растворы следует распылять с помощью специальных установок или ручных опрыскивателей. На 1 м² поверхности следует расходовать не менее 1 л раствора. Перед применением растворы (кроме формалина и хлорной извести) рекомендуется подогреть до 70-80°C. Обработанные поверхности выдерживают 2,5-3 часа, а затем промывают водой.

Дезинсекцию мест для выгула следует осуществлять с использованием химических инсектицидных средств. Вариантом дезинсекцирующего средства может быть хлорофос в виде 1% раствора. На 1 м² следует расходовать не менее 60-100 мл раствора.

Использовать места для выгула собак-проводников по назначению допускается не ранее, чем по прошествии 5 часов после окончания мероприятий по дезинфекции и дезинсекции.

4.3. Взаимодействие с инвалидом по зрению

Для оказания помощи незрячему пассажиру сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, должен подойти к инвалиду по зрению, поздороваться и представиться, назвав свое имя и должность. В момент приветствия рекомендуется прикоснуться к плечу или предплечью инвалида по зрению, чтобы незрячий человек был уверен, что обращаются именно к нему, а звук голоса даст ему возможность повернуться лицом к сотруднику службы сопровождения.

В случае обслуживания незрячего человека группой сотрудников, обеспечивающих ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, следует обязательно представить всех сотрудников, осуществляющих сопровождение. В процессе обслуживания пассажира с инвалидностью по зрению сотрудники, обращаясь друг к другу, должны пояснять, к кому в данный момент они обращаются. Сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, взаимодействуя с группой незрячих людей, должен каждый раз называть того, к кому в данный момент направлено обращение.

При возникновении у сотрудника, обеспечивающего ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, необходимости отлучиться от сопровождаемого им инвалида по зрению, даже на короткое время, следует обязательно предупредить его об этом.

В случае, если инвалид по зрению путешествует вместе с сопровождающим, для решения возникающих вопросов сотруднику, обеспечивающему ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью следует обращаться непосредственно к незрячему человеку. Обращаясь к сопровождающему, не следует говорить о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице.

При оказании помощи сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью должен убедиться в том, что в данный момент инвалиду по зрению действительно помощь нужна, задав ему соответствующий вопрос. Если незрячий человек нуждается в помощи, следует уточнить что и как нужно сделать, и только после этого действовать. Во избежание недоразумений при оказании помощи незрячему, не стесняться переспрашивать его необходимое количество раз.

При обслуживании пассажиров с инвалидностью по зрению, путешествующих в сопровождении собаки-проводника, следует помнить, что собака-проводник все время должна быть рядом с хозяином. При перевозке она должна иметь ошейник, поводок и намордник. Сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, может помочь незрячему в обращении с собакой-проводником только при наличии соответствующей просьбы или разрешения со стороны незрячего пассажира.

Следует также помнить, что собака-проводник, сопровождающая незрячего человека, выполняет свою работу, ее нельзя отвлекать, пытаться погладить или покормить. Незрячий человек не может контролировать поведение других пассажиров и их действия в отношении собаки-проводника, поэтому при возникновении такой необходимости сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, должен воспрепятствовать попыткам других пассажиров погладить или каким-либо иным образом отвлечь собаку-проводника, вежливо объяснив свои действия тем, что собака находится «на работе».

Уход за собакой-проводником ее владелец осуществляет самостоятельно.

При общении с незрячим человеком, предлагая обследовать что-либо, допустимо использование в разговорной речи слов и выражений, например: «посмотрите», «обратите внимание» и других. При необходимости ознакомления незрячего с каким-либо предметом или использования предмета, сотруднику службы сопровождения следует попросить незрячего пассажира дать его руку, взяв ее в области ладони или запястья, и положить на тот предмет, с которым необходимо ознакомиться или использовать (рис. 4). Необходимо дать ему возможность самому обследовать предмет. Если незрячий пассажир попросил помочь взять какой-то предмет, сотруднику службы сопровождения следует взять этот предмет в руки и передать в руки пассажиру или положить его руку на этот предмет.



