

ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ **ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ & ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Το παρών έγγραφο καθορίζει τα πρότυπα εξυπηρέτησης τα οποία έχουν τεθεί από την *Hermes Airports Ltd* για την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα στο Διεθνή Αερολιμένα Λάρνακας & Πάφου. Τα πρότυπα αυτά έχουν καθοριστεί με βάση την σχετική Νομοθεσία της Ε.Ε. 1107/2006 και έχουν αναπτυχθεί και οριστικοποιηθεί σε συνεννόηση με την επιτροπή χρηστών του αερολιμένα και τις τοπικές οργανώσεις αναπήρων.

ΓΕΝΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

1. Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν τα ίδια δικαιώματα με τους άλλους πολίτες στην ελεύθερη διακίνηση και ελεύθερη βούληση.
2. Όλοι οι πελάτες πρέπει να μένουν ικανοποιημένοι με την παρεχόμενη εξυπηρέτηση.
3. 100% των αναχωρούντων επιβατών πρέπει να φτάνουν έγκαιρα στο αεροσκάφος για την έγκαιρη προ-επιβίβαση τους και την αναχώρηση του αεροσκάφους στην προκαθορισμένη ώρα.
4. Η εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία & ατόμων με μειωμένη κινητικότητα πρέπει να παρέχεται με αρμονικό, διάφανο και αμερόληπτο τρόπο.
5. Τα άτομα που άμεσα εξυπηρετούν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα πρέπει να είναι εκπαιδευμένα και να κατέχουν τις ανάλογες γνώσεις για τις ανάγκες ατόμων με διάφορες μορφές αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας και το προσωπικό αυτό πρέπει να λαμβάνει επαναληπτική εκπαίδευση.
6. Με βάση τα πρότυπα αυτά θα υπάρχουν συστηματικοί έλεγχοι για την παρακολούθηση της απόδοσης του παροχέα των υπηρεσιών, τα οποία θα είναι συμπληρωματικά στον συστηματικό έλεγχο που θα κάνει ο παροχέας των υπηρεσιών αυτών για παρακολούθηση της ποιότητας εξυπηρέτησης του.

	Στοιχείο	Περιγραφή	Στόχος σε %
1	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ Επιβάτες με προ-κράτηση της υπηρεσίας	Χρόνος αναμονής κατά την άφιξη στον αερολιμένα, μετά από την ανακοίνωση της άφιξης τους στον παροχέα υπηρεσιών.	80% όχι περισσότερο από 10' 90% όχι περισσότερο από 20' 100% όχι περισσότερο από 30'
2	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ Επιβάτες χωρίς προ-κράτηση της υπηρεσίας	Χρόνος αναμονής κατά την άφιξη στον αερολιμένα, μετά από την ανακοίνωση της άφιξης τους στον παροχέα υπηρεσιών.	80% όχι περισσότερο από 25' 90% όχι περισσότερο από 35' 100% όχι περισσότερο από 45'
3	ΑΦΙΞΗ (*) Επιβάτες με προ-κράτηση της υπηρεσίας	Εξυπηρέτηση από την ώρα "chocks on" (ώρα στάθμευσης του αεροσκάφους) στην πύλη άφιξης ή στο αεροσκάφος.	80% μέσα σε 5' από "chocks on" 90% μέσα σε 10' από "chocks on" 100% μέσα σε 20' από "chocks on"
4	ΑΦΙΞΗ (*) Επιβάτες χωρίς προ-κράτηση της υπηρεσίας	Εξυπηρέτηση από την ώρα "chocks on" (ώρα στάθμευσης του αεροσκάφους) στην πύλη άφιξης ή στο αεροσκάφος.	80% μέσα σε 25' από "chocks on" 90% μέσα σε 35' από "chocks on" 100% μέσα σε 45' από "chocks on"

* Σχετίζεται με την διαθεσιμότητα της εξυπηρέτησης και όχι τον χρόνο αναμονής για την αποβίβαση των επιβατών από το αεροσκάφος.