სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის

ბრძანება №16
2013 წლის 30 იანვარი

ქ. თბილისი

„საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვისას შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის დახმარების აღმოჩენის წესის“ დამტკიცების შესახებ

საქართველოს კანონის „საქართველოს საჰაერო კოდექსის“ მე-9 მუხლის პირველი და 1[1] ნაწილების, „ტრანსპორტის სფეროს მართვისა და რეგულირების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-8 მუხლის მე-5 პუნქტის, ევროპარლამენტისა და ევრო საბჭოს 2006 წლის 5 ივლისის №1107/2006 რეგულაციის (EC) შესაბამისად, **ვბრძანებ:**

მუხლი 1

დამტკიცდეს თანდართული „საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვისას შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის დახმარების აღმოჩენის წესი“.

მუხლი 2

ბრძანება ამოქმედდეს 2013 წლის 1 აპრილიდან.

სსიპ სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს
დირექტორი **გურამ ჯალაღონია**

საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვისას შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის დახმარების აღმოჩენის წესი

მუხლი 1. წესის მიზანი და მოქმედების სფერო

1. წინამდებარე წესის (შემდგომ - წესი) მიზანია, საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვისას შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის დახმარების აღმოჩენის უზრუნველყოფა და მათი უფლებების დაცვა.
2. წესის მოქმედება ვრცელდება შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებზე, რომლებიც სარგებლობენ ან აპირებენ ისარგებლონ სამგზავრო კომერციული საჰაერო მომსახურებით საქართველოს აეროპორტებში, გამგზავრების, დაფრენის, ტრანზიტის და/ან ტრანსფერის დროს.

3. წესის მე-4, მე-5 და მე-6 მუხლების მოთხოვნები ვრცელდება აგრეთვე შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე იმ პირებზე, რომლებიც ახორციელებენ ფრენას სხვა ქვეყნების აეროპორტებიდან საქართველოს მიმართულებით საქართველოს ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის მეშვეობით.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

წესში გამოყენებულ ტერმინებს, ამ წესის მიზნებისათვის, აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირი – პირი, რომლის გადაადგილების შესაძლებლობა სატრანსპორტო საშუალების გამოყენებისას შეზღუდულია ფიზიკური ან გონებრივი ნაკლის ან სხვა მიზეზით და რომლის მდგომარეობა მოითხოვს განსაკუთრებულ ყურადღებას და განსაკუთრებულ ზომებს იმ მომსახურებით სარგებლობის დროს, რომელიც განკუთვნილია მგზავრისათვის;

ბ) აეროპორტის ოპერატორი (შემდგომ - ოპერატორი) - პირი, რომელიც ახორციელებს საქართველოს აეროპორტებში სააეროპორტო მომსახურებას, გააჩნია სსიპ სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს (შემდგომ - სააგენტო) მიერ გაცემული მოქმედი სერტიფიკატი და აეროდრომის სახელმწიფო რეგისტრაციის მოწმობა;

გ) ავიაგადამზიდველი - საჰაერო გადამყვან-გადამზიდველი, რომელსაც აქვს საჰაერო ხომალდის ექსპლუატანტის დამადასტურებელი საბუთი;

დ) მომსახურე ავიაგადამზიდველი - საჰაერო გადამყვან-გადამზიდველი, რომელიც ახორციელებს საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვას მგზავრთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე;

ე) **ტურ-ოპერატორი** – პირი, რომელიც რეგულარულად ახორციელებს ტურისტული მომსახურების ორგანიზებასა და რეალიზებას უშუალოდ ან შუამავლის მეშვეობით;

ვ) **ბილეთი** - დოკუმენტი, რომლითაც დასტურდება ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველსა და მგზავრს შორის საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულების არსებობა, წარმოადგენს მტკიცებულებას გადაყვანა-გადაზიდვის პირობების შესახებ, იძლევა უფლებას გადაყვანა-გადაზიდვაზე და გაცემულია ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის ან მის მიერ უფლებამოსილი პირის მიერ მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით;

ზ) **ჯავშანი** - მგზავრის მიერ ბილეთის ფლობის დადასტურება და/ან ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის, ტურ-ოპერატორის მიერ ადგილის დაჯავშნისა და რეგისტრაციის აღიარება;

თ) **აეროპორტი** - საავიაციო საწარმო, რომელიც ახორციელებს საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვებს, საჰაერო ხომალდების მოძრაობას და ამ მიზნით აქვს აეროდრომი, აეროვაგზალი, აგრეთვე სხვა მიწისზედა ნაგებობები, მოწყობილობები და ჰყავს მომსახურე პერსონალი.

