The Role of Airports in Handling Survivors and Their Families Aftermath Aircraft Accidents, Case Study: Oman Airports Experience of Operation Concept Of AERCs

Paper presented at Conference of assisting victims and their families – May, 2024, Presented by

**Talal Alhatmi** 





مطارات عُـمان Oman Airports 

# Content

- Executive summary
- Regulatory requirements
- Procedures Reformulation 2019
- Activation process and documentation
- Oman Airports experience (PRC and FRRC)
- Passengers Evacuation Management System PEMS
- Training
- Enhancement Plan
- Examples from Muscat international airport exercises

TRANSOM

Oman sats



# **Executive Summary**



During an aviation accidents, airports plays a vital role in providing instant and essential care to the survivors and their families.

Well-conceived and effectively implemented procedures can help ensure providing the required aid and care to the affected people as the reception centers are activated under the multi- agency response. The extent to which reception centers activation is influenced by many factors, including training, integrated procedures and SOPs, leadership, coordination and communication.

This presentation will discuss how effectively Oman Airports with the stakeholders has tested and implemented the arrangements of reception centers activation process, and how to use recent technologies to overcomes the related challenges.



## **Regulatory requirements**

- ✓ CAR139- CAA
- National policy for assisting victims and their families after aircraft accidents – CAA
- ✓ ICAO circular 285
- Manual on Assistance to Aircraft Accident Victims a nd their Families (Doc 9973)
- ✓ Airport Emergency plans
- Internal procedures of Airport Emergency plan's stakeholders



# **Procedures Reformulation 2019**

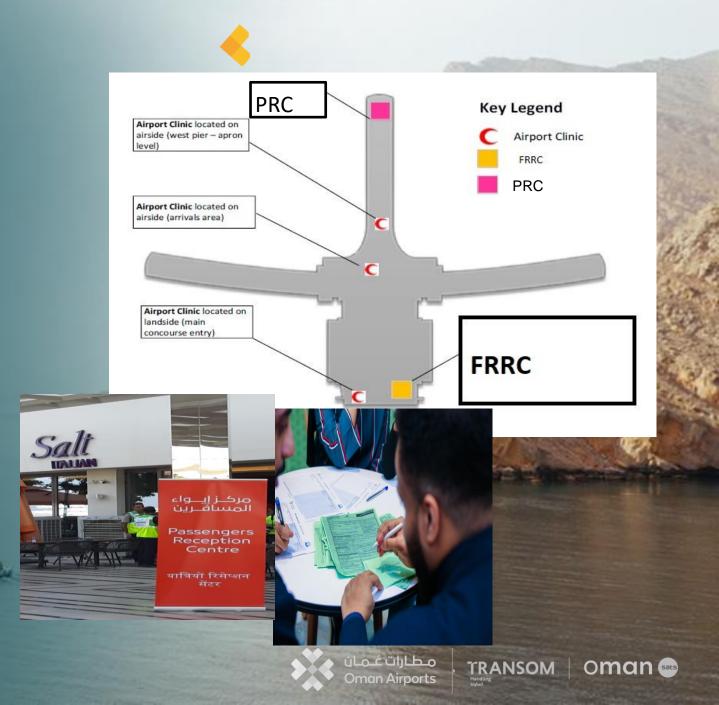
- Activation procedures
- The role of ADM
- Activation modes
- Documentation process
- Record of exit process
- Passengers Evacuation Management System PEMS
- Joint operability, and enhancing joint response







## Airport PRC and FRRC Activation Procedures



### **PRC activation process**

ADM to initiate PRC in coordination with concerned airline and ROP. ADM to nominate PRC Coordinator from TOPS

TOPS to ensure installation of signs to guide the passengers

TOPS to open the readybox and hand over leaflets, PRC forms to airline, GHs and ROP.

Ensure that excellent assistance is provided to passengers by the concerned airline and GH.

ROP, Airline /GH to start documenting passengers details using all passenger information forms

Airline/ GH to take the responsibility of providing of the welfare and refreshments.

after completion of registration, send any form directly to ROP emergency room (casualty bureau

Passengers who leave the PRC should be recorded on the hot form recording reason for leaving; e.g. released to self, reconciliation, hospital. send any form directly to ROP emergency room (casualty bureau )

make sure a suitable buses are used to pass through VIP gate.

