

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАССАЖИРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

В «Авиакомпания «ЮТэйр» разработана и введена в действие «Инструкция по действиям персонала Авиакомпании в случае нарушения пассажирами правил поведения при подготовке к рейсу и на борту ВС».

Настоящая инструкция определяет порядок взаимодействия членов экипажей ВС, представителей Авиакомпании, персонала структурных подразделений (служб авиационной безопасности, служб организации пассажирских перевозок) аэропортов, имеющих договорные отношения с Авиакомпанией, а также сотрудников органов внутренних дел на транспорте, при нарушении пассажирами требований Правил поведения пассажиров при подготовке к рейсу и на борту ВС «Авиакомпания «ЮТэйр»

Инструкция разработана в соответствии с требованиями РФ, Федеральных авиационных правил и рекомендациями международных авиационных правил.

В отношении пассажиров нарушающих Правила поведения при подготовке к рейсу и на борту ВС, Авиакомпания придерживается следующей политики:

- не оставлять без последствий ни одного нарушение Правил поведения;
- предоставлять членам экипажей ВС и наземному персоналу Авиакомпания полномочия, необходимые как для предотвращения нарушений Правил, так и для их пресечения;
- обеспечивать обучение членов экипажей ВС и наземного персонала обращению с нарушителями Правил поведения;
- оказывать всестороннее содействие правоохранительным органам по привлечению нарушителей порядка к ответственности.

.

Право отказать пассажиру в воздушной перевозке:

-на борту ВС Авиакомпании предоставлено командиру ВС;

-на этапе обслуживания пассажира до посадки на борт воздушного судна - представителю Авиакомпании

Командир ВС в целях обеспечения безопасности полета воздушного судна имеет право:

-отдавать распоряжения любому находящемуся на борту ВС лицу и требовать их исполнения;

-применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета ВС и отказываются подчиняться распоряжениям командира ВС. По прибытии ВС на ближайший аэродром удалить таких лиц с воздушного судна, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления, передать их правоохранительным органам.

Сотрудники ЛОВД имеют право привлечь пассажиров к административной ответственности, если в их поведении усматриваются признаки:

-Мелкое хулиганство (статья 20.1);

-Появление в общественных местах в состоянии опьянения (статья 20.21);

-Нарушение правил поведения граждан на воздушном транспорте (статья 11.17) – «Невыполнение лицами, находящимся на воздушном судне законных распоряжений командира воздушного судна»

- ▣ В «Авиакомпании «ЮТэйр» за 9 месяцев 2013 года было зафиксировано 398 нарушений :
- При регистрации -111;
- На досмотре-29;
- При посадке -194;
- На борту ВС (на перроне)-32;
- На борту ВС (в полете)-32 .
- По 6-и эпизодам заведены материалы об административном правонарушении, выписаны штрафы.

Акт № _____ / _____ от « _____ » _____ 20 _____ года
 об отказе пассажиру в перевозке из-за нарушения Правил поведения пассажиров при
 подготовке к рейсу и на борту воздушных судов ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр»

№ рейса _____ Дата _____ № ВС _____ № места _____

Информация о пассажире: _____
 (Фамилия И.О.)

Гражданство: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____ № _____ Дата выдачи: _____

Кем выдан: _____

Контактные данные (№ телефона, адреса или посад. талона): _____

Описание инцидента: _____

Место нарушения: _____

<input type="checkbox"/> при регистрации	<input type="checkbox"/> на досмотре	<input type="checkbox"/> при посадке (высадке)	<input type="checkbox"/> на борту ВС (на перроне)
--	--------------------------------------	---	--

Информация о свидетеле № 1: _____

(Фамилия И.О.)

Документ, удостоверяющий личность: _____ № _____ Дата выдачи: _____

Кем выдан: _____

Контактные данные (№ телефона, адреса или посад. талона): _____

Подпись: _____

Информация о свидетеле № 2: _____

(Фамилия И.О.)

Документ, удостоверяющий личность: _____ № _____ Дата выдачи: _____

Кем выдан: _____

Контактные данные (№ телефона, адреса или посад. талона): _____

Подпись: _____

Пассажиру: _____ в перевозке данным рейсом отказать.