Рис. 4. Помощь пассажиру с инвалидностью по зрению при ознакомлении с каким-либо предметом

При оказании помощи необходимо помнить, что незрячий человек в состоянии самостоятельно совершать различные действия, например: пользоваться умывальником, уборной, осуществлять посадку на пассажирское кресло или автомобиль и др. Задача сотрудника, обеспечивающего ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, сориентировать незрячего в ситуации, описывая расположение предметов и объектов, например: «Ваша сумка находится на сидении справа от Вас», «В туалетной кабинке унитаз находится по движению прямо, кнопка слива над унитазом, на уровне пояса. Держатель туалетной бумаги закреплен на стене слева, крючок для вещей у входа на стене справа на уровне плеча. Я буду ждать Вас за дверью кабинки».

Предлагая незрячему человеку присесть, сотруднику, обеспечивающему ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, необходимо направить руку инвалида по зрению на спинку кресла, чтобы он самостоятельно сориентировался и присел.

4.4. Основные приемы оказания помощи при сопровождении инвалида по зрению с собакой-проводником

При сопровождении незрячего пассажира с собакой-проводником следует помнить, что собака-проводник выполняет функции сопровождающего и по команде незрячего: «следуй за ...», «рядом» и другими, ведет инвалида по зрению, следуя за сотрудником службы сопровождения. Поэтому перед началом движения необходимо уточнить у незрячего человека какой из двух способов передвижения ему будет удобен: в

сопровождении собаки-проводника, следующей за сотрудником по команде владельца или в сопровождении собаки-проводника, следуя с сотрудником под руку.

***Важно!** Способ сопровождения по команде «следуй за...», «рядом» возможен только при небольшом количестве других пассажиров на привокзальной площади и в здании аэровокзала. Для большей безопасности сотруднику службы сопровождения предпочтительнее использовать способ, при котором пассажир удерживает его под руку.*

В первом случае, в сопровождении собаки-проводника, следующей за сотрудником, обеспечивающем ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, по команде, перед началом движения сотрудник должен кратко описать путь следования, указав и охарактеризовав основные препятствия. В процессе движения сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, должен контролировать направление движения незрячего человека с собакой-проводником, при необходимости громко, четкими указаниями корректируя направление движения незрячего человека, например: «левее», «направо», «прямо» и др. Сотрудник не должен пытаться управлять собакой, инвалид по зрению, ориентируясь на правильные указания сотрудника, самостоятельно скорректирует работу собаки. При возникновении любой опасной ситуации (возможное столкновение с препятствием, другими пассажирами и пр.) – сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью должен дать незрячему человеку указание остановиться (команда «стоп!», «остановитесь!»), пояснить причины остановки и после того, как опасность минует, продолжить движение. Перед такими препятствиями как лифт, эскалатор, лестница и др. сотруднику службы сопровождения следует остановиться и дать краткую информацию с описанием препятствия и пути его преодоления. Необходимо помнить, что собаки-проводники обучены работе на эскалаторе, однако при необходимости подъема или спуска на другие этажи здания аэровокзала предпочтительнее использовать лифт или лестницу.

Второй способ, при котором незрячий в сопровождении собаки-проводника, следует с сотрудником под руку, является предпочтительным в ситуации большого количества пассажиров на привокзальной площади и в здании аэровокзала. Такой способ сопровождения дает возможность сотруднику, обеспечивающему ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, эффективнее контролировать действия инвалида по зрению. В этом случае сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, должен находиться справа, на полшага впереди от пассажира, прижимая свою левую руку, немного согнутую в локте, к своему левому боку. Незрячий человек (левой рукой удерживая собаку-проводника) правой рукой берет сотрудника под локоть левой руки. В данной ситуации

белая трость будет не нужна, незрячий может сложить и убрать ее в ручную кладь. При таком способе помощи сотрудник службы сопровождения и инвалид по зрению могут проговорить необходимые корректировки хвата рук для комфортного и безопасного движения.

