



АССАМБЛЕЯ – 42-Я СЕССИЯ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

Пункт 12 повестки дня. Программы упрощения формальностей

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ

(Представлено Саудовской Аравией)

ПЕРЕСМОТРЕННЫЙ ВАРИАНТ № 1

КРАТКАЯ СПРАВКА

Мировой пассажиропоток быстро растет, однако экологические, земельные и финансовые ограничения приводят к тому, что замедляется сооружение новых ВПП, а также терминалов. Поэтому оптимизация существующей пропускной способности имеет важное значение, в то время как пассажиры теперь ожидают оперативного оформления и неизменно высокого качества обслуживания. Приложение 9 "*Упрощение формальностей*" помогает государствам-членам свести к минимуму время прохождения пограничного контроля, но оно предусматривает только совокупный рекомендуемый общий период времени для завершения необходимых формальностей при отправлении и прибытии без количественных показателей для определения или измерения эффективности на каждом этапе оформления пассажиров. В настоящем документе Ассамблее предлагается рассмотреть вопрос о повышении качества обслуживания пассажиров с помощью концепции Системы оценки эксплуатационной эффективности, основанной на показателях. Дополнительная оценка объектов и предоставляемого обслуживания будет поддерживать эти показатели, чтобы подтвердить, что все удобства и услуги в аэропорту обеспечивают минимально приемлемое качество обслуживания в соответствии с положениями об упрощении формальностей, изложенными в Приложении 9.

Действия: Ассамблее предлагается:

- а) согласиться с тем, что в резолюции Ассамблеи, посвященной упрощению формальностей, должна быть отражена важность решения проблемы повышения качества обслуживания пассажиров с помощью Системы оценки эксплуатационной эффективности, основанной на показателях;
- б) рекомендовать Совету включить в программу работы на период 2025–2028 гг. обновление положений о повышении качества обслуживания пассажиров, содержащихся в Приложении 9, с учетом концепции Системы оценки эксплуатационной эффективности, основанной на показателях;
- в) рекомендовать Совету в качестве первого шага обобщить и опубликовать информацию о передовой практике государств, которые в настоящее время осуществляют такие процедуры оценки эффективности;

¹ Версии документа на английском и арабском языках предоставлены Саудовской Аравией.

d) на основе обобщенной передовой практики рекомендовать Совету разработать и опубликовать инструктивные материалы, которые будут широко использоваться государствами-членами.	
<i>Стратегические цели</i>	Этот рабочий документ относится к стратегической цели <i>"Авиация обеспечивает беспрепятственную, доступную и надежную мобильность для всех"</i>
<i>Финансовые последствия</i>	Неприменимо
<i>Справочные материалы</i>	Приложение 9 <i>"Упрощение формальностей"</i> , 17-е издание Совместный доклад МСА и ИКАО о пассажирских перевозках, тенденциях и перспективах (Монреаль, 28 января 2025 года) A41-WP/342 <i>"Внедрение программы общей оценки качества аэропортов (ATQS)"</i> A39-WP/326 <i>"Влияние нормативно-правового регулирования в области качества обслуживания на инфраструктуру аэропортов Бразилии"</i> A40-WP/462 <i>"Перевозка большего числа пассажиров за счет повышения эффективности деятельности по упрощению формальностей"</i> A42-WP/15 <i>"Сводное заявление о постоянной политике ИКАО в области упрощения формальностей"</i>

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Мировой спрос на пассажирские перевозки быстро растет и, по прогнозам, продолжит расти в течение следующих десятилетий. В Совместном докладе о пассажирских перевозках, тенденциях и перспективах, опубликованном Международным советом аэропортов (МСА) и Международной организацией гражданской авиации (ИКАО), говорится, что к 2042 году глобальный пассажиропоток достигнет 19,5 млрд человек. В то же время расширение инфраструктуры аэропортов все больше сдерживается соображениями, связанными с землепользованием, окружающей средой и потребностями местного населения, что требует значительных инвестиций в повышение пропускной способности и технологии; в результате многие аэропорты в настоящее время работают с максимальной загрузкой или близкой к ней в пиковые периоды.

1.2 Приложение 9 *"Упрощение формальностей"* содержит несколько положений, касающихся качества обслуживания пассажиров. Стандарт 1.2 требует, чтобы *"время, необходимое для осуществления пограничного контроля... было минимальным"*, а Стандарт 3.1 обязывает Договаривающиеся государства принимать правила пограничного контроля, которые не допускают излишних задержек. Далее Стандарт 6.1.2 призывает к быстрому оформлению пассажиров, экипажей, багажа, груза и почты. Кроме того, Рекомендуемая практика 3.42 и Рекомендуемая практика 3.45 предусматривают совокупные рекомендуемые целевые сроки для выполнения формальностей при отправлении (60 минут) и при прибытии (45 минут); однако Приложение не устанавливает конкретных показателей эффективности для отдельных этапов оформления пассажиров.