(Фамилия И.О.)

Начальник смены СОПП: _____ Подпись: _____

(Фамилия И.О.)

Начальник смены САБ: _____ Подпись: _____

(Фамилия И.О.)

Командир ВС: _____ Подпись: _____

(Фамилия И.О.)

(представитель Авиакомпании)

Сотрудник ЛОВДт: _____ Подпись: _____

(при необходимости) (Фамилия И.О.)

Оформление отказа в получении Акта: _____

(Ф.И.О. пассажира, мотивация отказа, дата, подпись лица оформившего Акт)

Примечание:

1. Номер Акта состоит из номера рейса и порядкового номера Акта (например: Акт № 432/01).
2. В качестве свидетелей могут привлекаться сотрудники авиакомпании, аэропорта, а также пассажиры.
3. Строка «Оформление отказа в получении Акта» заполняется при отказе пассажира получить Акт.

- При отказе в перевозке представитель Авиакомпании составляет «Акт об отказе пассажиру в перевозке из-за нарушения Правил поведения при подготовке к рейсу и на борту воздушных судов ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр»»

Приложение № 4

Акт № _____ от «___» _____ 20__ года
о нарушении Правил поведения пассажиров при подготовке к рейсу и на борту воздушных судов ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр»
(исполнение обязанностей экипажа воздушного судна и пассажиров)

№ рейса _____ Дата _____ № ВС _____ № места _____

Информация о пассажире: _____
(Имя П.И.)

Гражданство _____
Документ, удостоверяющий личность: № _____ Дата выдачи _____
Сем. номер _____
Состоялся ли контакт с экипажем, объектом авиакомпания _____
Полное наименование: _____

Информация о свидетеле № 1: _____
(Имя П.И.)

Документ, удостоверяющий личность: № _____ Дата выдачи _____
Сем. номер _____
Состоялся ли контакт с экипажем, объектом авиакомпания _____ Паспорт _____

Информация о свидетеле № 2: _____
(Имя П.И.)

Документ, удостоверяющий личность: № _____ Дата выдачи _____
Сем. номер _____
Состоялся ли контакт с экипажем, объектом авиакомпания _____ Паспорт _____

Старший бортпроводник авиакомпании: _____ Паспорт _____

Командир воздушного судна: _____ Подпись: _____

Имя Фамилия
Оформлен билет авиа № _____ от «___» _____ 20__ года

Информация о пассажире: _____
(Имя П.И.)

Основные сведения: _____

Свидетель № 1: _____ Подпись: _____

Свидетель № 2: _____ Подпись: _____

Старший бортпроводник: _____ Подпись: _____

Командир ВС: _____ Подпись: _____

Акт получен (ЮТЭЙР): _____ Подпись: _____

Оформление отказа в вылете/полете: _____
(ЮТЭЙР, экипаж ВС/ВЛ, авиакомпания, авиа, пассажир или представитель Акт)

- Примечания:
1. Номер акта выдает из центра-департа и выдает/получает Акт (закрытие Акт № (ИДМ))
 2. Номер первого/второго акта выдает/получает авиакомпания
 3. В течение 48 часов после завершения инцидента авиакомпания, экипаж, а также пассажиры
 4. Форма «Оформление отказа в вылете/полете» заполняется при отказе экипажа ВС/ВЛ/ЮТЭЙР/авиакомпания Акт

При нарушении пассажиром Правил представитель Авиакомпании составляет «Акт о нарушении Правил поведения пассажиров при подготовке к рейсу и на борту воздушных судов ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр»

- ▣ В случае отказа сотрудником ЛОВД принять (подписать) Акт о нарушении Правил поведения пассажиров при подготовке к рейсу и на борту воздушных судов ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр», ответственное лицо делает запись в соответствующей графе Акта.

Действия авиаперсонала, при нарушении пассажирами правил на этапе регистрации, а также в процессе посадки пассажиров на борт ВС

Сотрудники СОПП и САБ

Докладывают начальникам СОПП и САБ о наличии обстоятельств, требующих отказа пассажиру в праве на воздушную перевозку.