При движении в ограниченном пространстве, например, в салоне воздушного судна, сотрудник службы сопровождения размещается впереди пассажира так, чтобы собака-проводник следовала за ним и вела за собой пассажира. Двигаясь вперед, сотруднику, обеспечивающему ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, необходимо оперативно информировать инвалида о встречающихся препятствиях на пути движения.

При движении по лестнице необходимо соблюдать следующие правила:

а) сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, должен остановиться за шаг до начала ступеней и предупредить инвалида о начале подъема/спуска;

б) двигаясь по ступеням, сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, следует держаться за перила и предупреждать инвалида о завершении лестничного марша или о перепаде высоты ступеней;

в) сопровождаемый инвалид по зрению следует за сотрудником, обеспечивающим ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, сзади, отставая на одну ступеньку, держась за руку сотрудника под локоть и удерживая собаку-проводника за шлейку другой рукой.

4.5. Информационное взаимодействие при обслуживании пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников

В целях обеспечения доступности услуг аэропортов для пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников должно быть обеспечено информирование о предоставляемых пассажирам услугах на территории аэропорта и порядке их оказания.

Информирование может быть организовано посредством звукового и визуального оповещения, а также на официальном сайте аэропорта. Доступ к разделу сайта, содержащему информацию о перечне услуг, предоставляемых пассажирам из числа инвалидов, и порядке их предоставления должен осуществляться с главной (основной) страницы сайта, а также из основного навигационного меню сайта. При оформлении официального сайта аэропорта должны быть учтены требования к доступности интернет-ресурсов и другой информации, представленной в электронно-цифровой форме для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (ГОСТ Р 52872-2019).

Информация о пассажирах с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, может поступать из следующих источников:

- авиакомпании и туристические операторы, в обязательном порядке предоставляющие информацию о пассажирах с ограничениями жизнедеятельности во все заинтересованные службы аэропорта вылета/прилета;

- личное обращение пассажира с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-проводника на стойку службы оказывающей ситуационную помощь;

- кнопка вызова сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, размещенная на привокзальной площади, в непосредственной близости от входной группы в здание аэровокзала;

- предварительное уведомление пассажиром службы оказывающей ситуационную помощь о своем прибытии, посредством телефонной связи, электронной почты, онлайн-заявки на официальном сайте аэропорта;

- сообщение дежурного врача здравпункта аэропорта в случае обращения пассажира за медицинской помощью непосредственно в здравпункт аэропорта;

- служба обеспечения мобильности пассажиров транспортной компании «Аэроэкспресс».

***Важно!** Пассажир с инвалидностью при бронировании и заключении договора воздушной перевозки обязан сообщить авиакомпании или агенту, через которого осуществляется бронирование воздушной перевозки, а при заключении договора о реализации туристского продукта - туроператору или туристическому агенту об имеющейся у него инвалидности, а также о наличии у него собаки-проводника, планируемой к перевозке на борту воздушного судна. Пассажир с инвалидностью рекомендуется заблаговременно, не позднее 24 часов до времени вылета рейса, информировать службу сопровождения пассажиров аэропорта о своей нуждаемости в услугах по сопровождению, если по каким-либо причинам пассажир не смог сообщить эти сведения в авиакомпанию. При отсутствии заблаговременного информирования соответствующие службы аэропорта не смогут гарантировать оказание услуг в полном объеме на момент обращения и будут предоставлять услуги в соответствии с Приказом Минтранса России от 15 февраля 2016 года № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах» в порядке очереди.*

5. Ситуационная помощь пассажирам с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников

При оказании ситуационной помощи пассажирам с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников сотрудники, обеспечивающие

ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, должны руководствоваться положениями п. 4 настоящих методических рекомендаций.

5.1. Помощь на привокзальной площади

Встреча на привокзальной площади может осуществляться у входа в здание аэровокзала в местах кратковременной остановки автотранспорта, в здании или на территории организованной автостоянки, на остановках городского общественного транспорта, а также на железнодорожном перроне или в вагоне аэроэкспресса.