مطارات عرمان Oman Airports



### **PRC** activation moods

- **Initial procedures**
- Full procedures with less than 150 PAX
- Full procedures with more than 150 PAX

### Airport PRC registration forms

Passenger full Na	Informat	ion Form	رئيسية	ت المسافرين ال	إستمارة بياناد	باعى للمسافر :	. I M
•							
Mobile Number	1	رقم الهلف	Date C	f Birth	يخ البياند	Gender دار	الجنس
Nationality			الحسبة	Nickname:			فت
			1.1				هب:
Any important re می ؟ اثر جاء ذکر ها		r, pregnant, ill he ن بکیر السن او الحمل					
•							
Travel together v ای مطومات اخر ی :					any other inforr	mation:	
Name	الإسم	Relationship	صلة القرابة	Phone num	رائم الهائف ber	ت لغرى Other information	مطرمة
Does anyone con	ne to the sinu	wt to meet you?	Pleace write	hic/her name w	ith phone numb	her	
Does anyone con : اسمه ورکم الهلات :				his/her name w	vith phone numb	per.	
	بالله؟ الرجاء كتابه	ص أفى للمطار لإستق	هل هداك شده				ر قد آله
				his/her name w	vith phone numb العتوان		رفع اله
: اسمه ورقم الهافف :	بالله؟ الرجاء كتابه	ص أفى للمطار لإستق	هل هداك شده				رفع اله
: اللمه ورقم الهات : Name	بالله؟ الرجاء كتابه الاسم	س آني للمطلر لإستق Relationship	هل هداك شعد صلة القرابة	Address	العتوان		رفم اله
: الله ورقم الهات : Name Are there any far	بالله؟ الرجاء كتابه الاسم mily member t	س آني للمطلر لإستق Relationship	هل هداك شعد صلة القرابة Please writi	Address names and pho	العتوان		رقم اله
: اسمه ورغم الهات : Name Are there any far اه مع ارقام الهوات	بالله؟ الرجاء كلية الاسم الرجاء كتابة الاسما	من أنى للمناز لإستم Relationship to be contacted? مىه وإيلاعه حتك ؟ ا	هل هداك شعد صلة القرابة Please write إكارب القواصل :	Address names and pho مل پوجد احد ا	العوان ne numbers	Phone number units	
: الله ورقم الهات : Name Are there any far	بالله؟ الرجاء كتابه الاسم mily member t	س أنى للمنار لإستع Relationship to be contacted?	هل هداك شعد صلة القرابة Please writi	Address names and pho	العتوان	Phone number units	رفر اله رفر اله
: اسمه ورغم الهات : Name Are there any far اه مع ارقام الهوات	بالله؟ الرجاء كلية الاسم الرجاء كتابة الاسما	من أنى للمناز لإستم Relationship to be contacted? مىه وإيلاعه حتك ؟ ا	هل هداك شعد صلة القرابة Please write إكارب القواصل :	Address names and pho مل پوجد احد ا	العوان ne numbers	Phone number units	
: اسمه ورغم الهات : Name Are there any far اه مع ارقام الهوات	بالله؟ الرجاء كلية الاسم الرجاء كتابة الاسما	من أنى للمناز لإستم Relationship to be contacted? مىه وإيلاعه حتك ؟ ا	هل هداك شعد صلة القرابة Please write إكارب القواصل :	Address names and pho مل پوجد احد ا	العوان ne numbers	Phone number units	
: اسمه ورغم الهات : Name Are there any far اه مع ارقام الهوات	الله؟ الرجاء كلية الاسم mily member t لرجاء كلية الاسما الاسم	من أنى للمناز لإستم Relationship to be contacted? مىه وإيلاعه حتك ؟ ا	هل هداك شعد صلة القرابة Please write إكارب القواصل :	Address names and pho مل پوجد احد ا	العوان ne numbers	Phone number units	رەم ئە





Critical urgent information

After fillin

Identification Name number رقم التعريف

معلومات مهمة عاطة

Hot Passengers Information Form

Date: معلومات الخروج من المطار Releasing information

TRANSOM

oman 🖦

Sheet No:

is the FRRC activated? YES/NO/not known محولة Diverted مسقط is the FRRC activated?