При принятии решения об отказе в перевозке сотрудники СОПП и САБ участвуют в оформлении свидетельских материалов и при необходимости дают свидетельские показания сотрудникам ЛОВД.

Действия авиаперсонала, при нарушении пассажирами правил на этапе регистрации, а также в процессе посадки пассажиров на борт ВС

- ▣ - Сотрудники СОПП
- ▣ Информировывает представителя Авиакомпании о нарушении Правил, прибывает к месту нахождения пассажира информирует начальника САБ и дежурного ЛОВД о нарушении и о принятом решении представителя Авиакомпании
- ▣ В случае отказа пассажиру в воздушной перевозке участвует в оформлении Акта об отказе в перевозке и организует снятие багажа пассажира.
- ▣ В случае принятия решения о допуске пассажира к рейсу информируют командира ВС о факте нарушения, с указанием фамилии пассажира и номера пассажирского кресла

Действия авиаперсонала, при нарушении пассажирами правил на этапе регистрации, а также в процессе посадки пассажиров на борт ВС

▣ Представитель Авиакомпания:

Прибывает к месту нахождения пассажира, нарушившего Правила

В случае отказа пассажиру в воздушной перевозке оформляет Акт об отказе пассажиру в перевозке из за нарушения Правил.

Акт составляется в трех экземплярах и подписывается :

- Представителем Авиакомпания (до посадки на борт ВС);
- Командиром ВС (на борту ВС);
- Начальниками смены СОПП и САБ ;
- Сотрудником ЛОВД .

Действия авиаперсонала, при нарушении пассажирами правил на этапе регистрации, а также в процессе посадки пассажиров на борт ВС

Один экземпляр Акта передается пассажиру, второй начальнику СОПП, третий хранится в представительстве Авиакомпании.

В Акте указывается причина, по которой пассажиру отказано в перевозке, описание инцидента.

При нарушении Правил в пункте предполетного досмотра

- ▣ Старший группы досмотра -Информирует начальников смены САБ и СОПП, сообщается представителю Авиакомпании.

При принятии решения об отказе в перевозке участвуют в оформлении свидетельских материалов и при необходимости дают свидетельские показания сотрудникам ЛОВД.

При нарушении Правил в пункте предполетного досмотра

- ▣ Начальник смены СОПП
- ▣ - Информировует представителя Авиакомпании о нарушении Правил, прибывает к месту нахождения пассажира.
- ▣ В случае отказа пассажиру в воздушной перевозке участвует в оформлении Акта об отказе в перевозке.
- ▣ В случае принятия решения о допуске пассажира к рейсу информируют командира ВС о факте нарушения, с указанием фамилии пассажира и номера пассажирского кресла

При нарушении Правил в пункте предполетного досмотра

- ▣ Начальник смены САБ
- ▣ - Информировует дежурного ЛОВД .
- ▣ Направляет на место нарушения сотрудников САБ.
- ▣ При отказе пассажиру в перевозке организует передачу его сотрудникам ЛОВД и контролирует снятие багажа с данного рейса.
- ▣ Оформляет соответствующую документацию.

При нарушении Правил в пункте предполетного досмотра

▣ Представитель Авиакомпании :

-прибывает к месту нахождения пассажира, нарушившего Правила.

-в случае принятия решения об отказе пассажиру в воздушной перевозке оформляет Акт об отказе

При принятии решения об отказе пассажиру в воздушной перевозке, передает его сотруднику ЛОВД

По прибытии сотрудника ЛОВД, при необходимости дает свидетельские показания.

В случае принятия решения о допуске пассажира к рейсу информирует КВС о факте нарушения, с указанием фамилии пассажира и номера пассажирского кресла.

При нарушении пассажирами Правил на борту ВС находящегося на стоянке в аэропорту вылета

- ▣ При приеме пассажиров на борт ВС экипаж должен уделять особое внимание внешнему состоянию пассажиров.
- ▣ В случае, если на этапах наземного обслуживания пассажир вел себя адекватно, но на борту ВС нарушил Правила, члены экипажа обязаны немедленно проинформировать об этом КВС, который анализирует ситуацию и принимает решение о дальнейших действиях.