***Важно!** Пассажирам с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-проводника рекомендуется осуществлять прибытие в аэропорт заранее не позднее, чем за 3 часа до вылета с учетом времени, необходимого для выгула собаки-проводника. Для подготовки собаки-проводника к перелету рекомендуется пропустить ближайшее ко времени вылета кормление. Ограничивать собаке доступ к воде не следует.*

При встрече пассажира с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-проводника сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, должен представиться, назвав свое имя и должность. Для знакомства с собакой-проводником сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, с разрешения ее владельца может без резких движений и проявления угрозы или агрессии протянуть к собаке руку тыльной стороной ладони и позволить собаке несколько раз обнюхать ее. После знакомства с пассажиром и согласования способа сопровождения при наличии достаточного количества времени для прохождения регистрации на рейс, сотрудник службы сопровождения должен предложить пассажиру помощь в выгуле собаки-проводника. Порядок осуществления помощи в выгуле собаки-проводника описан в п. 4. Настоящих методических рекомендаций.

Перед началом движения ко входу в здание аэровокзала сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, должен кратко описать инвалиду по зрению предстоящий маршрут с указанием основных препятствий, которые встретятся на пути следования (лестничные подъемы, спуски, пешеходные переходы через автомобильные дороги и пр.). При наличии у пассажира с инвалидностью по зрению ручной клади и багажа сотруднику, обеспечивающему ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, следует вместе с пассажиром проверить весь ли он на месте. Для этого сотруднику, обеспечивающему ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, необходимо уточнить у пассажира какое количество багажа он взял с собой в дорогу и удостовериться, что все единицы багажа в наличии.

При сопровождении пассажира с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-проводника следует помнить, что скорость передвижения таких людей может быть, как медленной, так и достаточно

быстрой. При необходимости сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, может попросить пассажира замедлить скорость движения, но не следует торопить пассажира с инвалидностью по зрению, учитывая индивидуальные особенности его здоровья.

При оказании помощи пассажиру с инвалидностью по зрению следует заблаговременно, за несколько шагов, предупреждать его о препятствии по ходу движения. Перед входом в здание аэровокзала сотрудник службы сопровождения должен кратко описать входную группу и порядок прохождения досмотра при входе.

5.2. Прохождение досмотра

При наличии возможности, прохождение досмотра при входе в здание аэровокзала для пассажиров с инвалидностью в сопровождении собак-проводников, следует осуществлять через специально отведенный проход для досмотра пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности с помощью ручного металлоискателя, детектора паров взрывчатых веществ и ручным (контактным) методом. Перед прохождением досмотра сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, должен описать порядок прохождения досмотра и предложить пассажиру подготовиться к прохождению досмотра – убрать мелкие личные вещи из карманов одежды в ручную кладь во избежание их случайной потери, снять специальное снаряжение с собаки-проводника, надеть на собаку дежурный поводок для прохода через рамку металлоискателя.

При прохождении досмотра сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, принимает из рук пассажира ручную кладь, багаж, тактильную трость, а также специальное снаряжение собаки-проводника и размещает их на ленте рентгенотелевизионной установки в том порядке, котором подает их пассажир. Если ручная кладь или багаж пассажира при подходе к пункту досмотра находились в руках сотрудника, обеспечивающего ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, то он укладывает их на ленту рентгенотелевизионной установки в первую очередь, обязательно уведомляя вслух пассажира о совершенном действии. Собака-проводник при этом удерживается самим пассажиром с помощью дежурного поводка.

Для прохождения личного досмотра сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, сопровождая под локоть, подводит пассажира с инвалидностью по зрению к рамке металлоискателя. Так как в этой ситуации в руках пассажира отсутствует тактильная трость, что не позволяет ему самостоятельно сориентироваться и определить направление движения для прохождения рамки металлоискателя, сотруднику службы безопасности аэропорта следует предложить незрячему человеку дать свою руку и провести его за руку через рамку металлоискателя. При необходимости проведения дополнительного ручного досмотра сотрудник службы

безопасности аэропорта должен предупредить пассажира вслух о необходимости проведения дополнительной проверки. Если необходимо провести дополнительный ручной досмотр собаки-проводника (в случае, если на собаке надет защитный комбинезон), сотрудник службы безопасности аэропорта должен предупредить пассажира о необходимости проведения такого досмотра и только после этого приступить к досмотру.

