

**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ****АССАМБЛЕЯ — 39-Я СЕССИЯ****ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ**

**Пункт 19 повестки дня. Упрощение формальностей и стратегия ИКАО в области программы идентификации пассажиров (ИКАО TRIP)**

**ВЛИЯНИЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ  
В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ИНФРАСТРУКТУРУ  
АЭРОПОРТОВ БРАЗИЛИИ**

(Представлено Бразилией)

**КРАТКАЯ СПРАВКА**

В данном рабочем документе рассматривается стандарт 6.6 Приложения 9 "*Упрощение формальностей*", который касается предоставления надлежащих средств, позволяющих производить посадку и высадку пассажиров. Настоящий документ подготовлен ввиду необходимости дальнейшего обсуждения и разработки стандарта ИКАО, принимая во внимание его текущую формулировку и положительный опыт Бразилии. В документе также приводится краткая информация о бразильском опыте в области регулирования качества обслуживания в международных аэропортах с учетом применения положений Приложения 9.

**Действия:** Ассамблее предлагается:

- a) обратиться к Совету с просьбой принять меры, направленные на содействие рассмотрению вопросов, связанных с упрощением формальностей и качеством обслуживания в аэропортах, и продвижению программы работы в этой области в рамках технических форумов ИКАО;
- b) настоятельно призвать государства-члены принять к сведению важность данного вопроса.

<i>Стратегические цели</i>	Настоящий рабочий документ связан со стратегической целью С " <i>Авиационная безопасность и упрощение формальностей</i> "
<i>Финансовые последствия</i>	Дополнительные ресурсы не требуются
<i>Справочный материал</i>	Приложение 9 " <i>Упрощение формальностей</i> " (14-е издание, октябрь 2015 г.) Дос 10022 " <i>Действующие резолюции Ассамблеи</i> " (по состоянию на 4 октября 2013 года)

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 В соответствии с Приложением 9 к Чикагской конвенции (1944) каждое Договаривающееся государство обеспечивает, чтобы эксплуатанты аэропортов предоставляли надлежащие средства, позволяющие производить быструю посадку и высадку пассажиров. В контексте ИКАО, вопросы качества обслуживания в терминалах аэропортов частично рассматриваются в Приложении 9 "*Упрощение формальностей*". Принимая во внимание взаимосвязь между упрощением формальностей и качеством обслуживания, представляется необходимым и целесообразным оказать содействие рассмотрению данных вопросов и разработке программы работы в этой области.

1.2 В Бразилии в концессионных соглашениях аэропортов устанавливаются требования в отношении средств (необходимые составляющие аэропорта) и качества обслуживания (показатели качества обслуживания – ПКО), которые распространяются на эксплуатантов переданных в концессию аэропортов.

1.3 Действующие нормативно-правовые акты Бразилии предусматривают создание системы показателей качества обслуживания, которые выступают в качестве критериев, используемых для мониторинга, анализа и оценки качества услуг, предоставляемых в бразильских аэропортах. ПКО включают в себя как объективные критерии, например продолжительность времени ожидания или наличие оборудования и средств, так и субъективные критерии, связанные с восприятием пассажирами качества предоставляемых услуг.

1.4 В настоящем документе представлена точка зрения Управления гражданской авиации Бразилии с учетом его опыта в области регулирования качества обслуживания в переданных в концессию международных аэропортах на основе применения Стандарта 6.6 Приложения 9 "*Упрощение формальностей*". Документ призван оказать содействие рассмотрению вопросов, связанных с упрощением формальностей и качеством обслуживания, и подготовке программы работы в этой области на форумах ИКАО при координирующей роли Совета, а также настоятельно рекомендовать государствам-членам принять к сведению актуальность данного вопроса.

## 2. ПЕРЕДАЧА АЭРОПОРТОВ В КОНЦЕССИЮ. ИСТОРИЯ ВОПРОСА

2.1 Правительство Бразилии взяло за основу деятельности модель, основанную на передаче инфраструктуры аэропортов в концессию и ее эксплуатации частными структурами. Этот процесс начался в 2011 года с передачи в концессию аэропорта Сан-Гонсалу-ду-Амаранти (SBSG) и продолжился в 2012 году передачей аэропортов Бразилиа (SBBR), Гуарульос (SBGR) и Кампинас (SBGR); на третьем этапе в 2014 году в концессию были переданы аэропорты Конфинс (SBFCF) и Галеау (SBGL). На первую половину 2017 года запланирована передача в концессию аэропортов Порту-Алегри (SBPA), Флорианополис (SBFL), Сальвадор (SBSV) и Форталеза (SBFZ).

2.2 В 2015 году на долю вышеуказанных аэропортов приходилось 45,45 % от общего числа пассажиров, обслуженных всеми аэропортами страны (посадка и высадка). Если учитывать аэропорты, в отношении которых процесс передачи в концессию еще не завершен, то показатель увеличивается до 57,81 % от общего числа авиапассажиров в Бразилии.

