МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)

П Р И К А З

31 октября 2025 г. Москва 368

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 84926
от "14" января 2026 г.

Об установлении Порядка обеспечения условий доступности аэропортов, услуг, предоставляемых в аэропортах и на воздушных судах, для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

В соответствии с частью второй статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», пунктами 1, 2, 7, подпунктом 3 пункта 8, пунктами 13, 14, 18 и 22 статьи 106^1 Воздушного кодекса Российской Федерации и абзацем первым пункта 1 Положения о Министерстве транспорта Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 395, п р и к а з ы в а ю:

1. Установить Порядок обеспечения условий доступности аэропортов, услуг, предоставляемых в аэропортах и на воздушных судах, для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 15 февраля 2016 г. № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 марта 2016 г., регистрационный № 41488).

3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2026 г. и действует до 1 сентября 2032 г., за исключением пункта 18 Порядка, который вступает в силу с 1 марта 2027 г.

Министр А.С. Никитин

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу Минтранса России
от 31 октября 2025 г. № 368

ПОРЯДОК
обеспечения условий доступности аэропортов, услуг, предоставляемых в аэропортах и на воздушных судах, для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

I. Общие положения

1. Обеспечение условий доступности аэропортов, услуг, предоставляемых в аэропортах и на воздушных судах, при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок регулярными рейсами и рейсами по договору фрахтования воздушного судна (воздушному чартеру)[1] (далее – перевозка) для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (далее – пассажиры) осуществляется лицом, владеющим аэровокзалом (терминалом) на праве собственности, на условиях аренды или на ином законном основании и осуществляющим обслуживание пассажиров на аэровокзале (в терминале) (далее – обслуживающая организация) и перевозчиком[2].

2. Обслуживающая организация, перевозчик должны организовывать проведение инструктирования или обучения[3] работников обслуживающей организации и перевозчика, осуществляющих обслуживание пассажиров в аэропортах и на воздушных судах (далее соответственно – работник обслуживающей организации, работник перевозчика), по вопросам, связанным с обеспечением условий доступности для пассажиров аэропортов, услуг, предоставляемых в аэропортах и на воздушных судах.

3. Обслуживающая организация и перевозчик должны предоставить пассажиру по его запросу о потребностях в услугах предусмотренные настоящим Порядком услуги (далее – запрос о потребности в услугах).

4. Организация взаимодействия между обслуживающей организацией, перевозчиками, агентами перевозчика, осуществляющими бронирование, продажу и оформление перевозочных документов (далее – агент перевозчика), и координации процесса обслуживания пассажира в аэропорту, а также обработка запросов о потребности в услугах в аэропорту осуществляются обслуживающей организацией.

5. Аэровокзалы (терминалы) либо прилегающие к ним территории, проектная документация на строительство или реконструкцию которых будет утверждена[4] после вступления в силу настоящего приказа, должны предусматривать места для выгула собаки-проводника, сопровождающей пассажира из числа инвалидов по зрению.

---

[1] Статья 104 Воздушного кодекса Российской Федерации.
[2] Пункт 4 статьи 106[1] Воздушного кодекса Российской Федерации.
[3] Пункт 4[1] статьи 106[1] Воздушного кодекса Российской Федерации.
[4] Части 2 и 15 статьи 48 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

Обслуживающая организация должна обеспечить разумное приспособление[5] аэровокзала (терминала), проектная документация на строительство или реконструкцию которого утверждена до вступления в силу настоящего приказа, либо прилегающей к нему территории для выгула собаки-проводника, сопровождающей пассажира из числа инвалидов по зрению, в аэропорту.

6. Для получения информации о прибытии пассажира в аэропорт обслуживающая организация должна обеспечить установление на входах в аэровокзалы (терминалы) и в иных местах, определяемых обслуживающей организацией, кнопок оповещения (вызова) работника обслуживающей организации или иных технических средств, используемых для оповещения работника обслуживающей организации о прибытии пассажира в аэропорт и его вызова, которые должны находиться в непосредственной близости от входа (входов) в аэровокзалы (терминалы).

7. Обслуживающая организация должна поддерживать в рабочем состоянии кнопку оповещения (вызова) работника обслуживающей организации или иные технические средства, используемые для оповещения работника обслуживающей организации о прибытии пассажира в аэропорт и его вызова.

8. Обслуживающая организация должна обеспечить обозначение рельефно-точечным шрифтом Брайля названия кнопок оповещения (вызова) работника обслуживающей организации или иных технических средств, используемых для оповещения работника обслуживающей организации о прибытии пассажира в аэропорт и его вызова в местах, расположенных рядом с кнопками оповещения (вызова) работника обслуживающей организации или иных технических средств, используемых для оповещения работника обслуживающей организации о прибытии пассажира в аэропорт и его вызова, для возможности идентификации их назначения.

9. В аэропорту и на борту воздушного судна пассажир должен принимать пищу, лекарственные препараты для медицинского применения, выполнять санитарно-гигиенические процедуры, процедуры, связанные с уходом, необходимым в связи с состоянием здоровья и (или) физиологическими потребностями, а также осуществлять присмотр за собакой-проводником самостоятельно либо при помощи сопровождающего его пассажира.

Перевозчик не должен осуществлять перемещение, поднятие и (или) перенос пассажира на руках и его ручной клади, а также уход за собакой-проводником, сопровождающей пассажира.

II. Правила представления пассажирами запросов о потребности в услугах

10. Запрос о потребности в услугах, оказываемых перевозчиком на борту воздушного судна, предусмотренных подпунктом 3 пункта 17 настоящего Порядка, а также об услугах, оказываемых в аэропорту обслуживающей организацией, предусмотренных пунктом 14 настоящего Порядка, должен представляться пассажиром перевозчику или агенту перевозчика при бронировании пассажирского

---

[5] Статья 2 Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 г. Конвенция ратифицирована Федеральным законом от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», вступила в 6 силу для Российской Федерации 25 октября 2012 г.

места и провозной емкости воздушного судна[6] и заключении договора воздушной перевозки пассажира либо туроператору или турагенту при заключении договора о реализации туристского продукта[7].

11. Перевозчик или агент перевозчика должен обеспечить прием представленных пассажиром запросов о потребности в услугах, указанных в пункте 10 настоящего Порядка, в пунктах продажи билетов, по номеру телефона или электронной почте (при наличии) перевозчика или агента перевозчика либо при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечить возможность детализировать запрос о потребности в услугах.

12. Запрос о потребности в услугах, предусмотренных пунктом 16 настоящего Порядка, пассажир вправе представить непосредственно в аэропорту обслуживающей организации.

