



АССАМБЛЕЯ — 42-Я СЕССИЯ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

Пункт 12 повестки дня. Программы упрощения формальностей

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ: РЕШЕНИЕ ЭКСПЛУАТАЦИОННЫХ ПРОБЛЕМ СОГЛАСНО ЕДИНООБРАЗНОМУ ПЛАНУ ДЕЙСТВИЙ

(Представлено Данией от имени Европейского союза (ЕС) и его государств-членов¹, а также других государств – членов Европейской конференции гражданской авиации (ЕКГА)² при поддержке Австралии, Канады и Японии)

КРАТКАЯ СПРАВКА

Обеспечение полной доступности является целью для глобального авиационного сектора, располагающего существующей резолюцией A41-15 Международной организации гражданской авиации (ИКАО), в которой говорится, "что достоинство и недискриминация являются универсальными правами, которые применимы ко всем людям, включая инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью, путешествующих воздушным транспортом".

Хотя по направлению к реализации этой цели были сделаны значимые шаги на национальном, региональном и международном уровнях, не следует допускать самоуспокоенности, поскольку демографические и общественные тенденции ведут к увеличению спроса на услуги по повышению доступности. Удовлетворение этого спроса и своевременное обеспечение надлежащего и достойного обслуживания для всех пассажиров представляет собой трудную задачу, требующую принятия авиационным сектором стратегических мер в координации с группами, представляющими интересы потребителей и инвалидов.

¹ Австрия, Бельгия, Болгария, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Ирландия, Испания, Италия, Кипр, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Нидерланды, Польша, Португалия, Румыния, Словакия, Словения, Финляндия, Франция, Хорватия, Чехия, Швеция и Эстония.

² Азербайджан, Армения, Бельгия, Болгария, Босния и Герцеговина, Венгрия, Германия, Греция, Грузия, Дания, Ирландия, Исландия, Испания, Италия, Кипр, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Монако, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Республика Молдова, Румыния, Сан-Марино, Северная Македония, Сербия, Словакия, Словения, Соединенное Королевство, Турция, Украина, Финляндия, Франция, Хорватия, Черногория, Чехия, Швейцария, Швеция и Эстония.

Действия: Ассамблее предлагается: а) принять предлагаемые в добавлении поправки к резолюции А41-15 <i>"Доступность международной гражданской авиации"</i>, включив в нее положения об обеспечении перспективности услуг по повышению доступности посредством мониторинга и адаптации к общественным и демографическим изменениям потребностей в доступности; б) в дополнение к целям, изложенным в пункте а), поручить ИКАО разработать всесторонний стратегический план действий по удовлетворению растущего спроса на обеспечение доступности. В него может входить следующее: – анализ факторов повышения спроса на услуги по обеспечению доступности; – меры по устранению пробелов в нынешнем и прогнозируемом на будущее предоставлении услуг совместно с заинтересованными сторонами в отрасли и среди потребителей, а также по изысканию инновационных решений по удовлетворению возросшего спроса на услуги по обеспечению доступности;	
– более полный учет, в соответствии с Дохинской декларацией (апрель 2025 года), мнений людей с инвалидностью (видимой и невидимой) и ограниченной подвижностью "в процессах принятия решений, содействующих сбору данных и обмену ими, а также углубляющих подготовку персонала"; – совершенствование механизмов предварительного уведомления о необходимости обеспечения доступности, с тем чтобы предоставить авиакомпаниям и эксплуатантам аэропортов возможность лучше удовлетворять спрос и оказывать услуги в соответствии с потребностями пассажиров.	
<i>Стратегические цели</i>	Данный рабочий документ связан со стратегической целью <i>"Авиация обеспечивает беспрепятственную, доступную и надежную мобильность для всех"</i>
<i>Финансовые последствия</i>	Деятельность, упомянутая в настоящем документе, будет осуществляться при наличии средств в бюджете Регулярной программы 2026–2028 гг. и/или за счет привлечения внебюджетных средств
<i>Справочный материал</i>	Дос 10184, <i>"Действующие резолюции Ассамблеи"</i> (по состоянию на 7 октября 2022 года)

