



РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ

ГРУППА ЭКСПЕРТОВ ПО УПРОЩЕНИЮ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ (FALP)

ЧЕТЫРНАДЦАТОЕ СОВЕЩАНИЕ

Монреаль, 20–24 апреля 2026 года

Пункт 3 повестки дня. Поправки к Приложению 9 *"Упрощение формальностей"*

**НА ПУТИ К БОЛЕЕ ИНКЛЮЗИВНЫМ АЭРОПОРТАМ:
"ЕСЛИ ЧЕГО-ТО НЕ СУЩЕСТВУЕТ, ЭТО НЕ ЗНАЧИТ, ЧТО ЭТО НЕВОЗМОЖНО"**

(Представлено Италией)

АННОТАЦИЯ

В резолюции 12/3, принятой на 42-й сессии Ассамблеи, государствам-членам было настоятельно рекомендовано уделять приоритетное внимание инклюзивности и доступности услуг воздушного транспорта для инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью. На уровне ИКАО следует поощрять обмен передовой практикой и изучение национального опыта, такого как опыт Италии, в интересах всех государств-членов ИКАО. В частности, следует учитывать передовые методы проведения национальных инспекций по вопросам доступности.

Действия Группы экспертов по упрощению формальностей:

Группе экспертов по упрощению формальностей предлагается:

- предложить Рабочей группе ИКАО по вопросам доступности международной гражданской авиации подготовить описание передовых методов проведения национальных периодических инспекций;
- рекомендовать ИКАО широко распространять изложенную в данном рабочем документе информацию о передовой практике, поощряя ее применение.

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Рост числа пассажиров с ограниченной подвижностью (PRM), а также различные факторы, способствующие этой тенденции, являются общепризнанной реальностью в международной гражданской авиации. Обязательства по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов требуют поддержки в рамках эффективной и осуществимой политики, в том числе активного участия ведомств гражданской авиации в обеспечении доступности всей среды аэропортов.

2. ПЕРЕДОВЫЕ МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИНСПЕКЦИЙ

2.1 В настоящее время инспекции и проверки, связанные с доступностью аэропортов, не осуществляются согласованным образом на международном и региональном уровнях. Стоит упомянуть несколько национальных и региональных программ. Программа обеспечения соответствия требованиям в отношении инвалидов в аэропортах США предусматривает проведение периодических проверок соответствия требованиям в аэропортах. В Европейском союзе Регламент (ЕК) № 1107/2006 предусматривает назначение национальных органов, ответственных за обеспечение правильного применения Регламента, касающегося прав пассажиров с инвалидностью и ограниченной подвижностью; однако в нем нет конкретных положений, касающихся методик проверки или механизмов надзора за доступностью аэропортов. В регионе Европейской конференции гражданской авиации (ЕКГА) Секретариат ЕКГА запустил в 2024 году Программу оценки качества помощи лицам с ограниченной подвижностью (PRM), созданную для оценки качества помощи, предоставляемой растущему числу PRM в авиационном секторе. Программа оказывает поддержку государства – членам ЕКГА в мониторинге выполнения положений, изложенных в разделе 5 части I документа Дос 30, органами управления аэропортами и авиакомпаниями путем проведения оценок в аэропортах в соответствии с запросами государств – членом ЕКГА. Показательным примером передовой практики на национальном уровне является Ирландия, которая в 2024 году опубликовала отчеты о проверках доступности, проведенных в 2023 году в шести национальных аэропортах, представила выводы и продемонстрировала прозрачность надзорной деятельности в отношении доступности аэропортов.