Обслуживающая организация должна обеспечить прием запросов о потребности в услугах, предусмотренных пунктом 16 настоящего Порядка, работниками обслуживающей организации в аэропорту, по телефону или электронной почте (при наличии) либо посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

13. Перевозчик, агент перевозчика должны обеспечить передачу запросов о потребности в услугах, представленных пассажиром, в обслуживающую организацию.

Обслуживающая организация должна обеспечить передачу запросов о потребности в услугах, представленных пассажиром, перевозчику.

Туроператоры или турагенты должны обеспечить передачу запросов о потребности в услугах, представленных пассажиром, перевозчику, обслуживающей организации.

14. По запросу о потребности в услугах, представленному пассажиром при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна и заключении договора воздушной перевозки пассажира или при заключении договора о реализации туристского продукта, в аэропорту обслуживающая организация без взимания дополнительной платы должна предоставить пассажиру следующие услуги:

1) сопровождение и помощь при перемещении пассажира по территории аэропорта (в том числе по привокзальной площади, в местах посадки на борт воздушного судна и высадки из него), помощь в перемещении багажа и ручной клади пассажира, принадлежащих пассажиру;

2) предоставление специальных средств для передвижения (в том числе кресла-коляски), позволяющих осуществлять перемещение пассажиров по территории аэропорта, и оказание помощи в пересадке или пересадка пассажира из кресла-коляски, принадлежащего пассажиру, в указанное кресло-коляску, и из кресла-коляски, предоставленного пассажиру, в кресло-коляску, принадлежащее пассажиру;

3) сопровождение и помощь при регистрации на рейс и оформлении багажа для перевозки;

---

[6] Подпункт 3 пункта 14 статьи 106[1] Воздушного кодекса Российской Федерации.

[7] Статья 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4) сопровождение и помощь при прохождении досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в соответствии с правилами проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра, наблюдения и (или) собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности, утвержденными в соответствии с частью 13 статьи 12^2 Федерального закона от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» (далее – досмотры);

5) сопровождение и помощь при прохождении государственного контроля (надзора), предусмотренного пунктом 11 Правил осуществления контроля при пропуске лиц, транспортных средств, грузов, товаров и животных через государственную границу Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2008 г. № 872 (далее – Правила № 872);

6) обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира;

7) помощь при пересадке или пересадка пассажира из кресла-коляски, предоставленного обслуживающей организацией, в кресло-коляску, предназначенное для перемещения на борт воздушного судна;

8) помощь при пересадке или пересадка пассажира, находящегося до посадки на борт воздушного судна в кресле-коляске, принадлежащем пассажиру (за исключением кресла-коляски с электроприводом, не имеющего съемных аккумуляторных батарей), в кресло-коляску, предназначенное для перемещения на борт воздушного судна;

9) сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна и высадке из него, включая сопровождение до места на борту воздушного судна, помощь в перемещении и размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;

10) помощь в пересадке или пересадка из кресла-коляски, предоставленного обслуживающей организацией для перемещения пассажира на борту воздушного судна, на пассажирское место на борту воздушного судна;

11) встреча пассажира работниками обслуживающей организации в аэропорту назначения, аэропорту промежуточной посадки;

12) сопровождение и помощь при получении багажа по прибытии воздушного судна.

15. В случае отсутствия запроса о потребности в услугах, представленного пассажиром при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна и заключении договора воздушной перевозки пассажиров или при заключении договора о реализации туристского продукта, и предъявления пассажиром на борту воздушного судна во время полета запроса о потребности в услугах в аэропорту назначения, аэропорту промежуточной посадки услуги, указанные в пункте 14 настоящего Порядка, допускается не предоставлять, за исключением случая необходимости оказания медицинской помощи пассажиру.

16. По запросу о потребности в услугах, представленному пассажиром обслуживающей организации непосредственно в аэропорту, обслуживающая организация должна без взимания дополнительной платы предоставить пассажиру следующие услуги:

1) встреча на месте прибытия пассажира в случае оповещения пассажиром обслуживающей организации о своем прибытии способами, о которых пассажир проинформирован в соответствии с подпунктом 4 пункта 22 настоящего Порядка;

2) помощь при перемещении пассажира, его багажа и ручной клади по территории аэропорта, в том числе при задержке рейса;

3) предоставление специальных средств для передвижения (в том числе кресла-коляски) по территории аэропорта;

4) дублирование предоставляемой в аэропорту информации в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности;

5) оказание помощи в выгуле собак-проводников в аэропорту;

6) сопровождение и помощь в случае посадки воздушного судна в аэропорту, не указанном в перевозочном документе, в связи с вынужденным изменением маршрута перевозки.

17. По запросу о потребности в услугах, представленному пассажиром при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна и заключении договора воздушной перевозки пассажира или при заключении договора о реализации туристского продукта, на борту воздушного судна пассажиру перевозчиком предоставляются следующие услуги:

1) ознакомление в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности с правилами поведения на борту воздушного судна, условиями покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, местами расположения основных и запасных выходов, местоположением и правилами использования индивидуальных средств защиты, местоположением туалета;

2) предоставление во временное пользование бортового кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна (далее – бортовое кресло-коляска) пассажира, не способного передвигаться самостоятельно;

3) помощь в передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием бортового кресла-коляски, не способному передвигаться самостоятельно пассажиру, а также помощь в передвижении до туалета и обратно пассажиру из числа инвалидов по зрению;

4) ознакомление в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности с информацией об услугах, предоставляемых на борту воздушного судна в полете, включая информацию о питании и напитках, предоставляемых на борту воздушного судна (для пассажиров из числа инвалидов по слуху информация о питании и напитках, предоставляемых на борту воздушного судна, должна быть предоставлена на бумажном носителе или в электронном виде с текстовым описанием блюд, напитков и их изображением);

5) ознакомление пассажира из числа инвалидов по зрению с местами расположения кнопок вызова бортпроводника, а также по его просьбе с оборудованием туалета, расположением в туалете средств личной гигиены.

18. В случае если перевозчик осуществляет на борту воздушного судна показ фильмов, часть определенных перевозчиком фильмов должна иметь субтитры для пассажиров из числа инвалидов по слуху и тифлокомментарии для пассажиров из числа инвалидов зрению на русском языке.