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Инвалиды и лица с ограниченной подвижностью (PRM) составляют значительную и растущую часть населения мира. По данным Всемирной организации здравоохранения 2024 года, 16 % населения мира (1,3 млрд) приходится на лиц с инвалидностью. Во многих местах процентная доля лиц с инвалидностью и ограниченной подвижностью возрастает в соответствии с общим ростом числа авиапассажиров или несколько опережая его. Это ведет к увеличению спроса на услуги по обеспечению доступности в аэропортах и на борту воздушного судна, а также к возникновению дефицита в этой области, хотя из-за нехватки конкретных статистических данных по сектору на глобальном уровне трудно количественно выразить это воздействие. Потребности лиц с инвалидностью и ограниченной подвижностью должны быть удовлетворены, что позволит им пользоваться воздушным транспортом. Международная организация гражданской авиации (ИКАО) признала эту проблему долгосрочной, установив в рамках *Стратегического плана ИКАО на 2026–*

2050 гг. стратегическую цель обеспечения "беспрепятственной, доступной и надежной мобильности".

1.2 Увеличение спроса на услуги обеспечения доступности различно в разных государствах, являясь результатом ряда разнообразных факторов, включающих (помимо прочих) старение населения, все более широкое признание скрытой инвалидности, все большее распространение заболеваний, способных ограничить подвижность, и восстановление объема перевозок после пандемии Covid. Хотя существует много примеров передовой практики решения проблем растущего спроса на обеспечение доступности, цель создания полностью инклюзивной системы воздушного транспорта и обеспечение ее соответствия будущим потребностям все еще не достигнута. В настоящем документе содержится призыв к созданию основанного на фактических данных плана действий в целях устранения существующего и будущих пробелов в предоставлении услуг лицам с инвалидностью и ограниченной подвижностью.

2. ПРОБЛЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ

2.1 Общественные и демографические тенденции, среди которых старение населения, все более широкое признание скрытой инвалидности и все большее распространение заболеваний, способных ограничить подвижность, являются факторами увеличения числа пассажиров, которым необходима помощь. К этим факторам добавляется возрастающая степень цифровизации поездок, которая может затронуть пассажиров, имеющих дополнительные потребности. Растущее количество заявок на оказание помощи требует не только ресурсов для повседневного управления выполнением этих заявок, но и более высоких уровней организационного планирования и стратегического принятия решений, а от отрасли и государств – вложения все больших объемов времени и ресурсов в такую деятельность, как подготовка персонала, мониторинг и контроль качества. Более комплексное отслеживание этих тенденций посредством сбора и анализа данных об их воздействии на оказание помощи и доступность воздушного транспорта позволило бы достичь более глубокого понимания эксплуатационных потребностей сектора и установить долгосрочные цели для отрасли в сфере обеспечения доступности.

2.2 Помимо задачи удовлетворения растущего спроса на оказание помощи все лучше осознается то, что для удовлетворения этого спроса эксплуатантам аэропортов и авиакомпаниям необходимо предоставлять соответствующий вид помощи таким образом, который больше всего подходит пассажиру (т. е. упростить его поездку наилучшим из возможных способов). Из этих двух факторов следует, что для авиационного сектора становится все более актуальной задача получения углубленного и обоснованного знания и понимания важности заблаговременного оформления пассажирами с инвалидностью и ограниченной подвижностью заявок на оказание помощи посредством "предварительных уведомлений" при покупке авиабилета как на сайтах авиакомпаний, так и через авиакассы и туроператоров. Хотя подача предварительных уведомлений не всегда возможна по ряду причин, она должна поощряться в целях повышения эксплуатационной эффективности. Пассажиры, эксплуатанты аэропортов и авиакомпании должны сделать свой вклад в обеспечение своевременного и наилучшим образом отвечающего их потребностям обслуживания.