الأسم و	Do you expect	الجنسية	Released	Mobile number	إقم الهائف
	somebody to	Nationality	to		
	meet you at		Hospital, Self, Reconciliation?		
	airport?		جهة الخروج		
	هل هناك أحد لاستقبالك		مركز الإفارب		
	من المطار؟		بنفسه , الی مرکز الالتناء؟		
	Yes/ NO				
	Yes/ NO				
	Yes/ NO				
	Yes/ NO				
	Yes/ NO				
	Yes/ NO				
	Yes/ NO				
	Yes/ NO				
	Yes/ NO				
	Yes/ NO				
ng out Critical information p	art, send it directly to	رجي إرسالها مباشرة إلى :	ومات المهمة, ي	بعد ملئ خانة المعا	
	dgas_emergency@	prop.gov.om			



#### FRRC Activation process

ADM in coordination with concerned airline and ROP to activate the center and to award FRRC Coordinator from TOPS Friends and relatives who leave the FRRC should be recorded in the FRRC management form recording reason for leaving; e.g. released to self, reconciliation, hotel. After that, scan the forms via tablets and use FRRC email to send it directly to ROP emergency room (casualty bureau )

after completion of registration, send any

form directly to ROP emergency room

(casualty bureau)



مطارات عمان استعارة الاقارة مركز الأقارب FRRC management form واستعارة الاقارب

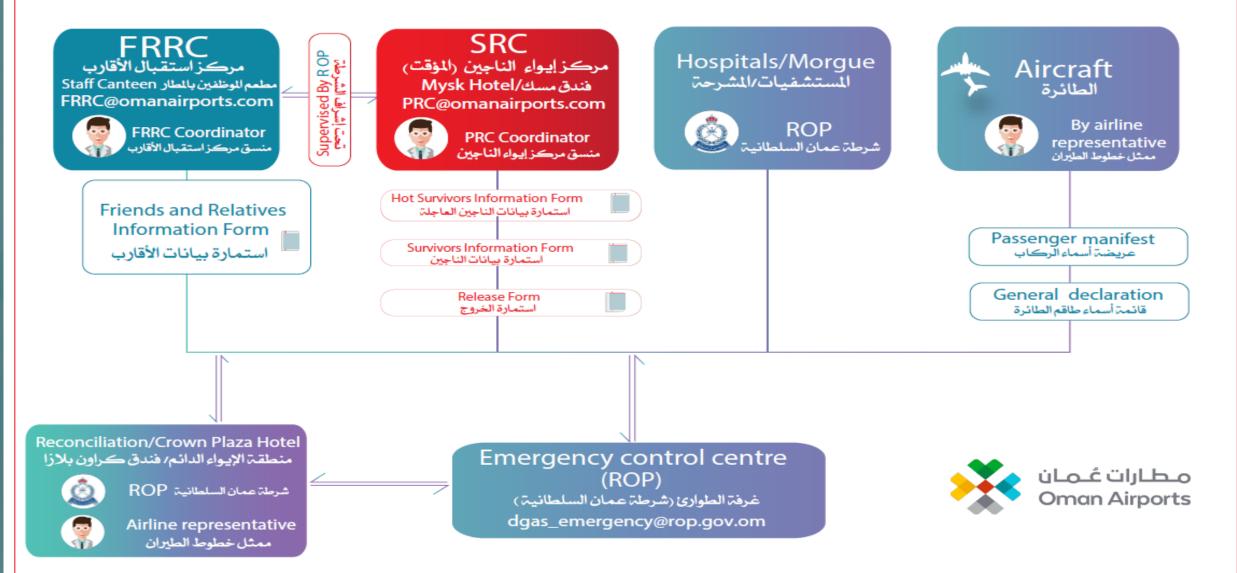
إستما

0,,	center معاو	entering in	formation	Releasir	مرکز ig information				
ime of e خ و وقت الوصول	Name		الاسم	Release Self, Recor رکز الالعاد	d to ciliation?جهة الغروج بنسه الي م	Mobile	رقم الهائف number و	Date an releasin فروج من المركز	g
	_								
	_								
							· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
After filling	out Critica	information	part, send it	directly t	سالها مباشرة إلى :0	يرجي إر	نه المعلومات المهمه	الا ملئ خا	÷
1 100	and the	1.000	10000	10.04	All and a lot of the l	100	20. 1	01	3
	رات غـمـان Oman Airp	orts		Ē	2		مریف Identification No.	رام الآ	1
F	Friends an	d relatives l	nformation F	orm	ة بيائات الاقارب	إستمان			
1	full Name:						عي:	الاسم الربا	-
14	Mobile Num	ber	رام الهانف	Gender	الجنس				
		ber	رام الهات	Gender	الجص				2
	Nationality							الجنبية:	
	Nationality Any importan	t remark? ( elder	رقم اليات , pregnant, ill heal طق بكبر الن او الحار	th or other)				الجسية:	
$\mathcal{I}$	Nationality Any importar الرجاء تكرها	t remark? ( elder) ; و او بوضح المنعي	, pregnant, ill heal طق بكير الىن او الحال	ith or other) ریات صحیة ت	هل هاڭ مىم				
7	Nationality Any importar الرجاء ذكر ها Please list nan	t remark? ( elder) ; او بوننڭ المندى nes ,the relations	, pregnant, ill heal طق بكير الىن او الحال	(th or other) ریات صحیة تنا information	بل بدالة منبع for the persons that y	ou are co	ming to pick them up:		
