



**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ**

**АССАМБЛЕЯ — 40-Я СЕССИЯ**

**ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ**

**Пункт 14 повестки дня. Программы упрощения формальностей**

**ПЕРЕВОЗКА БОЛЬШЕГО ЧИСЛА ПассаЖИРОВ ЗА СЧЕТ ПОВЫШЕНИЯ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРОЩЕНИЮ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ**

(Представлено Сингапуром при поддержке Соединенного Королевства)

**КРАТКАЯ СПРАВКА**

Поскольку спрос на услуги воздушного транспорта продолжает расти, ограниченная пропускная способность многих аэропортов становится проблемой. Необходимо расширение физической инфраструктуры, однако это требует времени, ресурсов и инвестиций. Для того чтобы смягчить эту ситуацию, могут использоваться различные инициативы, ориентированные на упрощение процесса оформления пассажиров, в том числе за счет автоматизации и использования биометрических технологий для более быстрого и более точного оформления пассажиров. Установление стандартов эффективности наземных операций будет способствовать процессу упрощения формальностей, что позволит осуществлять перевозку большего числа пассажиров в пределах существующего физического пространства и при этом обеспечивать их удовлетворенность.

**Действия:** Ассамблее предлагается:

- a) рекомендовать государствам внедрять автоматизированные средства оформления пассажиров, принимая во внимание Рекомендуемую практику 6.8 Приложения 9 к Конвенции ИКАО, как способ добиться более эффективного процесса упрощения формальностей в отношении пассажиров в своих аэропортах;
- b) поощрять принятие государствами стандартов эффективности наземных операций там, где это необходимо и практически осуществимо;
- c) принять к сведению, что темпы и масштабы такого принятия должны учитывать социально-экономическую и политическую обстановку в каждом государстве, а также уникальные условия эксплуатации в каждом аэропорту.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Стратегические цели</i>    | Данный рабочий документ связан со стратегической целью "Авиационная безопасность и упрощение формальностей" |
| <i>Финансовые последствия</i> | Неприменимо   |
| <i>Справочный материал</i>    | Приложение 9 "Упрощение формальностей"<br>Приложение 17 "Безопасность"                                      |

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 По мере продолжающегося роста спроса на услуги воздушного транспорта ограниченная пропускная способность многих аэропортов становится проблемой. Строятся новые аэропорты и расширяются существующие терминалы для увеличения физической пропускной способности. Однако расширение физической инфраструктуры требует времени, ресурсов и инвестиций. Совершенствование эксплуатационных и технических процессов за счет технологических решений может упростить выполнение формальностей для пассажиров.

## 2. ОБСУЖДЕНИЕ

### *Автоматизация как способ повышения эффективности процесса оформления пассажиров и пропускной способности*

2.1 Традиционно оформление пассажиров в аэропортах производится сервисными агентами, ответственными за регистрацию, прием багажа, миграционные процедуры, контроль безопасности, выдачу посадочных талонов, посадку, маркировку сумок и проверку документов, удостоверяющих личность.

2.2 Технологические достижения обеспечивают автоматизацию ряда этих процессов за счет использования электронных билетов, автоматических стоек регистрации для выдачи посадочных талонов, биометрических технологий для проверки паспортов и сопоставления с информацией о пассажирах. Автоматизация позволяет осуществлять перекрестную проверку различных видов данных, что повышает безопасность, уменьшает количество человеческих ошибок и повышает скорость процесса оформления. Более короткое время оформления приводит к увеличению пропускной способности данного физического пространства и повышает степень удовлетворенности пассажиров. Это согласуется с Рекомендуемой практикой 6.8<sup>1</sup> Приложения 9 к Конвенции ИКАО по внедрению автоматизированных средств оформления пассажиров и обработки багажа.

2.3 Хорошей отправной точкой для государств и аэропортов в плане автоматизации может стать самостоятельная регистрация и сдача багажа пассажирами, поскольку для аэропортов это одна из наиболее трудозатратных точек контакта с пассажирами. Кроме того, это первая точка контакта для убывающих пассажиров, что сильно влияет на степень их удовлетворенности в аэропорту.

### *Установление стандартов эффективности наземных операций*

2.4 В процессы в аэропортах обычно вовлечены многочисленные заинтересованные стороны — государственные учреждения, эксплуатанты аэропортов, авиакомпании, компании по наземному обслуживанию и поставщики услуг в сфере обеспечения безопасности. Для улучшения процессов в аэропортах необходимо тесное сотрудничество между разными заинтересованными сторонами. Введение стандартов эффективности наземных операций требуется для согласования ожиданий заинтересованных сторон в аэропортах и достижения общего результата. В

---

<sup>1</sup> Договаривающимся государствам, эксплуатантам аэропортов и эксплуатантам воздушных судов в соответствующих случаях и после проведения консультаций следует внедрять автоматизированные средства оформления пассажиров и обработки багажа.