2.3 По мере повышения уровня информированности и осведомленности о различных видах инвалидности благодаря поддержке со стороны специальных организаций и ассоциаций, созданных в целях защиты прав и обеспечения обслуживания всех членов общества, растет уровень осознания того, что разным людям необходим различный уровень помощи и взаимодействия. Авиатранспортная отрасль сделала существенные шаги в деле повышения доступности. Например, для пассажиров с аутизмом, у которых есть возможность участия в специальных проектах, таких как предварительные посещения аэропортов в целях ознакомления со средой и предварительное моделирование полета (например, итальянский проект "*Аутизм. Аэропорт и посадка*"), сенсорные

комнаты в аэропортах или возможности для лиц с различными типами скрытой инвалидности. Эти меры направлены на предоставление большей степени независимости и в целом получение более благоприятного опыта поездок пассажирами PRM. Однако другие инновационные подходы, включающие как цифровые, так и иные виды инструментов и мер повышения эффективности, также могут быть полезны для обеспечения возможности оказания необходимого вида помощи. Внедрение инновационных решений и новых подходов или технологий, таких как автоматизированные инвалидные кресла, может быть непростой задачей, и для ее выполнения может быть полезен обмен опытом на национальном и международном уровне. При этом также могут возникнуть вопросы обеспечения ресурсами, например в области подготовки персонала или управления изменениями, и экономические требования в отношении эксплуатационной эффективности.

2.4 Благодаря инновационным подходам и цифровизации эффективность деятельности и удобство в авиационном секторе существенно выросли. Такие автоматизированные процессы, как онлайн-бронирование, самостоятельная регистрация на рейс и сдача багажа, а также процедуры посадки оптимизировали деятельность, сократив время ожидания и в целом повысив удобство для пассажиров. Однако у некоторых пассажиров эти новшества могут вызвать и новые проблемы. Переход к цифровым решениям часто сокращает прямое взаимодействие с людьми, что может стать препятствием для тех, кому требуется дополнительная помощь, или тех, кто незнаком с процессами, основанными на применении технологий. Кроме того, важная информация о поездке, например об изменениях или отмене рейса, зачастую сообщается в письменной цифровой форме, которая не всегда может быть вполне приемлемой для пассажиров с нарушениями зрения или когнитивных способностей. Обеспечение инклюзивности, интуитивной понятности и дополнительного наличия доступных альтернативных вариантов по-прежнему принципиально важно для того, чтобы технологии из способа упрощения поездок воздушным транспортом не стали препятствием для них.

2.5 Еще одна все более серьезная проблема заключается в подборе таких услуг по оказанию помощи, которые отвечали бы растущим потребностям пассажиров, не имеющих инвалидности или ограничений подвижности, но чьи потребности связаны с обстоятельствами, характерными исключительно для среды аэропорта – такими как незнание процессов и процедур аэропорта, языковой барьер, цифровое разделение или, возможно, страх перед необходимостью ориентироваться в часто больших и пугающих пространствах. Некоторые эксплуатанты воздушных судов также сообщают о ненадлежащем использовании системы оказания помощи как средства избежать очередей. Было бы полезно понять, каким образом следует улучшить обслуживание всех пассажиров, чтобы дополнить, а не затруднить предоставление услуг оказания помощи пассажирам с ограниченной подвижностью. В настоящее время нет ни скоординированного на международном уровне подхода к анализу факторов, способствующих оформлению заявок на оказание помощи, ни всестороннего плана действий, призванного обеспечить удовлетворение потребностей всех пассажиров. Системное исследование на уровне ИКАО могло бы установить ясность в этом вопросе, гарантировав в дальнейшем эффективность и справедливость обеспечения доступности и при этом качество помощи, оказываемой тем, кто в ней нуждается.