При нарушении пассажирами Правил на борту ВС находящегося на стоянке в аэропорту вылета

- ▣ Если КВС имеет достаточные основания полагать, что пассажир может совершить на борту незаконные действия, он может применить к такому лицу разумные меры, включая ограничительные, которые необходимы для:
 - ▣ -обеспечения безопасности ВС, либо находящихся в нем лиц и имущества;
 - ▣ -поддержания должного порядка и дисциплины на борту.
- ▣ КВС в целях обеспечения безопасности полета ВС имеет право применить все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета ВС и отказываются подчиняться распоряжениям командира ВС.

При нарушении пассажирами Правил на борту ВС находящегося на стоянке в аэропорту вылета

- ▣ При принятии решения об отказе пассажиру в воздушной перевозке, КВС информирует и вызывает на борт ВС представителя Авиакомпании для оформления Акта об отказе в перевозке из-за нарушения Правил поведения пассажиров при подготовке к рейсу и на борту воздушных судов ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр» и начальника СОПП аэропорта вылета, для организации снятия пассажира с рейса.
- ▣ После выполнения рейса, заполненный отрывной талон вместе с заданием на полет сдается ответственному работнику Авиакомпании

Действия членов экипажа ВС при нарушении пассажиром Правил на борту ВС, находящегося в полете

- ▣ В целях исключения случаев нарушения пассажиром Правил, по причине неадекватного поведения пассажиров, связанного с употреблением алкогольной продукции, каabinный экипаж обязан:
- ▣ -соблюдать избирательность в обслуживании пассажиров алкогольной продукцией, так как ее чрезмерное употребление может явиться причиной нарушения Правил;
- ▣ -запрещать употребление алкогольной продукции, за исключением предложенной каabinным экипажем;
- ▣ -не предлагать ее пассажирам моложе 18 лет, в том числе, если они следуют в сопровождении совершеннолетних лиц;

Действия членов экипажа ВС при нарушении пассажиром Правил на борту ВС, находящегося в полете

- По распоряжению КВС изымать у пассажиров на время полета(с последующим возвратом по окончании полета) принадлежащую им алкогольную продукцию.
- Обслуживание спиртными напитками пассажиров должно быть ограничено для лиц, находящихся в состоянии сильного алкогольного опьянения
- При нарушении пассажиром Правил один из членов экипажа, в зависимости от ситуации, по указанию КВС должен:

Действия членов экипажа ВС при нарушении пассажиром Правил на борту ВС, находящегося в полете

- сделать пассажиру устное предупреждение с целью разъяснения сущности нарушения и возможных последствиях, потребовать его прекращения.
- при необходимости , с использованием СГУ, до пассажиров доводится текст информации – при установлении факта нарушения Правил.
- в случае не выполнения пассажиром требований экипажа оформить и вручить пассажиру Предупреждение о необходимости прекращения нарушения Правил.

Действия членов экипажа ВС при нарушении пассажиром Правил на борту ВС, находящегося в полете

- ▣ Командир ВС имеет право, если у него имеются достаточные основания полагать, что пассажир совершил или намеревается совершить на борту ВС действия преступного характера или нарушение Правил, угрожающее безопасности полета, применить к такому лицу разумные меры, в том числе принуждения (в пределах необходимой обороны).
- ▣ При принятии решения о передаче пассажира, нарушившего Правила правоохранительным органам, КВС информирует об этом ПДСП аэропорта посадки.
- ▣ Получив сообщение от экипажа о наличии на борту ВС нарушителя, информирует об этом начальников смен САБ и СОПП для организации снятия пассажира с рейса.

Действия членов экипажа ВС, представителей Авиакомпаний и авиаперсонала, при посадке ВС с пассажиром –нарушителем Правил

- ▣ При необходимости начальник смены САБ организует встречу воздушного судна с пассажиром – нарушителем Правил, привлекая для этого сотрудников САБ, СОПП аэропорта назначения и, при необходимости, ЛОВД.
- ▣ КВС устно информирует начальника смены СОПП (сотрудника ЛОВД) о характере нарушения и передает Акт о нарушении Правил.
- ▣ Начальники смен СОПП и САБ аэропорта посадки ВС обеспечивают свидетелей (члены экипажа, пассажиры) нарушителя и сотрудников ЛОВД отдельными помещениями для подготовки заявительных материалов и проведения оперативно-следственных мероприятий.