Рекомендуемых практиках 3.37<sup>2</sup> и 3.40<sup>3</sup> Приложения 9 к Конвенции ИКАО предусматривается введение стандартов эксплуатационной эффективности.

2.5 Введение стандартов эффективности наземных операций по обслуживанию пассажиров, таких как регистрация, иммиграционное оформление при отправлении/прибытии, проверка в целях безопасности и сдача зарегистрированного багажа, будет способствовать упрощению формальностей в ходе таких процессов в аэропортах. Необходимо проводить регулярный мониторинг этих стандартов эффективности и осуществлять управление ими посредством измерения показателей эффективности и обзоров степени удовлетворенности пассажиров каждым ключевым процессом, чтобы выявить тенденции в плане упрощения формальностей в отношении пассажиров и имеющиеся препятствия. Результаты обзоров являются источником объективных данных для решения эксплуатационных вопросов. Результаты обзоров и измерения показателей эффективности могут обсуждаться на площадках по координации при участии многих сторон: в Сингапуре это Национальный комитет по упрощению формальностей на воздушном транспорте (NATFC), занимающийся вопросами упрощения формальностей, и Национальный комитет по безопасности гражданской авиации (NCASC), занимающийся вопросами безопасности.

***Конкретный случай для изучения: внедрение автоматизированных процессов в аэропорту Чанги в Сингапуре***

2.6 В связи с продолжающимся ростом воздушного движения в аэропорту Чанги в Сингапуре сообщество аэропорта сочло необходимым автоматизировать большую часть контактных точек для постепенного повышения эффективности процесса оформления пассажиров. В 2015 году в Сингапуре приступили к установке автоматизированных стоек биометрической регистрации и сдачи багажа. В 2017 году была введена автоматизированная проверка документов в рамках контроля доступа при отправлении и автоматизированный процесс посадки. Внедряя эти технологии, NATFC Сингапура провел обзор существующих процедур, а также координировал с NCASC внесение изменений в требования авиационной безопасности, чтобы упорядочить процесс упрощения формальностей в отношении пассажиров. В частности, технология распознавания лиц была внедрена как средство сокращения числа проверок документов на бумажном носителе для обеспечения более плавного пассажиропотока и усиления существующего многоуровневого режима безопасности в Сингапуре. Тесная координация также имела решающее значение для обеспечения соответствия национальному законодательству и стандартам, согласующимся с Приложениями 9 и 17 к Конвенции ИКАО.

2.7 Эти автоматизированные процессы позволили улучшить время проверки одного пассажира на 25–50 %. При той же площади инфраструктуры для регистрации в аэропорту те авиакомпании, которые используют эти автоматизированные процессы, за последние четыре года

---

<sup>2</sup> Договаривающимся государствам в сотрудничестве с эксплуатантами воздушных судов и руководством аэропортов следует стремиться к тому, чтобы при международных авиаперевозках общая продолжительность выполнения требуемых формальностей, связанных с вылетом, не превышала в совокупности 60 минут для всех пассажиров, подлежащих обычному оформлению, рассчитывая это время от момента прибытия пассажира в первый пункт оформления в аэропорту (например, стойка регистрации авиакомпании, пункт контроля в целях безопасности или другой пункт требуемой проверки в зависимости от порядка, установленного в конкретном аэропорту).

<sup>3</sup> Договаривающимся государствам в сотрудничестве с эксплуатантами воздушных судов и эксплуатантами аэропортов следует стремиться обеспечивать оформление в течение 45 минут после высадки с борта воздушного судна всех пассажиров, подлежащих обычной проверке, независимо от вместимости воздушного судна и времени прибытия по расписанию.

увеличили количество убывающих пассажиров на 19 %. Использование этих технологий также позволило авиакомпаниям перераспределить персонал<sup>4</sup> с тем, чтобы сосредоточиться на обучении пассажиров и обеспечении качества обслуживания клиентов.

2.8 В будущем необходимо обеспечить сохранение ожидаемой эффективности автоматизированных процессов и степени удовлетворенности пассажиров, что будет поддерживать продолжающийся расширение аэропорта Чанги в Сингапуре. С этой целью были установлены стандарты эффективности для основных контактных точек, работающих по принципу самообслуживания, с учетом характера процессов и ожиданий пассажиров.

2.9 Что касается будущего, то в Сингапуре разрабатывается концепция "единого талона" для реализации следующего этапа повышения эффективности процесса оформления пассажиров и пропускной способности. Эта концепция использует усовершенствованные технологии биометрической идентификации, чтобы создать "единый талон" проверки личности пассажира во время перемещения по аэропорту. При этом устраняется необходимость многократного представления документов пассажирами в каждой контактной точке, что в свою очередь ускоряет пассажиропоток.

— КОНЕЦ —

---

<sup>4</sup> Авиакомпании сообщили о сокращении на 30 % персонала, задействованного в процессах наземного обслуживания, связанного с регистрацией.