3. РАССМОТРЕНИЕ ВОПРОСА

3.1 Проблема увеличения спроса на услуги по обеспечению доступности затрагивает заинтересованные стороны во всех областях авиации. Государствам следует обеспечить оказание отрасли надлежащих и качественных услуг инвалидам и лицам с ограничением подвижности. Однако в условиях роста спроса на эти услуги и ограниченности эксплуатационных ресурсов в отрасли для достижения этой цели необходимо сотрудничество. Государства должны тесно взаимодействовать с заинтересованными сторонами в отрасли и группами, представляющими интересы потребителей, с тем чтобы найти практические решения эксплуатационных задач (такие как, например, инициатива "В одном щелчке мышки"), как актуальные в настоящее время, так и рассчитанные на будущее. В этом отношении государства могут содействовать эффективному сотрудничеству посредством существующих механизмов на национальном уровне, таких как национальные советы по проблемам инвалидов в авиации, а также развивать совместную деятельность различных заинтересованных сторон посредством эффективного внедрения национальных комитетов по упрощению формальностей при воздушных перевозках. Однако и на глобальном уровне существуют задачи по формированию передовой практики и улучшению предоставления услуг пассажирам международной авиации с достижением предсказуемого и стабильного уровня обслуживания.

3.2 Поскольку существует множество проблем, необходимо применять скоординированный стратегический подход в отношении всех заинтересованных сторон с тем, чтобы оценить воздействие этих проблем и выработать устойчивые, ориентированные на будущее решения. Долг государств состоит в том, чтобы обеспечить доступность воздушного транспорта для всех, долг эксплуатантов аэропортов и воздушных судов заключается в том, чтобы обеспечить оказание помощи, соответствующей потребностям пассажиров, а пассажиры должны быть осведомлены о своих правах и обязанностях. Стратегический подход к обеспечению доступности для всех должен быть увязан с возникающими тенденциями, задачами поддержания стандартов безопасности, установления сбалансированности целей в области эксплуатации и устойчивости, а также обеспечивать непрерывность развития мер по повышению доступности в соответствии с увеличением спроса. Содействуя совместной работе и перспективному планированию, авиационный сектор может повысить уровень доступности с одновременным сохранением эффективности работы и качества обслуживания всех пассажиров.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

4.1 Увеличение числа лиц с инвалидностью и ограниченной подвижностью в совокупности с глобальными трендами, такими как старение населения, подчеркивает необходимость в проактивном и устойчивом подходе к обеспечению доступности воздушного транспорта. В условиях продолжающегося роста спроса по упомянутым и, возможно, другим причинам важно обеспечить, чтобы обслуживание оставалось эффективным и доступным тем, кто в нем больше всего нуждается.

4.2 Недостаточно решать только отдельные проблемы или заниматься отдельной тенденцией, вместо этого следует рассматривать их в рамках всестороннего единого плана действий. Этот план должен предусматривать инновационные и разнообразные подходы, прежде всего быть ориентированным на меры, обеспечивающие эффективное удовлетворение потребностей пассажиров с инвалидностью или ограниченной подвижностью посредством обслуживания PRM, а также повышения общей доступности в рамках авиационного сектора.

ДОБАВЛЕНИЕ

ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ПОПРАВКИ К РЕЗОЛЮЦИИ A41-15 ИКАО

Резолюция ~~A41-15~~A42-xx. Доступность международной гражданской авиации

Ассамблея,

принимая во внимание, что инвалиды и лица с ограниченной подвижностью составляют значительную и растущую часть населения мира,

принимая во внимание, что Конвенция Организации Объединенных Наций (ООН) о правах инвалидов и Факультативный протокол к ней предусматривают поощрение, защиту и обеспечение полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, включая свободу передвижения и свободу выбора,

ссылаясь на Стратегию ООН по инклюзии людей с инвалидностью, которая лежит в основе устойчивого и преобразующего прогресса в деле учета вопроса интеграции инвалидов в рамках всех компонентов работы Организации Объединенных Наций,