7	Nationality Any importar الرجاء ذكر ها Please list nan	t remark? ( elder) با از بوهنگ آهندی nes ,the relations سلة القرابة وای مطور	, pregnant, ill heal طق يكير الدن او الحلا hip and any other الاين اتيت لإسقيائيم وه	ith or other) ريات منحية التا information ماء الإشماص ا	بل بدالة منبع for the persons that y				
7	Nationality Any importar ۱۶ الرجاء ذکر ها Please list nan بات اهری حدیم :	t remark? ( elder) با از بوهنگ آهندی nes ,the relations سلة القرابة وای مطور	, pregnant, ill heal طق يكير الدن او الحلا hip and any other الاين اتيت لإسقيائيم وه	ith or other) ريات منحية التا information ماء الإشماص ا	هل هنگ مىم for the persons that y ارىجاء كتية ا				
7	Nationality Any importar ۱۶ الرجاء ذکر ها Please list nan بات اهری حدیم :	t remark? ( elder) با از بوهنگ آهندی nes ,the relations سلة القرابة وای مطور	, pregnant, ill heal طق يكير الدن او الحلا hip and any other الاين اتيت لإسقيائيم وه	ith or other) ريات منحية التا information ماء الإشماص ا	هل هنگ مىم for the persons that y ارىجاء كتية ا				
7	Nationality Any importar ۱۶ الرجاء ذکر ها Please list nan بات اهری حدیم :	t remark? ( elder) با از بوهنگ آهندی nes ,the relations سلة القرابة وای مطور	, pregnant, ill heal طق يكير الدن او الحلا hip and any other الاين اتيت لإسقيائيم وه	ith or other) ريات منحية التا information ماء الإشماص ا	هل هنگ مىم for the persons that y ارىجاء كتية ا				
7	Nationality Any importar ۱۶ الرجاء ذکر ها Please list nan بات اهری حدیم :	t remark? ( elder) با از بوهنگ آهندی nes ,the relations سلة القرابة وای مطور	, pregnant, ill heal طق يكير الدن او الحلا hip and any other الاين اتيت لإسقيائيم وه	ith or other) ريات منحية التا information ماء الإشماص ا	هل هنگ مىم for the persons that y ارىجاء كتية ا				
7	Nationality Any importar ۱۶ الرجاء ذکر ها Please list nan بات اهری حدیم :	t remark? ( elder) با از بوهنگ آهندی nes ,the relations سلة القرابة وای مطور	, pregnant, ill heal طق يكير الدن او الحلا hip and any other الاين اتيت لإسقيائيم وه	ith or other) ريات منحية التا information ماء الإشماص ا	هل هنگ مىم for the persons that y ارىجاء كتية ا				
7	Nationality Any importar ۱۶ الرجاء ذکر ها Please list nan بات اهری حدیم :	t remark? ( elder) با از بوهنگ آهندی nes ,the relations سلة القرابة وای مطور	, pregnant, ill heal طق يكير الدن او الحلا hip and any other الاين اتيت لإسقيائيم وه	ith or other) ريات منحية التا information ماء الإشماص ا	هل هنگ مىم for the persons that y ارىجاء كتية ا				
7	Nationality Any importar ۱۶ الرجاء ذکر ها Please list nan بات اهری حدیم :	t remark? ( elder) با از بوهنگ آهندی nes ,the relations سلة القرابة وای مطور	, pregnant, ill heal طق يكير الدن او الحلا hip and any other الاين اتيت لإسقيائيم وه	ith or other) ريات منحية التا information ماء الإشماص ا	هل هنگ مىم for the persons that y ارىجاء كتية ا				