### 3. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ (ПКО)

3.1 В соответствии с концессионными соглашениями эксплуатанты аэропортов должны проводить ежемесячную оценку эффективности деятельности посредством непрерывного мониторинга показателей качества обслуживания (ПКО). Так, показатели, относящиеся к средствам и услугам, необходимым для обеспечения возможности передвижения пассажиров, классифицируются по объективным (непосредственное обслуживание и наличие оборудования и средств) и субъективным критериям (обследование степени удовлетворенности). Объективные и субъективные критерии классификации описаны ниже:

- a) непосредственное обслуживание: измерение времени ожидания в очереди для проведения досмотра в целях безопасности, измерение времени ожидания лиц с ограниченными возможностями;
- b) наличие оборудования и средств: процентное соотношение имеющихся лифтов, эскалаторов и движущихся пешеходных дорожек, система обработки багажа (посадка и высадка), телескопические пассажирские трапы, соответствующее оборудование для осуществления посадки и высадки лиц с ограниченными возможностями;
- c) обследование степени удовлетворенности пассажиров: оценка качества информации (символы и знаки, информация о рейсах, система оповещения пассажиров), наличие парковочных мест, багажные тележки, галереи вылета и прилета, наличие оборудования для упрощения перемещения внутри пассажирского терминала. Оценка различных аспектов организации деятельности аэропорта производится по пятибалльной шкале от 1 до 5 (1 – "очень плохо", 5 – "очень хорошо").

3.2 Кроме того, в рамках каждого ПКО предусмотрены значения для показателей стандартного уровня (минимальные значения) и для целевых показателей (планируемые идеальные значения) в отношении различных аспектов оцениваемых услуг. Таким образом, улучшение результатов конкретных ПКО отражает изменение качества обслуживания в терминалах и, соответственно, изменения различных составляющих частей инфраструктуры аэропортов. В таблицах 1, 2 и 3 приводятся показатели деятельности некоторых аэропортов, переданных в концессию. Результаты отображаются в зависимости от начального этапа передачи в концессию.

Таблица 1. ПКО, связанные с объективными критериями: непосредственное обслуживание<sup>1</sup>

Аэропорт		SBBR		SBGR		SBKP	
Год		2014	2015	2014	2015	2014	2015
Время ожидания в очереди для проведения досмотра в целях безопасности	% PAX > 5 мин.	2,1 %	5,4 %	1,3 %	2,0 %	1,5 %	1,1 %
	% PAX > 15 мин.	0,4 %	0,8 %	0,2 %	0,4 %	0,1 %	0,0 %

<sup>1</sup> Информация, относящаяся к концессионным соглашениям аэропортов Бразилиа (SBBR), Кампинас (SBKP) и Гуарульос (SBGR).

Таблица 2. ПКО, связанные с объективными критериями: наличие оборудования и средств<sup>1</sup>

Аэропорт	SBBR		SBGR		SBKP	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Лифты, эскалаторы и движущиеся пешеходные дорожки	100,0 %	99,8 %	99,1 %	99,6 %	99,9 %	99,9 %
Система обработки багажа (посадка)	100,0 %	100,0 %	99,6 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %
Система обработки багажа (высадка)	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %
Телескопические пассажирские трапы	100,0 %	100,0 %	99,6 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %
Соответствующее оборудование для осуществления посадки и высадки лиц с ограниченными возможностями	99,9 %	99,7 %	96,5 %	100,0 %	99,6 %	100,0 %

Таблица 3. ПКО, связанные с субъективными критериями: обследование степени удовлетворенности пассажиров

Аэропорт	SBBR			SBGR			SBKP		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Качество информации	3,6	3,8	4,0	3,8	3,8	3,8	4,3	4,2	4,2
Наличие багажных тележек	2,7	3,1	4,1	2,5	3,2	3,2	3,0	3,2	3,2
Наличие парковочных мест	3,8	3,8	3,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1
Наличие галерей для вылета и прилета	3,0	3,6	3,8	3,3	3,6	3,6	3,9	3,7	3,7
Наличие оборудования для упрощения перемещения внутри пассажирского терминала	3,5	3,8	4,1	3,5	3,7	3,7	3,9	3,9	3,9

#### 4. УПРОЩЕНИЕ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ И КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1 В контексте ИКАО, вопросы, касающиеся качества обслуживания в терминалах аэропортов, рассматриваются в Приложении 9 "Упрощение формальностей", однако лишь частично; в Приложении описаны только конкретные аспекты использования средств, необходимых для осуществления посадки и высадки пассажиров. Для более всестороннего и подробного рассмотрения данных вопросов в Бразилии на законодательном уровне принята новая

<sup>1</sup> Информация, относящаяся к концессионным соглашениям аэропортов Бразилиа (SBBR), Кампинас (SBKP) и Гуарульос (SBGR).

модель для оценки качества обслуживания, в основе которой лежат показатели качества обслуживания в отношении различных элементов инфраструктуры.

4.2 Представляя полученные результаты и опыт, накопленный в ходе мониторинга средств, необходимых для перемещения пассажиров в терминалах, мы хотели бы внести свой вклад в продолжение обсуждения Стандарта 6.6 (Приложение 9 "*Упрощение формальностей*"), в том числе вопросов, касающихся применения и соблюдения данного стандарта, использования технологий и разработки справочных материалов.

4.3 Наконец, представляется, что содействие повышению качества обслуживания способствует упрощению формальностей в аэропортах, и не только благодаря тому, что обслуживание пассажиров осуществляется более эффективным образом, но и потому, что это положительно сказывается на восприятии пассажирами своего опыта взаимодействия с аэропортом.

## 5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

5.1 Данный рабочий документ призван оказать содействие развитию программы работы по вопросам, связанным с упрощением формальностей и качеством обслуживания в аэропортах, на форумах ИКАО при координирующей роли Совета. В нем представлена информация о прогрессе в области разработки нормативно-правовых актов, касающихся показателей качества обслуживания, а также данные об улучшении инфраструктуры аэропортов Бразилии для пассажиров, что подтверждает важность проводимой работы.

5.2 Государствам-членам настоятельно предлагается принять к сведению актуальность данного вопроса.

— КОНЕЦ —