По завершении процедуры досмотра сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, помогает пассажиру в получении личных вещей после досмотра, передавая их с ленты рентгенотелевизионной установки в руки пассажира в порядке, обратном тому, в котором они размещались на ленте перед досмотром (от последней вещи к первой). Дежурный поводок рекомендуется снять с собаки после завершения процедуры досмотра.

5.3. Регистрация на рейс

Как правило для пассажиров с инвалидностью по зрению с собакой-проводником доступна регистрация на рейс только непосредственно в здании аэровокзала в день вылета.

При регистрации на рейс внутренних авиалиний пассажир с инвалидностью в сопровождении собаки-проводника должен предъявить сотруднику, осуществляющему регистрацию, документ, удостоверяющий его личность, справку, подтверждающую факт установления инвалидности, выданную федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, паспорт собаки-проводника, ветеринарный паспорт животного. В ветеринарном паспорте животного должна стоять отметка государственного ветеринарного врача о проведении клинического осмотра животного не ранее, чем за 14 дней до вылета. Эта отметка дает право на перемещение животного в течение 120 дней при условии, что за этот период не истекает срок действия вакцинации (ревакцинации) против бешенства.

***Важно!** В случае, если указанная отметка пассажиром с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-проводника не была получена заблаговременно, ее можно поставить в службе ветеринарного контроля аэропорта вылета.*

Для пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников, путешествующих в пределах Евразийского экономического союза (Республика Армения, Республика Беларусь, Республика Казахстан, Кыргызская Республика) действуют ветеринарные требования, аналогичные требованиям при путешествии в пределах территории Российской Федерации.

Пассажирам с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников при путешествии за рубеж следует внимательно изучить ветеринарно-санитарные требования страны, планируемой к посещению. С этими требованиями можно ознакомиться на официальном сайте Федеральной

службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (Россельхознадзор) в разделе в разделе основного меню сайта «Путешествующим с питомцами (ввоз/вывоз)» (адрес ресурса в сети Интернет: <https://fsvps.gov.ru/puteshestvujushhim-s-pitomcami-vvoz-vyvo/>).

Посадка пассажира в сопровождении собаки-проводника производится до начала общей посадки пассажиров в салон, в связи с необходимостью зафиксировать собаку-проводника рядом с креслом пассажира, сопровождение которого она осуществляет (Данные действия обусловлены необходимостью фиксации собаки-проводника пассажиром, сопровождение которого она осуществляет, рядом со своим креслом, с целью ограничения самостоятельного «бесконтрольного» передвижения собаки-проводника по салону).

5.4. Помощь в выгуле собаки-проводника

Уход и присмотр за собакой-проводником пассажир с инвалидностью по зрению должен осуществлять самостоятельно или при помощи сопровождающих его лиц. Сотрудники, обеспечивающие ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, не имеют право самостоятельно осуществлять выгул собаки-проводника.

Сотрудник, обеспечивающий ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, осуществляет сопровождение пассажира с инвалидностью по зрению с собакой-проводником до места выгула и обратно, помощь в ориентации на месте выгула.

В соответствии с Федеральным законом от 27.12.2018 № 498-ФЗ «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» инвалид по зрению при выгуле сопровождающей его собаки-проводника вправе не осуществлять уборку продуктов жизнедеятельности животного в местах и на территориях общего пользования.

5.5. Помощь по прилету в аэропорт назначения

Служба сопровождения по прилету пассажира с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-проводника осуществляет помощь в соответствии с настоящими рекомендациями и другими действующими нормативными и методическими документами.

При осуществлении послеполетного обслуживания пассажиров с инвалидностью по зрению в сопровождении собак-проводников сотрудники, обеспечивающие ситуационную помощь пассажиру с инвалидностью, обязаны предложить помощь в их выгуле.