III. Правила бронирования пассажирских мест и провозной емкости воздушного судна и заключения договора воздушной перевозки пассажира

19. Пассажир для бронирования пассажирского места и провозной емкости воздушного судна и заключения договора воздушной перевозки пассажира вправе обратиться к перевозчику или агенту перевозчика в пункты продажи билетов лично, или по телефону, или по электронной почте либо самостоятельно осуществить бронирование пассажирского места и провозной емкости воздушного судна, в том числе бронирование перевозки собаки-проводника, сопровождающей пассажира из числа инвалидов по зрению, и оформить договор воздушной перевозки пассажира через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

20. Пассажир при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна и заключении договора воздушной перевозки пассажира должен сообщить перевозчику или агенту перевозчика, а при заключении договора о реализации туристского продукта – туроператору или турагенту следующую информацию:

1) об имеющихся у пассажира ограничениях жизнедеятельности и потребности в помощи и услугах;

2) о следующем вместе с пассажиром сопровождающем пассажире (при наличии);

3) о перевозке пассажира в сопровождении собаки-проводника (при наличии собаки-проводника);

4) о габаритных и весовых характеристиках специального средства передвижения (в том числе кресла-коляски), используемого пассажиром, а также информацию о наличии аккумуляторной батареи на таком специальном средстве передвижения, типе используемого в указанной батарее аккумулятора (для съемных литий-ионных аккумуляторов должна быть сообщена информация об энергоемкости съемного литий-ионного аккумулятора в Ватт-часах, количестве съемных аккумуляторных батарей, перевозимых на воздушном судне) (при наличии специального средства передвижения (в том числе кресла-коляски), используемого пассажиром);

5) о перевозке кислородного баллона, электроприбора, используемых пассажиром в полете для обеспечения жизнедеятельности пассажира, включая информацию о наличии и технических характеристиках кислородного баллона, электроприбора и аккумуляторных батарей (с конкретизацией требований к электросети, необходимой для обеспечения работы кислородного баллона, электроприбора, типа аккумуляторных батарей, энергоемкости в Ватт-часах, количества аккумуляторных батарей) (при наличии кислородного баллона, электроприбора, используемых пассажиром в полете для обеспечения жизнедеятельности пассажира).

21. Перевозчик, агент перевозчика должны обеспечить прием информации, предоставляемой пассажиром в соответствии с пунктом 20 настоящего Порядка, при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна и заключении договора воздушной перевозки пассажира.

Туроператор или турагент должны обеспечить прием информации, предоставляемой пассажиром в соответствии с пунктом 20 настоящего Порядка при заключении договора о реализации туристского продукта.

22. Перевозчик, агент перевозчика при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна и заключении договора воздушной перевозки пассажира должны предоставить пассажиру в доступной для него форме исходя из ограничений его жизнедеятельности информацию:

1) предоставляемую при бронировании, оплате и оформлении перевозки в соответствии с общими правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, устанавливаемыми федеральными авиационными правилами, утверждаемыми федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере гражданской авиации, в соответствии с пунктом 1 статьи 102 Воздушного кодекса Российской Федерации;

2) об услугах, предоставляемых пассажиру в аэропорту, в соответствии с пунктами 14, 16 настоящего Порядка;

3) об услугах, оказываемых пассажиру перевозчиком на борту воздушного судна;

4) о порядке получения информации о расположении мест прибытия в аэропорт пассажиров, оборудованных кнопкой оповещения (вызова) работника обслуживающей организации или иными техническими средствами, используемыми для оповещения работника обслуживающей организации о прибытии пассажира в аэропорт и его вызова, и иных способах оповещения (вызова) работника обслуживающей организации в аэропорту отправления;

5) о порядке перевозки собак-проводников;

6) о необходимости предъявления пассажиром из числа инвалидов по зрению, следующим в сопровождении собаки-проводника, при регистрации на рейс, документа на собаку-проводника, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения[8], ветеринарного паспорта животного[9] и (или) ветеринарного сопроводительного документа[10];

7) о ссылке на странице официального сайта уполномоченного федерального органа исполнительной власти[11] в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»[12], на которой размещена информация о документах, необходимых для

---

[8] Пункт 7 части первой статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ.

[9] Абзац двадцать четвертый главы 15 Единых ветеринарных (ветеринарно-санитарными) требований, предъявляемых к товарам, подлежащим ветеринарному контролю (надзору)», утвержденных Решением Комиссии Таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317 «О применении ветеринарно-санитарных мер в Евразийском экономическом союзе», которое является обязательным для Российской Федерации в соответствии с пунктом 2 статьи 99 и абзацем шестым пункта 2 статьи 101 Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г., ратифицированного Федеральным законом от 3 октября 2014 г. № 279-ФЗ «О ратификации Договора о Евразийском экономическом союзе» и вступившего в силу для Российской Федерации 1 января 2015 г. Решение вступило в силу для Российской Федерации 1 июля 2010 г.

[10] Пункт 1 статьи 4.5 Закона Российской Федерации от 14 мая 1993 г. № 4979-1 «О ветеринарии».

[11] Пункт 1 Положения о Федеральной службе по ветеринарному и фитосанитарному надзору, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 327.

[12] Пункты 2, 3 статьи 46 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

прохождения государственного контроля (надзора) в соответствии с пунктом 11 Правил № 872, собаки-проводника, сопровождающей пассажира из числа инвалидов по зрению,

8) о порядке перевозки специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок), используемых пассажиром, условиях их принятия к перевозке, условиях их выдачи в аэропорту назначения, аэропорту остановки, аэропорту промежуточной посадки;

9) о требованиях, содержащихся в Doc 9284 «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» инструктивный материал в развитие приложения 18 «Безопасная перевозка опасных грузов по воздуху» к Конвенции о международной гражданской авиации от 7 декабря 1944 г.[13] (далее – Технические инструкции), касающихся условий и ограничений на перевозку аккумуляторных батарей по каждому типу аккумуляторных батарей специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок) с электроприводом, в том числе по энергоемкости в Ватт-часах, количеству аккумуляторных батарей;

10) о требованиях к наличию упаковки для аккумуляторных батарей и требованиях к упаковке для аккумуляторных батарей в соответствии с Техническими инструкциями;

11) об обязанности пассажира иметь при себе набор ключей и (или) приспособлений для отсоединения клемм аккумуляторных батарей кресла-коляски (иного специального средства для передвижения) с электроприводом, а также эксплуатационную документацию, содержащую информацию о типе и энергоемкости аккумуляторных батарей, в случае, если на аккумуляторных батареях кресла-коляски (иного специального средства для передвижения) отсутствует маркировка производителя, позволяющая идентифицировать тип и энергоемкость аккумуляторных батарей, и в случаях, предусмотренных Техническими инструкциями, упаковку для аккумуляторных батарей;