7	Nationality Any importar ۱۶ الرجاء ذکر ها Please list nan بات اهری حدیم :	t remark? ( elder) با از بوهنگ آهندی nes ,the relations سلة القرابة وای مطور	, pregnant, ill heal طق يكير الدن او الحلا hip and any other الاين اتيت لإسقيائيم وه	ith or other) ريات منحية التا information ماء الإشماص ا	هل هنگ مىم for the persons that y ارىجاء كتية ا				
Ĩ	Nationality Any importan الرجاء تكرية Please list nan الث الحرى محيم : Name	t remark2 ( elde ا ا و یوحنگ آصنی nes ,the relation من الار به وای مغر الاسم ny description ar	, pregnant, II heat فل بكر ال الدار الذي تب ترسيم من من ال الذي تب ترسيم من من Relationship	ith or other) ينك منحية تت information ماة الايمامي منة الاراية	هل هنگ مىم for the persons that y ارىجاء كتية ا	رام ليان	کری Other information		
Ĩ	Nationality Any importan ا الرجاء تكرية Please list nan الحري عنيه : Please list nan Please write a Please write a	t remark? ( فاطع المعين المعالم المعلى الأسم الأسم الأسم الأسم الأصح الأحمار الأصح الأحمار المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعي المعي المعي المعي المعي المع المعي المع المعي المع المعي المع المع المع المع المع المعال المعال المعال المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المع المعالي المع المع المع المع المع المع المع المع	pregnant, II heat غو بکر شن از شرار hip and any other Big the presence of the presence Relationship Relationship	th or other) این معید ت information عدله قاریة mation abou	مده قلم بذه for the persons that y Phone number	رائم اليم are comir	کلوی Other information و لوی g to pick them up		
Ĩ	Nationality Any importan ا الرجاء تكرية Please list nan الحري عنيه : Please list nan Please write a Please write a	t remark2 ( elde ا ا و یوحنگ آصنی nes ,the relation من الار به وای مغر الاسم ny description ar	pregnant, II heat غو بکر شن از شرار hip and any other Big the presence of the presence Relationship Relationship	th or other) این معید ت information عدله قاریة mation abou	مده قلبه زید for the persons that y Phone number	رائم اليم are comir	کری Other information		
Ĩ	Nationality Any importan ا الرجاء تكرية Please list nan الحري عنيه : Please list nan Please write a Please write a	t remark? ( فاطع المعين المعالم المعلى الأسم الأسم الأسم الأسم الأصح الأحمار الأصح الأحمار المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعي المعي المعي المعي المعي المع المعي المع المعي المع المعي المع المع المع المع المع المعال المعال المعال المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المع المعالي المع المع المع المع المع المع المع المع	pregnant, II heat غو بکر شن از شرار hip and any other Big the presence of the presence Relationship Relationship	th or other) این معید ت information عدله قاریة mation abou	مده قلم بذه for the persons that y Phone number	رائم اليم are comir	کلوی Other information و لوی g to pick them up		