2.2 Управление гражданской авиации Италии (ENAC) является национальным органом по исполнению Регламента (ЕК) № 1107/2006 и регулярно проводит проверки доступности аэропортов в основных национальных аэропортах. В настоящее время ENAC возглавляет инициативу "На пути к более инклюзивным аэропортам" – комплексную программу, направленную на повышение уровня доступности помещений и маршрутов в аэропортах, технологические инновации в службах и системах аэропортов, подготовку персонала и развитие эксплуатантов, стратегии внутренней и внешней коммуникации в организации аэропортов. Программа ориентирована на соблюдение развивающихся принципов универсального дизайна и доступности, направленных на создание инклюзивного опыта поездок для всех пассажиров, независимо от ограничений физических и интеллектуальных возможностей, нарушений развития и видимой или невидимой инвалидности. В настоящее время этот проект распространяется на ограниченное число стратегических аэропортов и предполагает сотрудничество с эксплуатантами аэропортов, отраслевыми ассоциациями, группами, представляющими интересы инвалидов, и службами помощи для продвижения инклюзивной культуры и обеспечения беспрепятственных и инклюзивных поездок для пассажиров с инвалидностью. Проект "На пути к более инклюзивным аэропортам" был запущен в рамках пилотных проектов в крупнейших аэропортах, включая аэропорт Рима (Фьюмичино), аэропорты Милана, управляемые группой SEA (Мальпенса и Линате) и аэропорт, управляемый группой SAVE (Венеция). Эти инициативы направлены на создание более комфортной, функциональной и инклюзивной среды в аэропортах, улучшающей общее впечатление от поездки для пассажиров с различными потребностями. Проект включает в себя оценку недостатков в области доступности в аэропортах на основе национальных и международных норм. По итогам этой оценки определяются инициативы и передовой опыт для повышения уровня доступности аэропортов и удобства использования услуг аэропортов для пассажиров с инвалидностью или ограниченной подвижностью.

2.3 ИНИЦИАТИВЫ И ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ ENAC: на начальном этапе в проект были вовлечены крупнейшие аэропорты Италии, такие как Фьюмичино, Мальпенса и Венеция. На эти аэропорты оказывают существенное влияние такие значимые события, как Юбилей для людей с ограниченными возможностями в 2025 году и Зимние Олимпийские и Паралимпийские игры в Милане и Кортине в 2026 году, в ходе которых спортсмены преодолевают как физические, так и

психические барьеры. Эти знаковые мероприятия предоставляют ENAC уникальную возможность продемонстрировать свою инклюзивную концепцию в рамках проекта "На пути к более инклюзивным аэропортам".

2.4 Цель проекта заключается в обмене общими принципами реализации политики, которые позволяют понимать потребности пассажиров и удовлетворять их в конкретных условиях эксплуатации каждого отдельного аэропорта. Этот подход основан на принципах универсального дизайна и направлен на выявление универсальных потребностей и поощрение эксплуатантов аэропортов к внедрению инклюзивных решений с помощью мониторинга, осуществляемого Управлением гражданской авиации. В этих условиях с помощью своего присутствия в аэропортах ENAC играет ключевую роль наблюдателя на местах, способного выявлять критические проблемы и принимать соответствующие меры, а также поощрять подходы, которые могут быть масштабированы и реализованы на национальном уровне. Цель состоит в том, чтобы аэропорты стали инклюзивной средой, в которой все пассажиры чувствуют себя полноценными участниками поездки и никогда не остаются без внимания.

2.5 В 2024 году проект начался с анализа соответствующих систем в аэропортах. Ниже приведены основные выводы:

- постоянный рост числа пассажиров с инвалидностью, многие из которых хотят путешествовать самостоятельно, не прибегая к услугам для PRM;
- существующая система аэропортов в основном ориентирована на людей с нарушениями двигательных функций, а сенсорным и невидимым нарушениям уделяется меньше внимания;
- в некоторых областях доступность обеспечивается исключительно через службу PRM.