ი) **აეროპორტის ავტოსადგომი** - აეროპორტის ფარგლებში ან აეროპორტის დაქვემდებარებაში არსებული ავტოსადგომი, რომელიც უშუალოდ ემსახურება აეროპორტით მოსარგებლე მგზავრებს.

მუხლი 3. ზოგადი პირობები

1. დაუშვებელია შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის ამ წესით დადგენილი პირობების შეზღუდვა.
2. აეროპორტში ან საჰაერო ხომალდში ტრანსპორტირების დროს, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს, გადაადგილების საშუალებების (ინვალიდის ეტლი ან გადაადგილების სხვა საშუალება) დაკარგვის ან დაზიანების შემთხვევაში, უნდა აუნაზღაურდეს ზიანი საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად ზიანის მიმყენებლის მიერ და საჭიროების შემთხვევაში, ოპერატორის/ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის მიერ დროებით მიეცეს ალტერნატიული საშუალებები.

3. ამ წესის მოთხოვნების შესრულებაზე ზედამხედველობას ახორციელებს სააგენტო.

4. თუ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი ჩათვლის, რომ დარღვეულია ამ წესით დადგენილი მისი უფლებები, უფლებამოსილია წარუდგინოს პრეტენზია ოპერატორს/ ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს.

5. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი, მოთხოვნის დაუკმაყოფილებლობის შემთხვევაში, უფლებამოსილია მიმართოს კომპეტენტურ უფლებამოსილ ორგანოს ამ წესის მოთხოვნების დარღვევის თაობაზე.

6. ეს წესი არ ზღუდავს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის, ოპერატორის/ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის უფლებას მიმართოს სასამართლოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

7. ამ წესის მოთხოვნების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს/ოპერატორს სააგენტო დააკისრებს პასუხისმგებლობას საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის შესაბამისად.

მუხლი 4. სპეციალური პირობები

1. ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს/ტუროპერატორს არა აქვს უფლება უარი უთხრას შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს შემდეგი სახის მომსახურებაზე:

ა) მიიღოს ბილეთი/ჯავშანი საქართველოს აეროპორტებიდან განხორციელებულ ფრენებზე;

ბ) საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე, თუ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს აქვს ბილეთი/ჯავშანი.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის დებულებების მიუხედავად, ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი/ტუროპერატორი უფლებამოსილია დეტალურად დასაბუთებული უარი უთხრას შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს ბილეთზე/ჯავშანზე ან საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე მისი შეზღუდული შესაძლებლობების გამო:

ა) საერთაშორისო და/ან საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად მიღებული უსაფრთხოების ნორმების დაცვის მიზნით;

ბ) თუ საჰაერო ხომალდის კონსტრუქცია ან მისი კარის ზომები არ იძლევა შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირის საჰაერო ხომალდში ჩასხდომის და/ან ტრანსპორტირების საშუალებას.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, ბილეთზე/ჯანშანზე უარის თქმის შემთხვევაში, ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი/ტუროპერატორი ვალდებულია შესთავაზოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს ალტერნატიული პირობები.

4. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირისთვის, აგრეთვე მისი თანმხლები პირისთვის, საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში, მათთვის ბილეთის/ჯავშანის ანაზღაურებისა და ალტერნატიული ფრენის პირობები რეგულირდება სსიპ - სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2012 წლის 17 ივლისის №122 ბრძანებით დამტკიცებული „საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში მგზავრებისათვის კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის წესის“ შესაბამისად.

5. ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი/ტუროპერატორი უფლებამოსილია მოითხოვოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირისაგან თანმხლები პირის ყოლა, რომელიც გაუწევს მას დახმარებას მგზავრობის დროს.

6. ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი/ტუროპერატორი ვალდებულია, საზოგადოებისათვის ხელმისაწვდომი გახადოს ინფორმაცია შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უსაფრთხოების წესების და მათთვის დაწესებული შეზღუდვების შესახებ. ტუროპერატორი ვალდებულია, ცალკეულ ფრენებზე არსებული მსგავსი უსაფრთხოების წესები და ინფორმაცია შეზღუდვების შესახებ შეიტანოს სამგზავრო, შვებულების ან ტურის პაკეტში.

7. როდესაც ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი/ტუროპერატორი აწესებს შეზღუდვებს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისათვის ამ მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების მოთხოვნების შესაბამისად, ისინი ვალდებულნი არიან დაუყოვნებლივ აცნობონ შეზღუდვების მიზეზის შესახებ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს. მოთხოვნის შემთხვევაში, ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა/ტუროპერატორმა 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში წერილობით უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს ცალკეული შეზღუდვების მიზეზების შესახებ.

მუხლი 5. ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის მიერ გაწეული დახმარება

1. ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს აღმოუჩინოს დახმარება, რაც გამოიხატება შემდეგში:

ა) შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა კუთვნილი გაწვრთვნილი ძაღლების გადაყვანა საჰაერო ხომალდში;

ბ) სამედიცინო მოწყობილობასთან ერთად, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისთვის არა ნაკლებ ორი გადასაადგილებელი საშუალების გამოყოფა, ელექტრონული ეტლის ჩათვლით (აღნიშნული საჭიროებს შეტყობინებას 48 საათით ადრე);

გ) ინფორმაციის მიწოდება ფრენების შესახებ;

დ) აუცილებელი ზომების მიღება, თითოეული შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირის მიერ კუთვნილი სავარძლის მოხერხებულად გამოყენების მიზნით;

ე) საჭიროების შემთხვევაში, საპირფარეშომდე გადაადგილებაში დახმარება.

2. თუ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს ახლავს თანმხლები პირი, ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა უნდა მიიღოს საჭირო ზომები თანმხლები პირის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის გვერდით სავარძელში მოსათავსებლად.

3. ამ მუხლით გათვალისწინებული დახმარება ხორციელდება დამატებითი საფასურის გადახდის გარეშე.

მუხლი 6. მიმღები პუნქტების განსაზღვრა

1. ოპერატორმა აეროპორტის ტერმინალის ფარგლებში და მის გარეთ უნდა გამოყოს შეზღუდული

შესაძლებლობების მქონე პირთა მიმღები პუნქტები, სადაც მათ საშუალება ექნებათ გააკეთონ განაცხადი აეროპორტში მისვლის შესახებ და მოითხოვონ დახმარება.
2. მიმღებ პუნქტებს უნდა გაუკეთდეს აღნიშვნა ქართულ და ინგლისურ ენებზე.

მუხლი 7. ინფორმაციის მიწოდება
1. ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი/ტუროპერატორი ვალდებულია, ინფორმაცია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა დახმარების თაობაზე მიაწოდოს ოპერატორს გაფრენამდე არანაკლებ 36 საათით ადრე, თუ ასეთი დახმარების აღმოჩენის საჭიროების შესახებ ინფორაცია ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა/ტუროპერატორმა მიიღო გაფრენამდე არანაკლებ 48 საათით ადრე.
2. თუ ინფორმაცია არ არის მიღებული ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში, ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი ან ტუროპერატორი ვალდებულია მიაწოდოს ინფორმაცია ოპერატორს დაუყოვნებლივ, როგორც კი ამის შესაძლებლობა მიეცემა.

3. თუ საჰაერო ხომალდი მოემგზავრება საქართველოს აეროპორტში, საჰაერო ხომალდის აფრენიდან რაც შეიძლება მოკლე დროში, ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა დანიშნულების აეროპორტს უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია საჰაერო ხომალდზე მყოფი შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა რაოდენობის შესახებ, რომელთაც ესაჭიროებათ დახმარების გაწევა.