Ĩ	Nationality Any importan ا الرجاء تكرية Please list nan الحري عنيه : Please list nan Please write a Please write a	t remark? ( فاطع المعين المعالم المعلى الأسم الأسم الأسم الأسم الأصح الأحمار الأصح الأحمار المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعي المعي المعي المعي المعي المع المعي المع المعي المع المعي المع المع المع المع المع المعال المعال المعال المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المع المعالي المع المع المع المع المع المع المع المع	pregnant, II heat غو بکر شن از شرار hip and any other Big the presence of the presence Relationship Relationship	th or other) این معید ت information عدله قاریة mation abou	مده قلم بذه for the persons that y Phone number	رائم اليم are comir	کلوی Other information و لوی g to pick them up		
Ĩ	Nationality Any importan ا الرجاء تكرية Please list nan الحري عنيه : Please list nan Please write a Please write a	t remark? ( فاطع المعين المعالم المعلى الأسم الأسم الأسم الأسم الأصح الأحمار الأصح الأحمار المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعالي المعي المعي المعي المعي المعي المع المعي المع المعي المع المعي المع المع المع المع المع المعال المعال المعال المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المعالي المع المع المعالي المع المع المع المع المع المع المع المع	pregnant, II heat غو بکر شن از شرار hip and any other Big the presence of the presence Relationship Relationship	th or other) این معید ت information عدله قاریة mation abou	مده قلم بذه for the persons that y Phone number	رائم اليم are comir	کلوی Other information و لوی g to pick them up		
	العلمين المالية المحمد المحم المحمد المحمد المحم المحمد المحمد ال المحمد المحمد ال	t remark2 ( elder المريحية المسي منذ اللرابة راي مغر الأخير الأخير ny description ar الطول Height	pregnant, II heat غو بکر شن از شرار hip and any other Big the presence of the presence Relationship Relationship	th or other) این معید ت information عدله قاریة mation abou	مده قلم بذه for the persons that y Phone number	رائم اليم are comir	Other information بالنو g to pick them up Colure of eyes	عظمات	
	Nationality Any importan ا الرجاء تكرية Please list nan الحري عنيه : Please list nan Please write a Please write a	t remark2 ( elder ا ا و یوسطه الصمی مدلة الار به وای مغر الانیم ا	pregnant, II heat غو بکر شن از شمار hip and any other Big for the state of the state Relationship Relationship	th or other) این معید ت information عدله قاریة mation abou	مده قلم بذه for the persons that y Phone number	رائم اليم are comir	کلوی Other information و لوی g to pick them up	سترین این از این از ا	