12) об обязанности пассажира, использующего до посадки на борт воздушного судна собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные батареи, в аэропорту, в котором имеется специальное подъемное устройство (амбулифт), прибыть до начала посадки пассажиров на борт воздушного судна ко времени и месту пересадки из собственного кресла-коляски в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией;

13) о порядке перевозки кислородного баллона, электроприбора, используемых пассажиром в полете для обеспечения жизнедеятельности пассажира, условиях их принятия к перевозке;

14) о способе получения информации об аэропортах, имеющих специальное подъемное устройство (амбулифт);

15) о способе получения пассажиром информации о периоде времени до начала посадки на борт воздушного судна, до которого пассажир, использующий в аэропорту собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные

---

[13] Конвенция о международной гражданской авиации от 7 декабря 1944 г., ратифицирована Указом Президиума Верховного Совета СССР от 14 октября 1970 г., вступила в силу для СССР 14 ноября 1970 г., вступила в силу для Российской Федерации 16 августа 2005 г.

батареи, должен прибыть к месту пересадки в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией, и о месте такой пересадки.

23. Информация, указанная в подпунктах 2–16 пункта 22 настоящего Порядка, должна быть размещена перевозчиком на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при его наличии) в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор или турагент должен предоставить пассажиру информацию, указанную в подпунктах 2–16 пункта 22 настоящего Порядка, в доступной для него форме исходя из ограничений его жизнедеятельности.

IV. Правила информирования пассажиров в аэропортах

24. Обслуживающая организация должна по запросу пассажира о потребностях в услугах продублировать пассажиру предоставляемую в аэропорту звуковую и (или) зрительную информацию о предоставляемых на территории аэропорта услугах и порядке их предоставления в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности, а также обеспечить в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности доступ на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» к информации об оказываемых на территории аэропорта услугах и порядке их оказания, в том числе:

1) о расположении мест прибытия пассажиров в аэропорт, оборудованных кнопкой оповещения (вызова) работника обслуживающей организации или иными техническими средствами, используемыми для оповещения работника обслуживающей организации о прибытии пассажира в аэропорт и его вызова, и иных способах оповещения (вызова) работника обслуживающей организации в аэропорту отправления;

2) о расположении в аэропорту мест предоставления информации в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности;

3) о расположении выделенных для пассажиров мест для парковки транспортных средств;

4) о местах встречи пассажиров;

5) о номерах телефонов, адресах электронной почты (при наличии), иных способах получения информации в текстовом виде, по которым возможно получить дополнительную информацию о предоставляемых на территории аэропорта услугах и порядке их предоставления;

6) о расположении мест для выгула собак-проводников;

7) о наземном транспорте для перемещения между терминалами, о способе проезда до ближайшего населенного пункта;

8) об услугах по предоставлению специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок) по территории аэропорта и местах их расположения;

9) о порядке предоставления услуг, оказываемых пассажиру в аэропорту;

10) о порядке взаимодействия пассажиров с работниками обслуживающей организации.

25. Обслуживающая организация по запросу о потребностях в услугах, представленному пассажиром в аэропорту, должна продублировать пассажиру

предоставляемую в аэропорту звуковую и зрительную информацию в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности, в том числе:

1) о времени отправления и прибытия воздушных судов;

2) о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете, и оформления багажа;

3) о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров на борт воздушного судна;

4) об изменении места, времени начала и окончания посадки пассажиров на борт воздушного судна;

5) о задержке или об отмене рейса и причинах задержки или отмены рейса;

6) о местах и времени получения услуг, предоставляемых при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса.

26. Обслуживающая организация должна обеспечить в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности предоставление пассажиру следующей информации посредством ее размещения на официальном сайте обслуживающей организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1) о способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта (при наличии нескольких терминалов), между аэропортами (при наличии нескольких аэропортов в населенном пункте);

2) о правилах и порядке проведения досмотров;

3) о государственном контроле (надзоре), предусмотренном пунктом 11 Правил № 872;

4) о наличии в аэропорту специального подъемного устройства (амбулифта);

5) о периоде времени до начала посадки в воздушное судно, до которого пассажир, использующий в аэропорту собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные батареи, должен прибыть к месту пересадки в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией.

27. Обслуживающая организация должна по запросу о потребностях в услугах, представленному пассажиром в аэропорту, продублировать пассажиру информацию, указанную в пункте 26 настоящего Порядка, в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности.

28. В случае задержки отправления воздушного судна обслуживающая организация должна предоставлять пассажиру в доступной для него форме исходя из ограничений его жизнедеятельности информацию об отправлении воздушного судна с периодичностью, предусмотренной документом, утверждаемым обслуживающей организацией, либо по его запросу о потребностях в услугах.

29. Обслуживающая организация должна проинформировать пассажира в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности об изменении:

места, в которое должен прибыть пассажир, использующий в аэропорту до посадки на борт воздушного судна собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные батареи, для пересадки из своего кресла-коляски в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией, о котором пассажир проинформирован при регистрации на рейс и (или) оформлении багажа;

времени прибытия к месту, указанному в абзаце втором настоящего пункта, о котором пассажир проинформирован при регистрации на рейс и (или) оформлении багажа.

Обслуживающая организация должна проинформировать пассажира об изменениях, предусмотренных настоящим пунктом, в срок не позднее 5 минут с момента изменения места, в которое пассажир должен прибыть или времени прибытия к указанному месту.

V. Особенности регистрации на рейс пассажиров, предоставления пассажирских мест на борту воздушного судна

30. Регистрация на рейс пассажира, которому для обеспечения его жизнедеятельности по медицинским показаниям требуется использование в полете кислородного баллона, и сопровождающего его пассажира, пассажира на носилках и сопровождающего его пассажира, пассажира из числа инвалидов по зрению в сопровождении собаки-проводника, пассажира, признанного судом недееспособным, и сопровождающего его пассажира, должна производиться перевозчиком или уполномоченным им лицом в аэропорту.

31. Пассажиру, которому для обеспечения его жизнедеятельности по медицинским показаниям требуется использование в полете кислородного баллона, и сопровождающему его пассажиру, пассажиру на носилках должны предоставляться специально выделенные перевозчиком пассажирские места на борту воздушного судна.