მუხლი 8. ოპერატორის მიერ გაწეული დახმარება
1. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის მიმღები პუნქტის და/ან აეროპორტის შესაბამისი სამსახურის მიმართვისთანავე, ოპერატორი ვალდებულია აღმოუჩინოს მას საჰაერო ხომალდში ჩასხდომასთან დაკავშირებული დახმარება, იმის გათვალისწინებით, რომ დახმარების საჭიროების შესახებ განცხადება ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს/ტუროპერატორს მიეწოდა ფრენამდე არანაკლებ 48 საათით ადრე. აღნიშნული განცხადება, უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას უკან დასაბრუნებელი ფრენის შესახებაც, თუ ბილეთი/ჯავშანი შეძენილია ორივე მხარეს სამგზავროდ ერთსა და იმავე ავიაგადამზიდველთან/მომსახურე ავიაგადამზიდველთან.
2. ოპერატორის დახმარება გამოიხატება შემდეგში:

ა) შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა მიმღები პუნქტების მოწყობა;

ბ) მიმღები პუნქტიდან მგზავრთა რეგისტრაციის დახლამდე გადაადგილება;

გ) მგზავრთა რეგისტრაციის დახლიდან საჰაერო ხომალდამდე გადაადგილება, საემიგრაციო, საბაჟო და უსაფრთხოების პროცედურების გავლით;

დ) საჰაერო ხომალდში ჩასხდომა ლიფტის, ინვალიდის ეტლის და სხვა დამხმარე საშუალებების უზრუნველყოფით, საჭიროებისამებრ;

ე) საჰაერო ხომალდის კარიდან სავარძლამდე გადაადგილება;

ვ) საჰაერო ხომალდში ბარგის შენახვა;

ზ) სავარძლიდან საჰაერო ხომალდის კარისკენ გადაადგილება;

თ) საჰაერო ხომალდიდან ჩამოსვლა ლიფტის, ინვალიდის ეტლის და სხვა დამხმარე საშუალებების უზრუნველყოფით, საჭიროებისამებრ;

ი) საჰაერო ხომალდიდან ბარგის მისაღებ დარბაზში გადაადგილება და ბარგის მიღება საიმიგრაციო და საბაჟო პროცედურების გავლის შემდგომ;

კ) ბარგის მისაღები დარბაზიდან მიმღებ პუნქტში გადაადგილება;

ლ) საპირფარეშომდე გადაადგილება, საჭიროებისამებრ;

მ) დაკარგული ან დაზიანებული გადაადგილების სპეციალური საშუალებების დროებითი ალტერნატიული საშუალებებით უზრუნველყოფა, საჭიროების შემთხვევაში;

ნ) შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა კუთვნილი გაწრთვნილი ძაღლების მომსახურება, საჭიროების შემთხვევაში;

ო) ინფორმაციის მიწოდება ფრენებთან დაკავშირებით.

3. თუ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს ახლავს თანმხლები პირი, მას უნდა მიეცეს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირის დახმარების საშუალება.

4. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირის საჭიროებიდან გამომდინარე, მისი ხმელეთზე მომსახურება (მათ შორის ისეთი მოწყობილობებით, როგორიცაა ელექტრონული ეტლი) ექვემდებარება 48 საათით ადრე შეტყობინებას და მათი გამოყენება უნდა განხორციელდეს საჰაერო ტრანსპორტით სახიფათო ტვირთის გადაზიდვის წესების შესაბამისად.

5. თუ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირი საჭიროებს გაწვრთვნილი ძაღლის თანხლებას, ინფორმაცია ძაღლის საჰაერო ხომალდში აყვანის საჭიროების შესახებ უნდა მიეწოდოს ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს/ტუროპერატორს და მისი ტრანსპორტირება უნდა განხორციელდეს ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის მიერ შემუშავებული სპეციალური წესების შესაბამისად.

6. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირის მიერ დახმარების აღმოჩენის თაობაზე ინფორმაციის მიუწოდებლობის შემთხვევაში, ოპერატორი ვალდებულია, მიიღოს ყველა საჭირო ზომა აღნიშნული პირისთვის ამ მუხლით გათვალისწინებული დახმარების აღმოჩენის თვალსაზრისით, რომ მან შეძლოს საჰაერო ხომალდში ჩასხდომა.