2.6 В результате эксплуатантам аэропортов было предложено сосредоточиться на устранении этих недостатков и планировании инициатив в соответствии с целями проекта. 22 мая 2025 года ENAC совершило выезд на место в аэропорт Фьюмичино и оценило действия, предпринятые в соответствии с целями проекта. В число таких действий входят:

- новый прототип стойки для вызова помощи и интерактивного информационного киоска: инновационные стойки для вызова помощи и информационные киоски, полностью доступные для лиц с различными типами инвалидности;
- приложение "Be My Eyes" ("Будь моими глазами"): служба удаленной визуальной помощи, которая связывает людей с нарушениями зрения с операторами, готовыми в режиме реального времени оказать им поддержку и помочь сориентироваться в аэропорту;
- чат-бот: информация и уведомления о статусе рейса доставляются непосредственно на мобильные телефоны пассажиров через WhatsApp. Чат-бот также дает рекомендации по магазинам и ресторанам и предоставляет мгновенные ответы на запросы пользователей. Услуга доступна на английском и итальянском языках;

- отдельная зона для приема пищи: специально отведенные удобные помещения, предназначенные для всех лиц, которые в силу особых потребностей могут чувствовать себя некомфортно при приеме пищи в многолюдных или чрезмерно публичных местах. В этих зонах создается атмосфера спокойствия и защищенности, позволяющая пассажирам отдохнуть;
- автономное инвалидное кресло Whill: инновационное электрическое средство передвижения, предназначенное для поддержки автономного передвижения по территории аэропорта, представляющее собой удобную альтернативу традиционным инвалидным креслам (в настоящее время находится на стадии тестирования).

2.7 Как уже было упомянуто, реализуемые инициативы являются частью поэтапного процесса внедрения, тестирования и анализа, направленного на постоянное улучшение впечатления от поездок. Кроме того, ENAC просит эксплуатантов по окончании этапов тестирования собирать отзывы пользователей с целью последующего распространения наиболее эффективных решений в качестве передовой практики.

2.8 Еще одной инициативой, недавно разработанной ENAC в области инклюзивного воздушного транспорта, является проект "Инклюзивность – Интероперабельность – Инвалидность – Искусственный интеллект", цель которого – повысить уровень доступности для пассажиров с нарушениями слуха за счет внедрения систем связи на основе искусственного интеллекта. В системе используются виртуальные персонажи, которые могут общаться как на разговорном, так и на жестовом языке, что обеспечивает более естественный и доступный канал связи для пассажиров в режиме реального времени. Цель состоит в том, чтобы устранить коммуникационные барьеры, предоставив индивидуальные варианты связи для глухих и слабослышащих людей, и обеспечить инклюзивный опыт поездок для всех. В рамках этого проекта был разработан специальный информационный киоск, способный распознавать жестовый язык и анимировать виртуального персонажа, который взаимодействует с пользователями как через письменный текст, так и через жестовый язык. Кроме того, пассажиры могут получать информацию о статусе рейса через WhatsApp в виде видеоролика на жестовом языке, сопровождаемого письменным текстом с описанием изменений в расписании рейса. Несмотря на сложность разработки, этот проект представляет собой инновационный шаг вперед и в настоящее время используется для предоставления важной информации об аэропорте, такой как расположение служб обеспечения доступности, а также статуса рейса в режиме реального времени и ключевых деталей, связанных с поездкой, включая информацию о выходе на посадку. Инициатива была разработана в сотрудничестве с Итальянской национальной ассоциацией глухих. Параллельно ведутся дальнейшие разработки, чтобы система могла отвечать на все устные запросы пассажиров. В настоящее время уже поддерживается многоязычное общение, в том числе на итальянском жестовом языке (LIS) и международном жестовом языке. На следующем этапе эти возможности будут распространены на веб-сайты аэропортов, что позволит пассажирам задавать вопросы напрямую с помощью голоса, обеспечивая тем самым непрерывную доступность как физической, так и цифровой среды аэропорта.

3. **ДЕЙСТВИЯ ГРУППЫ ЭКСПЕРТОВ ПО УПРОЩЕНИЮ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ**

3.1 Группе экспертов по упрощению формальностей предлагается:

- рекомендовать Рабочей группе ИКАО по вопросам доступности международной гражданской авиации рассмотреть вопрос о внедрении передовой практики,

направленной на проведение ежегодных инспекционных программ, как минимум, в стратегически выбранных аэропортах;

- рекомендовать ИКАО широко распространять изложенную в данном рабочем документе информацию о передовой практике, поощряя ее применение.

— КОНЕЦ —