32. Перевозчик при условии уведомления пассажиром при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна об имеющихся у них ограничениях жизнедеятельности, потребности в оказании помощи и услугах и о следующем вместе с ним сопровождающем пассажире должен предоставить пассажирские места на борту воздушного судна, находящиеся непосредственно рядом друг с другом в одном ряду, не разделенные проходом (далее – совместные пассажирские места) в соответствии с классом обслуживания на борту воздушного судна[14] и при соблюдении требований безопасности полетов, установленных перевозчиком в рамках функционирования системы управления безопасностью полетов воздушных судов[15], без взимания дополнительной платы:

1) ребенку-инвалиду[16] и пассажиру, его сопровождающему;

2) пассажиру не способному передвигаться самостоятельно, и пассажиру, его сопровождающему;

3) пассажиру из числа инвалидов по зрению и пассажиру, его сопровождающему;

4) пассажиру из числа инвалидов по слуху и пассажиру, его сопровождающему;

5) пассажиру из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно и пассажиру, его сопровождающему;

---

[14] Подпункт 11 пункта 1^1 статьи 102 Воздушного кодекса Российской Федерации.

[15] Пункт 2 статьи 24^1 Воздушного кодекса Российской Федерации.

[16] Пункт 7 Правил признания лица инвалидом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2022 г. № 588.

6) пассажиру, которому для обеспечения его жизнедеятельности по медицинским показаниям требуется использование в полете кислородного баллона, и пассажиру, его сопровождающему;

7) пассажиру, признанному судом недееспособным, и пассажиру, его сопровождающему;

8) пассажиру с ограничением подвижности верхних конечностей и пассажиру, его сопровождающему.

33. Перевозчик обязан предоставить пассажирам, указанным в пункте 32 настоящего Порядка, при их регистрации на рейс, в том числе при регистрации на рейс на официальном сайте перевозчика (при наличии) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информацию о предоставленных совместных пассажирских местах на борту воздушного судна.

34. В случае заключения пассажирами, указанным в пункте 32 настоящего Порядка, договора воздушной перевозки пассажира после начала регистрации на рейс и отсутствия свободных совместных пассажирских мест на момент регистрации на рейс пассажиров, указанных в пункте 32 настоящего Порядка, перевозчик должен без взимания дополнительной платы предоставить пассажирам, указанным в пункте 32 настоящего Порядка, пассажирские места в одном ряду, разделенные проходом, или пассажирские места на соседних рядах, находящихся непосредственно впереди или позади сопровождающего пассажира, а при их отсутствии – иные свободные пассажирские места.

35. В случае замены типа воздушного судна на воздушное судно с иной компоновкой, чем планировалось, перевозчик должен предоставить пассажирам иные соседние пассажирские места на борту воздушного судна в соответствии с классом обслуживания на борту воздушного судна и при соблюдении требований безопасности полетов, установленных перевозчиком в рамках функционирования системы управления безопасностью полетов воздушных судов, без взимания дополнительной платы.

VI. Условия принятия к перевозке специальных средств для передвижения пассажиров

36. Перевозчик должен принимать к перевозке кресло-коляску с электроприводом, а также иные специальные средства для передвижения с электроприводом в соответствии с требованиями Технических инструкций.

37. Пассажир, использующий кресло-коляску с электроприводом, а также иные специальные средства для передвижения с электроприводом, должен иметь при себе:

1) набор ключей и (или) приспособлений для отсоединения клемм аккумуляторных батарей кресла-коляски (иного специального средства для передвижения);

2) эксплуатационную документацию, содержащую информацию о типе и энергоемкости аккумуляторных батарей, в случае, если на аккумуляторных батареях кресла-коляски (иного специального средства для передвижения) отсутствует

маркировка производителя, позволяющая идентифицировать тип и энергоемкость аккумуляторных батарей[17];

3) упаковку для аккумуляторных батарей в случаях, предусмотренных Техническими инструкциями.

38. Технические характеристики аккумуляторных батарей кресла-коляски (иного специального средства для передвижения) должны соответствовать Техническим инструкциям для перевозки аккумуляторных батарей кресла-коляски (иного специального средства для передвижения) в качестве зарегистрированного багажа.

39. Пассажир, использующий кресло-коляску с электроприводом, а также иные специальные средства для передвижения с электроприводом, должен проинформировать обслуживающую организацию о порядке эксплуатации специального средства передвижения (в том числе кресла-коляски), используемого пассажиром[18].

40. Отсоединение и присоединение клемм аккумуляторных батарей кресла-коляски (иного специального средства для передвижения) с электроприводом, складывание и раскладывание кресла-коляски (иного специального средства для передвижения) с электроприводом осуществляются пассажиром самостоятельно или с помощью сопровождающего пассажира либо по запросу о потребности в услугах с помощью работника обслуживающей организации.

41. При регистрации на рейс пассажира и (или) оформлении багажа перевозчик или уполномоченное им лицо должен (должно) оформить в качестве зарегистрированного багажа кресло-коляску, используемое пассажиром, а также в качестве зарегистрированного багажа или ручной клади используемое пассажиром иное специальное средство для передвижения с электроприводом.

42. Перевозчик должен обеспечить пассажиру возможность оставаться в аэропорту отправления, аэропорту промежуточной посадки в собственном кресле-коляске пассажира (за исключением кресла-коляски с электроприводом, не имеющего съемных аккумуляторных батарей), до посадки на борт воздушного судна и (или) с момента высадки пассажира из воздушного судна по прибытии воздушного судна, за исключением аэропорта, расположенного за пределами территории Российской Федерации, в случае, если законодательством иностранного государства предоставление указанной услуги не предусмотрено, при выполнении следующих условий:

1) представление пассажиром запроса о потребности в услуге по загрузке в воздушное судно кресла-коляски, принадлежащего пассажиру, на месте стоянки воздушного судна, и (или) запроса о потребности в услуге по выдаче кресла-коляски на месте стоянки воздушного судна в аэропорту назначения, аэропорту остановки, аэропорту промежуточной посадки при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна и заключении договора воздушной перевозки пассажира или при заключении договора о реализации туристского продукта либо при регистрации на рейс пассажира и (или) оформлении багажа;

---

[17] Пункт 4 таблицы 8-1 Технических инструкций.

[18] Пункт 4 таблицы 8-1 Технических инструкций.

2) соблюдение пассажиром времени прибытия к месту пересадки, о котором пассажир проинформирован в соответствии с подпунктом 3 пункта 25, пунктом 29 или подпунктом 5 пункта 54 настоящего Порядка;

3) в аэропорту промежуточной посадки стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано пассажирское место, составляет более 4 часов (данное условие распространяется на пассажиров, передвигающихся на кресле-коляске с электроприводом, имеющем съемные аккумуляторные батареи);

4) наличие в аэропорту специального подъемного устройства (амбулифта) для обеспечения посадки и (или) высадки пассажира, передвигающегося на кресле-коляске с электроприводом, имеющем съемные аккумуляторные батареи.