1.3 Для устранения этого пробела предлагается, чтобы государства-члены приняли и отслеживали показатели эксплуатационной эффективности на ключевых этапах оформления пассажиров. Цель состоит в том, чтобы даже в рамках существующих инфраструктурных

ограничений государства-члены обеспечивали минимально приемлемое качество обслуживания в соответствии с духом существующих положений Приложения 9 и п.11 добавления Е (A42-WP/15 *"Сводное заявление о постоянной политике ИКАО в области упрощения формальностей"*), резолюции Совета об упрощении формальностей, которая должна заменить резолюцию A41-17 и в которой государствам-членам предлагается повышать качество обслуживания пассажиров и степень упрощения формальностей при грузоперевозках за счет роста эффективности перемещения воздушных судов, пассажиров, членов экипажа и грузов.

2. РАССМОТРЕНИЕ ВОПРОСА

2.1 Количественные показатели реализации Приложения 9

2.1.1 Система оценки эксплуатационной эффективности, основанная на показателях, превращает рекомендации по упрощению формальностей, приведенные в Приложении 9, в измеримые услуги, позволяя каждому государству-члену сотрудничать с эксплуатантами воздушных судов и аэропортов в разработке и внедрении показателей, отражающих местные условия, количество пассажиров и эксплуатационную среду, полностью учитывая при этом национальные обстоятельства.

2.2 Этапы оформления пассажиров

2.2.1 Показатели, которые будут использоваться в оценке эксплуатационной эффективности, будут применяться, например, к регистрации, досмотру в целях авиационной безопасности, пограничному контролю, таможенному досмотру, доставке багажа и помощи, оказываемой инвалидам.

2.3 Качество обслуживания и объектов

2.3.1 В дополнение к Системе оценки эксплуатационной эффективности, основанной на показателях, каждое государство-член проведет краткую оценку объектов и услуг, которая подтвердит адекватность всех удобств и услуг в аэропортах, в том числе предоставляемых инвалидам. Обзор будет проводиться в соответствии с Рекомендуемой практикой 6.9, поощряющей установку автоматизированных средств оформления пассажиров и обработки багажа; и Рекомендуемой практикой 8.20, которая настоятельно призывает опубликовать минимальные единые стандарты доступности, охватывающие весь путь инвалидов с момента прибытия в аэропорт отправления до момента выхода из аэропорта назначения. Любой недостаток, выявленный в результате оценки, побудит эксплуатанта аэропорта представить план корректирующих действий в соответствующий полномочный орган. Сочетание этой качественной оценки объектов с количественными показателями эксплуатационной эффективности гарантирует, что адекватность и доступность услуг будут полностью соответствовать положениям об упрощении формальностей, изложенным в Приложении 9.

2.4 Измерение и отчетность

2.4.1 Система оценки эксплуатационной эффективности, основанная на показателях, предполагает, что каждое государство-член будет получать и использовать надежные данные по каждому этапу оформления пассажиров. В то время как в Рекомендуемой практике 6.8 Приложения 9 отмечается, что эксплуатантам аэропортов, эксплуатантам воздушных судов и государственным полномочным органам следует своевременно обмениваться всей соответствующей оперативной информацией в целях обеспечения равномерного потока пассажиров и оптимизации ресурсов, государства-члены сохраняют за собой право использовать любой метод сбора данных, подходящий для их эксплуатационной среды. Недавний опыт Саудовской Аравии, в

которой в аэропортах действует система управления очередью на основе искусственного интеллекта (ИИ), свидетельствует о том, что данные в режиме реального времени в сочетании с алгоритмами прогнозирования, позволяющими прогнозировать образование очередей в пунктах обслуживания пассажиров, дают эксплуатантам возможность заблаговременно перераспределять персонал, обеспечивая эффективное распределение ресурсов и повышая качество обслуживания пассажиров.

2.5 Предыдущие рабочие документы Ассамблеи

2.5.1 Последние рабочие документы Ассамблеи свидетельствуют об общем движении к системе оценки эксплуатационной эффективности, основанной на концепции использования показателей. В документе A41-WP/342 *"Внедрение программы общей оценки качества аэропортов (ATQS)"* (Саудовская Аравия) представлена программа повышения качества обслуживания в аэропортах, в рамках которой ежемесячно публикуются показатели времени ожидания для каждого важного этапа оформления; в документе A39-WP/326 *"Влияние нормативно-правового регулирования в области качества обслуживания на инфраструктуру аэропортов Бразилии"* (Бразилия) предложены показатели качества обслуживания для аэропортов и установлены минимальные стандарты и цели для обеспечения соответствия требованиям Приложения 9; а согласно документу A40-WP/462 *"Перевозка большего числа пассажиров за счет повышения эффективности деятельности по упрощению формальностей"* (Сингапур) установление показателей эффективности наземных операций позволяет согласовать требования всех заинтересованных сторон аэропорта для достижения общего результата. Эти документы подтверждают как техническую осуществимость внедрения количественных показателей обслуживания пассажиров, так и их эффективность в обеспечении измеримых эксплуатационных усовершенствований, что повышает качество обслуживания пассажиров.

— КОНЕЦ —