



FRAPORT TAV ANTALYA HAVALİMANI



ENGELSİZ HAVAALANI KILAVUZU (BARRIER FREE AIRPORT GUIDELINE)

Prepared by	Controlled by	Approved by	Approved by
QM-OPS-Sec-Mech Mngrs	Quality Manager	General Manager	General Manager

İÇİNDEKİLER

0. KILAVUZ ve KURULUŞ HAKKINDA GENEL BİLGİLER	4
0.1. Kuruluşun Genel Tanıtımı, İletişim Bilgileri	4
0.2. Kılavuzun Yayımı, Dağıtımı, Erşim ve Güncellemesi	4
0.3. Kısaltmalar	4
0.4. Tanımlar	4
1. AMAÇ	5
2. KAPSAM.....	5
3. YÜKÜMLÜLÜKLER.....	5
4. REFERANS STANDART ve MEVZUATLAR.....	6
5. SEYAHAT ÖNCESİ BİLGİLENDİRE KOLAYLIKLARI.....	6
6. TERMİNAL İŞLETMESİ ENGELSİZ PROJESİ ALT YAPISI	7
7. TERMİNAL İŞLETMESİ ENGELSİZ HİZMET STANDARTLARI-GİDEN YOLCU	7
7.1. Otopark Hizmetleri	9
7.2. Hissedilebilir Yüzeyli Yürüme Yolları	9
7.3. İndirme-Bindirme Noktaları.....	9
7.4. Engelli Danışma Masası ve Yolcu Bilgilendirme	10
7.5. Engelli Yolcu Güvenlik Taraması.....	10
7.6. Yönlendirmeler	10
7.7. Danışma Hizmeti	10
7.8. Check-in Hizmetleri	11
7.9. Alış-veriş, Yeme-içme, Diğer Sosyal İhtiyaçlar ve Vergi İade İşlemleri	11
7.10. Diğer İç Mekan Alt Yapı Kolaylıkları	12
7.10.1. Terminal Giriş Kapıları	12
7.10.2. İşitme Kaybı Olan Yolcular için İndüksiyon Döngü Sistemi	12
7.10.3. Engelli Telefonları	12
7.10.4. Engelli WC'leri	13
7.10.5. Asansörler	13
7.10.6. Merdiven ve Yürüyen Merdivenler.....	14
7.10.7. Boarding Güvenlik ve Pasaport Kontrol	14
7.10.8. Boarding ve Uçağa Kabul	14
8. TERMİNAL İŞLETMESİ ENGELSİZ HİZMET STANDARTLARI- GELEN YOLCU	15
9. 3. KURULUŞLARLA (TARAFLARLA) YAPILAN İŞBİRLİĞİ.....	16
10. PRM HİZMETLERİ PERFORMANS ÖÇLME- İZLEME ve DEĞERLENDİRME	16
10.1. Engelsiz Havaalanı Performans Göstergeleri	16
10.2. Engelli Yolcu Şikayet ve Öneri Yönetimi.....	16

10.3. Denetim, Gözetim ve Periyodik Kontrol İşlemleri	17
10.4. Standart ve Mevzuatın Takibi ve Sistem İyileştirme	17
10.5. Eğitim	17
11. YÜRÜRLÜK	17
12. DEĞİŞİKLİK	18
13. YÜRÜTME	18

0. KURULUŞ VE KILAVUZ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

0.1. Kuruluşun Genel Tanıtımı ve İletişim Bilgileri

Kurum Adı	: Fraport TAV Antalya Terminal İşletmeciliği A.Ş.
Ana Kuruluşlar	: Fraport AG ve Fraport TAV
Faaliyet Gösterdiği Sektör	: Uluslar Arası Terminal İşletmeciliği
İlgili Bakanlık ve Kurumlar	: T.C. Ulaştırma Bakanlığı – Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, DHMİ Genel Müdürlüğü
İlgili Uluslararası kuruluşlar	: IATA, ICAO, ECAC, ACI...
Kuruluş Tarihi	: 20.05.2007
Sermayesi	: Ortakların Katkıları
İletişim Adresi	: Antalya Havalimanı 1. Dış Hatlar Terminali
Telefon No	: 0 242 330 36 00
Faks No	: 0 242 330 36 46
Web Site Adresi	: www.antalya-airport.aero

0.2. Klavuz; Genel, Yayımı, Dağıtımı, Erişimi ve Güncellenmesi

Engelsiz Havaalanı Klavuzu engelli (disabled) ve hareket kabiliyeti kısıtlı olan yolcular için sağlanan hizmetler ile bu hizmetlerin sürdürülebilmesi için tarafların yapacağı faaliyetleri tanımlanır. Bu klavuzdaki maddeler prosedür niteliğinde olup ilgilileri bağlar.

Bu Klavuz Fraport TAV Genel Müdür onayı ve Doküman Kontrol Prosedürüne uygun olarak yayımlanır. Dokümanın dağıtımı kontrollü olarak 1 kopya SHGM'ye, 1 kopya DHMİ'ye yapılır.