VII. Обязанности пассажира, касающиеся обеспечения его посадки на борт воздушного судна

43. Пассажир, которому для обеспечения его жизнедеятельности по медицинским показаниям требуется использование в полете кислородного баллона, и сопровождающий его пассажир, пассажир из числа инвалидов по зрению в сопровождении собаки-проводника, пассажир, не способный передвигаться самостоятельно (за исключением пассажира, использующего в аэропорту до посадки на борт воздушного судна собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные батареи), должны прибыть к месту посадки на борт воздушного судна ко времени начала посадки на борт воздушного судна для обеспечения посадки на борт воздушного судна до посадки пассажиров, не являющихся пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Пассажир из числа инвалидов по слуху, пассажир из числа инвалидов по зрению, следующие без сопровождения собаки-проводника, в случае, если воздушное судно установлено на месте стоянки, не оборудованном телескопическим трапом, и при представлении пассажиром из числа инвалидов по слуху, пассажиром из числа инвалидов по зрению в аэропорту запроса о потребности в услуге обеспечения посадки на борт воздушного судна до посадки пассажиров, не являющихся пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, должны прибыть к месту посадки на борт воздушного судна ко времени начала посадки на борт воздушного судна для обеспечения посадки на борт воздушного судна до посадки пассажиров, не являющихся пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

44. Пассажир, использующий в аэропорту до посадки на борт воздушного судна собственное кресло-коляску с ручным приводом, должен прибыть к месту посадки на борт воздушного судна ко времени начала посадки на борт воздушного судна для пересадки пассажира в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией, загрузки в воздушное судно кресла-коляски, принадлежащего пассажиру, и обеспечения посадки на борт воздушного судна до посадки пассажиров, не являющихся пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

45. Пассажир, использующий в аэропорту до посадки на борт воздушного судна собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные

батареи, должен прибыть до начала посадки пассажиров на борт воздушного судна ко времени и месту пересадки из собственного кресла-коляски в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией, о которых такой пассажир проинформирован при регистрации на рейс и (или) оформлении багажа или проинформирован в соответствии с пунктом 29 настоящего Порядка, для загрузки в воздушное судно собственного кресла-коляски пассажира и обеспечения посадки на борт воздушного судна до начала посадки пассажиров, не являющихся пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

46. Пассажир, использующий в аэропорту до посадки на борт воздушного судна собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные батареи, должен самостоятельно или с помощью сопровождающего пассажира, либо по запросу о потребности в услугах с помощью работника обслуживающей организации отсоединить клеммы аккумуляторных батарей и в случаях, предусмотренных Техническими инструкциями, поместить аккумуляторные батареи в упаковку для аккумуляторных батарей перед пересадкой пассажира в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией и предназначенное для перемещения на борт воздушного судна.

VIII. Последовательность обслуживания в аэропортах прибытия пассажиров и обработки их багажа до отправления воздушного судна

47. До отправления воздушного судна обслуживание пассажиров должно начинаться с момента поступления информации работнику обслуживающей организации о прибытии пассажира в аэропорт и завершаться размещением пассажира на пассажирском месте на борту воздушного судна.

48. Для вызова работника обслуживающей организации пассажир вправе воспользоваться кнопкой оповещения (вызова) работника обслуживающей организации или иными техническими средствами, используемыми для оповещения работника обслуживающей организации о прибытии пассажира в аэропорт и его вызова, позвонить по номеру телефона обслуживающей организации либо воспользоваться иным способом, о котором пассажир проинформирован в соответствии с подпунктом 4 пункта 22 настоящего Порядка.

Пассажир при вызове обслуживающей организации должен представить обслуживающей организации информацию о количестве мест багажа и ручной клади, имеющихся у него.

49. При получении вызова пассажира работник обслуживающей организации должен в течение 20 минут прибыть к месту осуществления вызова или в иное место, на территории аэропорта, указанное пассажиром, для оказания услуг, предусмотренных настоящим Порядком.

50. Работник обслуживающей организации должен сопроводить (доставить) пассажира и его багаж до стойки регистрации на рейс и оформления багажа и оказать помощь при регистрации на рейс пассажира и (или) оформлении багажа или, если регистрация на рейс пассажира по медицинским показаниям осуществляется в фельдшерском здравпункте, сопроводить (доставить) пассажира до фельдшерского здравпункта и оказать помощь при регистрации на рейс пассажира и (или) оформлении багажа.

51. Работник перевозчика или уполномоченного им лица должен обеспечить регистрацию на рейс пассажира и (или) оформление багажа вне очереди, проверить наличие в автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок[19] информации об имеющихся ограничениях жизнедеятельности пассажира и о потребности в оказании помощи и услугах для предоставления ему обслуживания в аэропорту отправления, аэропорту назначения, аэропорту остановки, аэропорту промежуточной посадки.

При отсутствии в автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок информации об имеющихся ограничениях жизнедеятельности пассажира и о его потребности в оказании помощи и услугах либо при выявлении необходимости изменения указанной информации работник перевозчика или уполномоченного им лица должен обеспечить внесение такой информации в автоматизированную информационную систему оформления воздушных перевозок или ее изменение в автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок.

52. Работник перевозчика или уполномоченного им лица при регистрации на рейс пассажира и (или) оформлении багажа (за исключением случая, предусмотренного пунктом 54 настоящего Порядка) должен обеспечить:

1) оформление кресла-коляски в качестве зарегистрированного багажа;

2) информирование пассажира о необходимости отсоединения клемм аккумуляторных батарей и в случаях, предусмотренных Техническими инструкциями (при наличии электропривода у кресла-коляски), помещения их в упаковку для аккумуляторных батарей до передачи кресла-коляски работнику перевозчика или уполномоченного им лица для ее загрузки в воздушное судно на борт воздушного судна.

53. Работник обслуживающей организации должен оказать помощь при пересадке или пересадить пассажира в кресло-коляску, предоставленную обслуживающей организацией для перемещения пассажира по территории аэропорта, а кресло-коляску, оформленную в качестве зарегистрированного багажа, – доставить к месту сдачи негабаритного багажа.