7. ამ მუხლის პირველი და მეორე პუნქტით გათვალისწინებულ დახმარებას ოპერატორი უზრუნველყოფს შემდეგ შემთხვევაში, თუ:

ა) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი გამოცხადდება რეგისტრაციაზე წინასწარ განსაზღვრულ დროს, ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის/ტუროპერატორის წერილობითი (ელექტრონული საშუალებების ჩათვლით) შეტყობინების შესაბამისად; ან, თუ არ არის განსაზღვრული რეგისტრაციაზე გამოცხადების დრო, არა უგვიანეს ერთი საათით ადრე გაფრენის დრომდე;

ბ) შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირი გამოცხადდა მიმღებ პუნქტში წინასწარ განსაზღვრულ დროს, ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის/ტუროპერატორის წერილობითი (ელექტრონული საშუალებების ჩათვლით) შეტყობინების შედეგად; ან, თუ არ არის განსაზღვრული კონკრეტული დრო, არა უგვიანეს ორი საათით ადრე გაფრენის დრომდე.

8. თუ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირი აპირებს საქართველოს აეროპორტებიდან ტრანზიტით და/ან ტრანსფერით სარგებლობას, ან მას ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის/ტუროპერატორის მიზეზით უწევს გადაჯდომა მის მიერ დაჯავშნული ფრენიდან სხვა ფრენაზე, ოპერატორი ვალდებულია უზრუნველყოს ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დახმარება.

9. დახმარება, რომელსაც იღებს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი, უნდა იყოს ინდივიდუალური და პირის საჭიროების შესაბამისი.

10. ოპერატორი ვალდებულია, აღმოუჩინოს ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დახმარება შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირს, დამატებითი საფასურის გადახდის გარეშე.

11. ოპერატორი უფლებამოსილია გაუწიოს დახმარება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს როგორც პირადად, ისე მესამე პირების მეშვეობით, მათთან გაფორმებული შესაბამისი ხელშეკრულების საფუძველზე.

12. ოპერატორი უფლებამოსილია დაუწესოს ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს სპეციალური საფასური, მათგან მიღებული სტატისტიკური მონაცემების გათვალისწინებით, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა დახმარების აღმოჩენის დაფინანსების მიზნით.

13. ოპერატორი უფლებამოსილია გამოყოს ამ მუხლის მე-12 პუნქტით გათვალისწინებული საფასური სხვა სახის მომსახურების ანგარიშებიდან.

14. ოპერატორი ვალდებულია, წელიწადში ერთხელ უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა დახმარების აღმოსაჩენად მიღებული თანხებისა და გაწეული ხარჯების აუდიტორული შეფასება და მისი საჯაროობა.

მუხლი 9. მომსახურების ნორმები

1. ყველა ოპერატორი, გარდა საქართველოს იმ აეროპორტების ოპერატორისა, რომელთა წლიური მგზავრთაბრუნვა შეადგენს 150 000 კომერციულ მგზავრზე ნაკლებს, ვალდებულია დაადგინოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა მომსახურების ნორმები და ხელმისაწვდომი გახადოს ინფორმაცია მათ შესახებ, ასევე, განსაზღვროს მათი დაცვისთვის საჭირო რესურსები ავიაგადამზიდველებთან/მომსახურე ავიაგადამზიდველებთან, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა წარმომადგენელ სტრუქტურებთან თანამშრომლობის საფუძველზე.

2. ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს/ოპერატორს შეუძლიათ შეთანხმდნენ დახმარების გაწევის უფრო მაღალ სტანდარტზე, ვიდრე ეს განსაზღვრულია ამ წესით ან შესთავაზონ პირს ამ წესით გათვალისწინებული მომსახურების გარდა, დამატებითი მომსახურებაც.

მუხლი 10. მომსახურე პერსონალის მომზადება

ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა/ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს პერსონალის, რომელიც უშუალოდ ემსახურება შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებს, სათანადო მომზადება (სპეციალური სასწავლო კურსი/ტრენინგი), რომელიც საჭიროა შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა მომსახურების განსახორციელებლად.