Yayım tarihinden sonra sistemde meydana gelen değişiklikler Kalite Müdürlüğü tarafından güncellenir. Yapılan her güncelleme dağıtımda olan kurum ve kuruluşlara bildirilir.

Dokümana erişilebilirlik elektronik ortam ve Kalite Departmanında basılı doküman olarak sağlanır. Engelsiz Havaalanı Klavuzunun saklanması, elektronik ortamda yedekleme yapılarak, Kalite Departmanında basılı olarak yapılır.

0.3. Kısaltmalar

Fraport TAV	Fraport TAV Antalya Terminal İşletmeciliği A.Ş
MSHGP	Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı
EADUK	Eğitim Araştırma Denetleme Uzmanlar Kurulu
SHGM	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
DHMI	Devlet Hava Meydanları İşletmeleri Genel Müdürlüğü
ECAC	Avrupa Sivil Havacılık Konferansı
ICAO	Uluslar Arası Sivil Havacılık Örgütü
IATA	Uluslar Arası Hava Taşıyıcıları Birliği
MMYS	Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

PRM	Hareketi Kabiliyeti Kısıtlı yolcular = (Passenger Reduced Mobility). Bu klavuzda engelli (disabled) ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı yolcular PRM olarak anılacaktır.
WCHR	Tekerlekli Sandelye-Ramp
WCHC	Tekerlekli Sandelye-Cabin
WCHS	Tekerlekli Sandelye-Step
Sedye	Uçak içi bindirme yada uçakta yatma amaçlı gereç
Ambulift	Hasta aracı (uçığa bindirmek amaçlı)

0.4. Tanımlar

Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Yolcu (PRM): Ulaşım araçlarını kullanırken, daimi veya geçici, duysal veya lokomotor becerileri ile ilgili herhangi bir fiziksel, zihinsel, yaşlılık kaynaklı veya herhangi bir başka sınırlılığı-kısıtı sebebiyle, diğer yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarlama gerektiren kişiyi tanımlar.

Tekerlekli Sandalye (WCHR-C-S) : Yürüme engeli olan yolculara terminal girişinden uçak kabinine kadar kesintisiz olarak hizmet vermek amacıyla kullanılan özel tasarlanmış araçtır. Yolcuya ait tekerlekli sandalyeler manuel ve elektrikli tipleri olup uçakta taşınabilmesi için özellikli olarak yüklenir.

Rehber köpek: Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiye yardımcı olmak üzere uçuşa kabul edilecek belgeli kılavuz köpekleri anlatır.

Refakatçi: Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların, yolculuk esnasında ihtiyaç duyduğu yardımı sağlamak üzerinde yanında bulunan kişiyi anlatır.

Tam Erişilebilirlik: Terminal binalarının, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını anlatır. Yapılan alt yapılar bu klavuzda açıklanmıştır.

1. AMAÇ

Fraport TAV Terminallerinde SHGM Engelsiz Havaalanı Projesi ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında hareket kabiliyeti sınırlı yolcuların seyahatlerinin aksama olmadan gerçekleştirilebilmesi için alınacak önlemleri ve uygulamaları tariflemeyi amaçlar.

2. KAPSAM

Fraport TAV Danışma Birimi personelini, Güvenlik Görevlilerini ve Engelli yolcu hizmetinde çalışan handling personelini ve Engelsiz Havaalanı Projesi kapsamındaki tüm uygulamaları kapsar.

3. YÜKÜMLÜLÜKLER

Kuruluşumuz, SHGM Engelsiz Havaalanı Projesi kapsamında tanımlanan yükümlülükler ile ulusal ve uluslararası mevzuattan kaynaklanan yükümlülükler çerçevesinde gerekli alt yapının yapılması, hizmet sunumu ve koordinasyonu, söz konusu hizmetin belirlenen standartlarda yürütülmesi için eğitim sağlanması ve performansının izlenmesi işlemlerinden yükümlüdür.

Kuruluşumuz içinde bu hizmetlerin yürütülmesinden Operasyon ve Güvenlik Departmanları (Tedarikçi vasıtasıyla) fiilen sorumludur.

Engelsiz Havaalanı Projesi alt yapısının yapılması, bakım ve onarımı, alt yapının yeni çıkan/çıkarılacak mevzuata ilgili bilgilerin sağlanmasına müteakip uyumlandırılması işlemlerinden Teknik Departman, hizmet performansının ölçülmesinden, geliştirilmesinden, dokümanter olarak gerekliliklerden, hizmetlerin bütünsel sunumunun temin edilmesi bakımından gerek departmanlar ve gerekse kuruluşlararası koordinasyondan Kalite Departmanı sorumludur. Bu hizmetlerin kamu oyuna duyurulması, **internet ortamında** bilgilendirilmesi Kalite Departmanı, haber niteliği olan konularda ise Kurumsal İletişim Departmanı sorumludur. Departmanlar sorumluluk alanlarındaki bütçe ihtiyaçlarını ve planlamalarını kendileri yapar.