54. При наличии запроса о потребности в услуге по загрузке в воздушное судно кресла-коляски, принадлежащего пассажиру, на месте стоянки воздушного судна и (или) запроса о потребности в услуге по выдаче кресла-коляски на месте стоянки воздушного судна в аэропорту назначения, аэропорту остановки, аэропорту промежуточной посадки, представленным в соответствии с пунктом 42 настоящего Порядка, работник перевозчика или уполномоченного им лица при регистрации на рейс пассажира и (или) оформлении багажа должен обеспечить:

1) оформление кресла-коляски в качестве зарегистрированного багажа, маркировку кресла-коляски дополнительной биркой, содержащей информацию о ее загрузке (выдачи) на месте стоянки воздушного судна;

2) получение от пассажира информации об аэропортах по маршруту перевозки, в которых пассажиру потребуется выдача собственного кресла-коляски пассажира, и информирование пассажира о наличии или отсутствии ограничений на выдачу

---

[19] Пункт 3 статьи 105 Воздушного кодекса Российской Федерации.

кресла-коляски в аэропорту промежуточной посадки, предусмотренных пунктом 68 настоящего Порядка (в случае, если пассажир следует в аэропорт промежуточной посадки);

3) информирование пассажира о необходимости отсоединения клемм аккумуляторных батарей перед досмотрами кресла-коляски, а также о необходимости отсоединения клемм аккумуляторных батарей и в случаях, предусмотренных Техническими инструкциями, помещения аккумуляторных батарей в упаковку для аккумуляторных батарей до передачи кресла-коляски работнику перевозчика или уполномоченного им лица для ее загрузки в воздушное судно;

4) информирование пассажира, использующего в аэропорту до посадки на борт воздушного судна собственное кресло-коляску с ручным приводом, о необходимости прибытия к месту посадки на борт воздушного судна ко времени начала посадки на борт воздушного судна для выполнения процедур, необходимых для пересадки пассажира в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией, и загрузки в воздушное судно кресла-коляски, принадлежащего пассажиру;

5) информирование пассажира о месте, в которое должен прибыть пассажир, использующий в аэропорту до посадки на борт воздушного судна собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные батареи, до начала посадки на борт воздушного судна для пересадки пассажира в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией, и загрузки в воздушное судно кресла-коляски, принадлежащей пассажиру, и о времени прибытия к указанному месту.

55. При осуществлении внутренних воздушных перевозок работник обслуживающей организации должен:

1) сопроводить (доставить) пассажира и оказать помощь в доставке ручной клади к месту прохождения досмотра, оказать помощь при прохождении досмотра;

2) сопроводить (доставить) пассажира и оказать помощь в доставке ручной клади в зону ожидания посадки на борт воздушного судна либо по просьбе пассажира в иную зону обслуживания пассажиров.

56. При осуществлении международных воздушных перевозок работник обслуживающей организации должен:

1) сопроводить (доставить) пассажира и оказать помощь в доставке ручной клади к месту прохождения таможенного контроля, пограничного контроля, иного государственного контроля (надзора), предусмотренного пунктом 11 Правил № 872, и оказать помощь при их прохождении;

2) сопроводить (доставить) пассажира и оказать помощь в доставке ручной клади к месту прохождения досмотра и оказать помощь при прохождении досмотра;

3) сопроводить (доставить) пассажира и оказать помощь в доставке ручной клади в зону ожидания посадки на борт воздушного судна либо по просьбе пассажира в иную зону обслуживания пассажиров.

57. Работник обслуживающей организации должен прибыть к выходу на посадку на борт воздушного судна до начала посадки на борт воздушного судна для пересадки пассажира, использующего в аэропорту до посадки на борт воздушного судна собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные батареи, из кресла-коляски, принадлежащего пассажиру, на кресло-коляску, предназначенное для перемещения на борт воздушного судна.

58. Работник обслуживающей организации у выхода на посадку на борт воздушного судна или в специальном подъемном устройстве (амбулифте) должен оказать помощь при пересадке или пересадить пассажира из кресла-коляски, принадлежащего пассажиру, или кресла-коляски, предоставленного обслуживающей организацией, в кресло-коляску, предназначенное для перемещения до борта воздушного судна и до пассажирского места на борту воздушного судна.

После пересадки пассажира на кресло-коляску, предназначенное для перемещения до борта воздушного судна и до пассажирского места на борту воздушного судна, работник перевозчика или уполномоченного им лица должен обеспечить загрузку кресла-коляски, принадлежащего пассажиру, в воздушное судно.

59. Работник обслуживающей организации должен осуществить посадку на борт воздушного судна до посадки пассажиров, не являющихся пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, следующих пассажиров:

1) пассажира на носилках;

2) пассажира, которому для обеспечения его жизнедеятельности по медицинским показаниям требуется использование в полете кислородного баллона, и сопровождающего его пассажира;

3) пассажира не способного передвигаться самостоятельно (в случае, если воздушное судно установлено на месте стоянки, не оборудованном телескопическим трапом);

4) пассажира из числа инвалидов по зрению, следующего в сопровождении собаки-проводника;

5) пассажира из числа инвалидов по слуху, пассажира из числа инвалидов по зрению, следующего без сопровождения собаки-проводника (в случае, если воздушное судно установлено на месте стоянки, не оборудованном телескопическим трапом), при представлении пассажиром из числа инвалидов по слуху, пассажиром из числа инвалидов по зрению в аэропорту запроса о потребности в услуге обеспечения посадки на борт воздушного судна до посадки пассажиров, не являющихся пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

60. Работник перевозчика или уполномоченного им лица должен обеспечить вне очереди оформление на посадку на борт воздушного судна пассажира, сообщившего при бронировании пассажирского места и провозной емкости воздушного судна и заключении договора воздушной перевозки пассажира перевозчику или агенту перевозчика, а при заключении договора о реализации туристского продукта – туроператору или турагенту, информацию об имеющихся ограничениях жизнедеятельности пассажира и о потребности в оказании ему помощи и услугах.

61. В случае если воздушное судно установлено на месте стоянки, не оборудованном телескопическим трапом, посадка на борт воздушного судна не способного передвигаться самостоятельно пассажира производится с использованием специального подъемного устройства (амбулифта) или иных технических средств, посредством использования которых обеспечивается безопасная посадка на борт воздушного судна не способного передвигаться самостоятельно пассажира.

62. Работник обслуживающей организации должен оказать помощь в пересадке или пересадить пассажира с кресла-коляски на пассажирское место на борту воздушного судна, указанное в посадочном талоне, и помощь в перемещении и размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна в присутствии бортпроводника.