award FRRC Coordinator from TOPS

Terminal operations team to ensure installation of signs to guide the relatives and families, also to deliver the leaflets and relatives information forms to airline/ GH. Terminal operations team to act as FRRC coordinator and ensure that good housekeeping is given to relatives by the concerned airline / GH.

# Flowchart of documentation forms مخطط انتقال استمارات التوثيق



### مطارات عُـمان Passengers Evacuation Management System





# PRC and FRRC Training

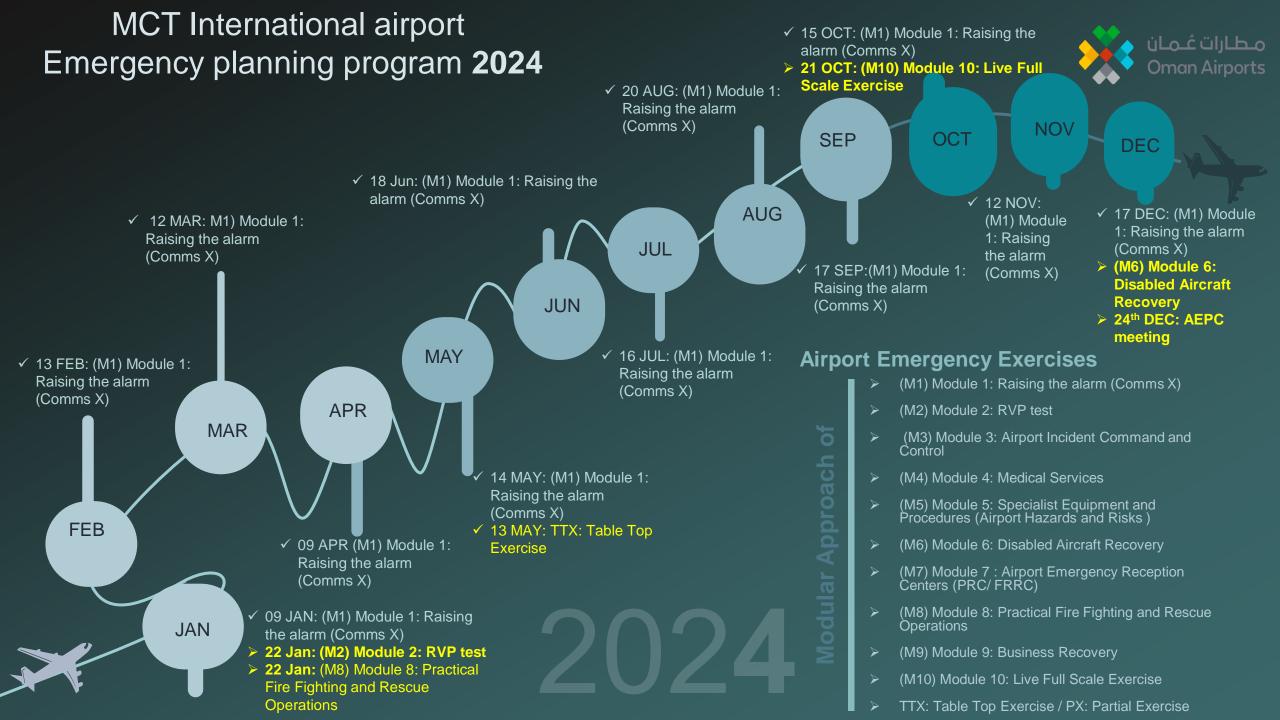
- Regular training under the activation of M7 of emergency planning (Airport Emergency Reception Centers )
- During partial and full scale exercises where applicable as per exercise objectives.
- ✓ Discussion- based exercises like Table tops

Ornan Airports

MCT international airport Reception Centers Training Program 2020









### مطارات عُـمان Enhancement Plan- Digital Forms workflow Oman Airports

Authorized individuals have access to the portal hosting the forms.

The user select the passenger information form to make a new submission.



The application validates the inserted data and submits it to the list

The data can be exported to excel for reporting, or searched within the portal.

excel ithin Authorize to view to incl

Authorized individuals will be able to view the full list of submissions including all of the data

TRANSOM

oman sats



مطارات عُـمان Oman Airports



# Why shift to digital forms

To streamline the form filling and solidify the data collection process.

To standardize the input and data in a digital form that reject invalid inputs.

✓ To provide a safe warehouse for form submission and eliminate the risk of

document corruption.

To control access and reduce unnecessary form filling.

✓ To reduce paper waste and reduce stationary cost.

✓ To provide business intelligence ready data that can be analyzed for future decisions

TRANSOM Oman Set



## Form Design



Passenger Information Form



الإسم الرباعي للمسافر Passenger Full Name

ender الجنس	
ذکر Male	
ate Of Birth تاريخ الميلاد	
mm/dd/yyyy	6
ickname اللقب	

هل هناك صعوبات تتعلق بالسن أو الحمل أو الأمراض الأخرى؟ (Elder, pregnant, ill or other?) (Elder, pregnant, ill or other?)

مشاكل أخرى Other issues

هل تسافر مع أحد ما ؟ مرافقي السفر Travel Together with someone ? Traveling companions ?

(name) الاسم	(Relationship) صلة القرابة	Any other information

هل أتى شخص ليزورك في المطار ؟ أدخل . تفاصيله

(name) الاسم	(Relationship) صلة القرابة	(Phone number) رقم الهاتف

Are there any family members to be contacted? Please write names and phone numbers ? هل لديك أفراد من العائلة يمكن التواصل معهم أدخل أرقام تواصلهم

(name) الاسم	(Relationship) صلة القرابة	(Phone number) رقم الهاتف	(Address) العنوان

The form converts every field In the paper form and turn it into a digital form that validates input and saves submission in an easy to access list.

## Medical services- Casualty Exercise video



### Always Remember!

" An airport can become many things during disaster response, However not many things can become an airport."

Dr. James F. Smith, USA

**Thanks You** 





irports

Oman sats