Правила применения средств для ограничения свободы перемещения пассажира членами экипажа на борту ВС

- ▣ Под средствами, используемыми экипажем на борту ВС, понимаются средства для ограничения свободы перемещения пассажира (мягкие ремни, скотч, галстуки, шарфы или иные приспособления для ограничения движения туловища, рук, ног), обеспечивающие нелегальное воздействие путем временного выведения из необратимых изменений в организме.

Правила применения средств для ограничения свободы перемещения пассажира членами экипажа на борту ВС

- ▣ Члены экипажа, по указанию КВС, с целью обеспечения установленного порядка на борту ВС имеют право применять физическую силу, средства, если иные меры, в отношении пассажира не обеспечивших исполнение указаний КВС.

Правила применения средств для ограничения свободы перемещения пассажира членами экипажа на борту ВС

- ▣ При применении физической силы и средств по обеспечению установленного порядка на борту ВС члены экипажа обязаны:
 - предупредить о намерении применения, предоставив при этом лицам, в отношении которых предполагается их применение, достаточно времени для выполнения предъявляемых требований, за исключением тех случаев, когда промедление создает непосредственную опасность жизни и здоровья других пассажиров либо самих членов экипажа или может повлечь иные тяжкие последствия, а также когда в создавшейся обстановке такое предупреждение является невозможным.

Предупреждение

о необходимости прекращения нарушения Правил поведения пассажиров при подготовке к рейсу и на борту воздушных судов ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр» (вручается пассажиру после невыполнения устного требования члена экипажа)

№ рейса Дата № ВС № места

Фамилия И.О. пассажира _____

В целях обеспечения безопасности полета, членом экипажа Вам было сделано устное предупреждение о том, что Вы нарушили действующие в ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр» Правила поведения пассажиров.

Вы получаете данное официальное предупреждение в связи с тем, что Ваше поведение на борту воздушного судна остается неприемлемым и вызывает беспокойство как членов экипажа, так и других пассажиров.

Немедленно и до конца полета Вы должны выполнять следующие требования:

1. Не курить в течение всего полета
2. Не употреблять алкогольные напитки
3. Передать находящиеся при Вас алкогольные напитки членам экипажа (они будут возвращены по прибытию в аэропорт назначения)
4. Ваше поведение не должно создавать угрозу безопасности полета
5. Вы должны выполнять все распоряжения командира воздушного судна, а также указания любого члена экипажа

В соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации командир воздушного судна имеет право применить все необходимые меры, в том числе принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиниться распоряжениям командира воздушного судна.

При нарушении хотя бы одного из перечисленных требований командир может принять решение о посадке в ближайшем аэропорту и снять Вас с рейса. Вы будете нести материальную ответственность за эту посадку, а договор воздушной перевозки с Вами будет расторгнут без компенсации его стоимости (в соответствии со статьей 107 Воздушного кодекса РФ). Независимо от того, будете Вы сняты с рейса или продолжите полет, о Ваших действиях будет заявлено в правоохранительные органы в пункте посадки для привлечения Вас к ответственности в соответствии с законодательством государства посадки.

Командир воздушного судна _____

(_____)

Правила применения средств для ограничения свободы перемещения пассажира членами экипажа на борту ВС

- Применять указанные силу и средства соразмерно с характером и степенью опасности правонарушения, силой оказываемого противодействия, стремясь к тому, чтобы любой причиненный при этом ущерб был минимальным.
- обеспечить оказание доврачебной помощи лицам, получившим телесные повреждения.

Физическая сила, средства применяются для воспрепятствования доступа в кабину летного экипажа, пресечения неповиновения распоряжениям КВС, преодоления сопротивления нарушителя, пресечения правонарушений и иных действий, препятствующих выполнению служебных обязанностей членами экипажа, если ненасильственные способы не обеспечивают выполнение этих обязанностей.

В состоянии необходимой обороны или крайней необходимости члены экипажа при отсутствии специальных средств, вправе использовать любые подручные средства.