IX. Последовательность обслуживания в аэропортах прибытия пассажиров

63. Перевозчик должен проинформировать обслуживающую организацию аэропорта назначения, аэропорта остановки, аэропорта промежуточной посадки о потребности в выдаче кресла-коляски на месте стоянки воздушного судна и потребности в иных услугах пассажира посредством направления сообщения с указанием информации об имеющихся ограничениях жизнедеятельности пассажира и о потребности в оказании помощи и услугах не позднее 20 минут после времени отправления воздушного судна из аэропорта отправления.

64. При постановке воздушного судна на место стоянки, не оборудованное телескопическим трапом, обслуживающая организация обязана обеспечить предоставление специального подъемного устройства (амбулифта) или иных технических средств, посредством использования которых обеспечивается безопасная высадка из воздушного судна не способного передвигаться самостоятельно пассажира.

65. Высадка пассажира из воздушного судна должна производиться обслуживающей организацией в последнюю очередь.

Работники обслуживающей организации должны оказать помощь в пересадке или пересадить пассажира, не способного передвигаться самостоятельно, из пассажирского места на борту воздушного судна в кресло-коляску, предоставленное обслуживающей организацией, а также оказать помощь в перемещении ручной клади.

66. При запросе о потребности в услуге по выдаче кресла-коляски (за исключением кресла-коляски с электроприводом, не имеющего съемного аккумулятора) на месте стоянки воздушного судна в аэропорту назначения, аэропорту остановки, который представлен пассажиром в соответствии с пунктом 42 настоящего Порядка, работник перевозчика или уполномоченного им лица должен обеспечить выдачу пассажиру кресла-коляски, принадлежащего пассажиру, при его выходе из воздушного судна (в телескопическом трапе или специальном подъемном устройстве (амбулифте).

Работник обслуживающей организации должен оказать помощь в пересадке или пересадить пассажира из кресла-коляски, предназначенного для перемещения с борта воздушного судна, в кресло-коляску, принадлежащее пассажиру или предоставленное обслуживающей организацией.

67. При отсутствии запроса о потребности в услуге по выдаче кресла-коляски на месте стоянки воздушного судна работник перевозчика или уполномоченного им лица обязан обеспечить выдачу пассажиру кресла-коляски в зоне выдачи багажа.

68. При запросе пассажира о потребности в услуге по выдаче кресла-коляски (за исключением кресла-коляски с электроприводом, не имеющего съемного аккумулятора) на месте стоянки воздушного судна в аэропорту промежуточной посадки, который представлен в соответствии с пунктом 42 настоящего Порядка,

работник перевозчика или уполномоченного им лица должен выдать пассажиру кресло-коляски при его выходе из воздушного судна (в телескопическом трапе или специальном подъемном устройстве (амбулифте) при условии, что стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано пассажирское место, составляет более 4 часов.

При отсутствии запроса о потребности в услуге по выдаче кресла-коляски на месте стоянки воздушного судна в аэропорту промежуточной посадки или, если стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано пассажирское место, составляет менее 4 часов, работник обслуживающей организации должен предоставить пассажиру не способному передвигаться самостоятельно, кресло-коляску для передвижения по территории аэропорта.

69. После высадки пассажира из воздушного судна работник обслуживающей организации должен:

1) сопроводить (доставить) пассажира и оказать помощь в доставке ручной клади к месту прохождения пограничного контроля для прохождения пассажиром пограничного контроля вне очереди, к месту прохождения таможенного контроля, иного государственного контроля (надзора), предусмотренного пунктом 11 Правил № 872, и оказать помощь при их прохождении (при осуществлении международной воздушной перевозки);

2) сопроводить (доставить) пассажира и оказать помощь в доставке ручной клади в зону выдачи багажа;

3) оказать помощь при получении багажа в зоне выдачи багажа не способному передвигаться самостоятельно пассажиру или получить багаж в присутствии не способного передвигаться самостоятельно пассажира;

4) распаковать кресло-коляску и по просьбе пассажира привести его в рабочее положение, оказать помощь в пересадке или пересадить пассажира в кресло-коляску, принадлежащее пассажиру;

5) сопроводить (доставить) пассажира до наземного транспорта на привокзальной площади и оказать помощь в посадке в наземный транспорт и погрузке его багажа, а также по запросу о потребностях в услугах проинформировать пассажира о способе проезда до ближайшего населенного пункта в доступной для пассажира форме исходя из ограничений его жизнедеятельности;

6) оказать помощь пассажиру из числа инвалидов по зрению в выгуле собаки-проводника.

70. При утере багажа пассажира, а также недостаче или повреждении (порче) багажа работник обслуживающей организации обязан сопроводить (доставить) пассажира к стойке розыска багажа и оказать помощь пассажиру в составлении письменного заявления[20], необходимого для обеспечения перевозчиком розыска багажа.

---

[20] Пункт 154 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 82 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 сентября 2007 г., регистрационный № 10186), с изменениями, внесенными приказами Министерства транспорта Российской Федерации от 8 октября 2008 г. № 165 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 декабря 2008 г., регистрационный № 12964), от 25 октября 2010 г. № 231 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 декабря 2010 г., регистрационный № 19174), от 2 апреля 2012 г. № 88 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 5 мая 2012 г., регистрационный № 24083),

71. Обслуживающая организация по запросу о потребностях в услугах должна без взимания дополнительной платы предоставить пассажиру во временное пользование кресло-коляску на срок не более 21 дня[21] не способному передвигаться самостоятельно пассажиру в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке.

72. В случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, перевозчик обязан доставить специальное средство для передвижения по указанному пассажиром адресу без взимания с пассажира дополнительной платы, а пассажир обязан передать перевозчику предоставленную обслуживающей организацией пассажиру во временное пользование кресло-коляску для возврата обслуживающей организации.

от 30 апреля 2014 г. № 114 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2014 г., регистрационный № 32421), от 16 июля 2014 г. № 187 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 августа 2014 г., регистрационный № 33780), от 15 февраля 2016 г. № 25 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 марта 2016 г., регистрационный № 41479), от 24 ноября 2016 г. № 363 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2016 г., регистрационный № 44878), от 5 октября 2017 г. № 409 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 октября 2017 г., регистрационный № 48651), от 14 января 2019 г. № 7 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 февраля 2019 г., регистрационный № 53767), от 15 сентября 2020 г. № 374 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2021 г., регистрационный № 62058), от 25 декабря 2024 г. № 462 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 10 января 2025 г., регистрационный № 80886), от 15 октября 2025 г. № 341 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 ноября 2025 г., регистрационный № 84281).

[21] Подпункт 5 пункта 7 статьи 106[1] Воздушного кодекса Российской Федерации.