напоминая, что в резолюции ООН A/RES/76/154, принятой Генеральной Ассамблеей в 2021 году, признается важность обеспечения инвалидам доступной среды во всех аспектах жизни и необходимость выявления и устранения предрассудков, дискриминации, препятствий и барьеров, которые ограничивают доступ инвалидов к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи,

с обеспокоенностью отмечая, что, несмотря на существование этих документов и обязательств, инвалиды и лица с ограниченной подвижностью продолжают сталкиваться с препятствиями на пути их равноправного участия в жизни общества, в том числе с препятствиями для их свободного передвижения,

признавая, что авиационному сообществу необходимо удовлетворять растущий спрос потребности растущего числа в авиационном секторе на обслуживание людей с видимой и невидимой инвалидностью, а также лиц с ограниченной подвижностью и стареющего населения, и что развивающиеся тенденции в обществе вызывают изменение характера и степени распространенности потребностей в доступности,

признавая важность совместной работы правительств и отрасли в целях содействия удовлетворению потребностей инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью в передвижении с уделением приоритетного внимания безопасности при любых обстоятельствах,

подтверждая, что многообразие и социальная включенность крайне необходимы для устойчивого роста международной гражданской авиации,

признавая принципиальную важность услуг воздушного транспорта и необходимость предоставления равного доступа к таким услугам для всех пассажиров,

признавая также, что цифровизация и инновации создают как новые возможности, так и новые проблемы для инвалидов, лиц с ограниченной подвижностью и стареющего населения,

вновь обращая внимание на соответствующие Стандарты и Рекомендуемую практику, содержащиеся в Приложении 9 "Упрощение формальностей", а также на процедуры и принципы, содержащиеся в документе Дос 9984 "Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов",

1. *постановляет*, что достоинство и недискриминация являются универсальными правами, которые применимы ко всем людям, включая инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью, путешествующих воздушным транспортом;

2. *просит* Совет:

- a) обеспечить, чтобы ИКАО неизменно играла ведущую роль в вопросах устойчивости, в том числе включенности и доступности как неотъемлемых условий социальной устойчивости;
- b) разработать эффективную стратегию и программу работы по обеспечению доступности для пассажиров с инвалидностью и ограниченной подвижностью, включая меры по отслеживанию воздействия общественных и демографических изменений на авиационный сектор и оценке их воздействия на предоставление услуг по обеспечению доступности, с тем чтобы обеспечить перспективность этих услуг, в целях создания в сотрудничестве со всеми заинтересованными сторонами авиатранспортной системы, учитывающей потребности пассажиров с инвалидностью;
- c) обеспечить, чтобы в SARPS Приложения 9 "Упрощение формальностей" признавалась принципиальная важность доступных услуг для инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью и поддерживалось постоянное развитие таких услуг в соответствии с видоизменяющимися потребностями в доступности;

3. *настоятельно призывает* государства-члены уделять приоритетное внимание включенности и доступности услуг воздушного транспорта для инвалидов и лиц с ограниченной подвижностью;

4. *рекомендует* всем государствам-членам работать над достижением единообразия своих правил, стандартов и процедур, касающихся доступности воздушного транспорта, в максимально возможной степени и в тесном сотрудничестве с группами, представляющими интересы инвалидов, и другими соответствующими заинтересованными сторонами;

5. *рекомендует* государствам-членам обеспечить, чтобы транспортный сектор координировал с отраслью и гражданским обществом свой подход к предоставлению доступных услуг на всех этапах инвалидам и лицам с ограниченной подвижностью в тесном сотрудничестве с группами, представляющими интересы инвалидов, и другими соответствующими заинтересованными сторонами;

6. *рекомендует* государствам-членам поддерживать деятельность ИКАО ресурсами, как финансовыми, так и в натуральной форме, для обеспечения успешной реализации согласованных мер по содействию предоставлению услуг воздушного транспорта инвалидам и лицам с ограниченной подвижностью.