PRM yolcu hizmetleri kuruluş web sitesinde yazılı olarak yayınlandığı gibi hizmetler sıralı olarak seslendirilerek de sunulmaktadır.

Kuruluş terminalimize gelen ve giden PRM yolcu hizmetleri yanında transit yolcular için terminaller arası ücretsiz ulaşımı sağlar. Bu düzenleme Operasyon Müdürlüğü tarafından kesintisiz olarak yapılır.

Tekerlekli sandalyeler, hareket etme yeteneği sağlayan diğer ekipmanlar ve bunlara ilişkin yardımcı tertibatların terminal içerisinde hasar görmesi veya kaybolması durumunda aynı ve/veya benzeri ekipman ile yenilenmesi Kuruluşumuz tarafından ücretsiz olarak sağlanır. Bu sorumluluk Operasyon Müdürlüğü koordinasyonu ile Teknik Müdürlük tarafından yerine getirilecektir.

Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiler için Terminal İşletmesi tarafından sağlanan kolaylıklardan; herhangi bir ücret talebi yapılmaz.

Ulusal mevzuata uygun olarak sertifikalandırılmış rehber köpeklerin ve diğer kılavuz köpeklerin terminal binasına girişi, terminal binası içinde sahibi olan PRM yolcu ile bulunmasına izin verilir.

4. REFERANS STANDART ve MEVZUATLAR

- ✚ TS 9111- Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları Standardı,
- ✚ TS 12576-Özürlülüler için Tasarım Kuralları Standardı,
- ✚ 5378 sayılı Özürlüler Kanunu ve Bağlı Yönetmelikler,
- ✚ 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu
- ✚ Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Terminaller ile Sıhhi İşyerleri İçin İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik (SHY-33B)
- ✚ SHT-ENGELSİZ Talimatı
- ✚ Avrupa Birliği Düzenlemeleri, EC1107/206 Havayolu ile seyahat eden PRM yolcu düzenlemeleri, (Regulation (EC) no 1107/2006 of the European Parliament and of the Council)
- ✚ IATA Resolution 700 PRM yolcu kabulü
- ✚ ECAC 30 Part 1 ve ICAO Annex 9. (Section H)

5. SEYAHAT ÖNCESİ BİLGİLENDİRME KOLAYLIKLARI

Engelli yolcularımız **00 90 242 315 11 24** nolu telefonu arayarak uçak saatleri, terminale nasıl ulaşabileceği, ulaştığı zaman alabileceği hizmet kolaylıkları hakkında bilgiler alabilir. Telefon ile yaptığı talep, ilgili Yer Hizmetleri Kuruluşuna iletilerek havaalanına geldiğinde aksaksız hizmeti alabilir.

6. TERMİNAL İŞLETMESİ ENGELSİZ PROJESİ ALT YAPISI

Kuruluşumuz proje kapsamında olan gerekli alt yapı işlerini tamamlamıştır. Yapılan alt yapıların bakım ve onarım işlemleri de Teknik Departman sorumluluğunda yapılmaktadır.

Bu kapsamda; engelli otoparkı, uyarıcı ve yönlendirici levhalar, görme engelliler için yürüme yolları, rampaların en fazla %6 eğimde olmasının sağlanması, indirme-bindirme platformu, engelli danışma masası, telefon, oturma yerleri (toplam koltuk sayısının %5'i), terminal içi yeme içme alanlarına engelsiz ulaşım, engelli WC, asasörlerin sesli uyarı ve brail alfabeti ile uygun hale getirilmesi, yürüyen merdivenlerin uygun hale getirilmesi, terminaldeki otomatik kapılar ve tehlike yaratabilecek cam kısımların görünür hale getirilmesi ve terminal binası iç yönlendirmeleri yapılmıştır.

7. TERMINAL İŞLETME HİZMET STANDARTLARI- GİDEN YOLCU

SHGM proje gereklilikleri ile referans dokümanlar göz önüne alınarak engelsiz terminal hizmeti sunabilmek amacıyla çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar; alt yapı kolaylıkları, hizmet sunumu ve hizmetlerin koordinasyonu kapsamında yolcunun gelişi ve gidişindeki ihtiyaçları göz önüne alınarak tasarlanmıştır.

Terminal İşletmesi tarafından engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı (PRM) yolcuların zorluk yaşamadan seyahatlerini rahatça yapabilmeleri için Terminal İşletmesinin çalışmaları bu dokümanda tanımlanmıştır. PRM yolcu hizmetlerinin bütünsel olarak sunulabilmesi yer hizmetleri, havayolları, güvenlik, pasaport, gümrük vbg tüm kuruluşların koordinasyon içinde çalışmasına bağlı olduğu açıktır. Bu amaçla; SHGM Talimat ve Genelgelerle kuruluşları görevlendirmiştir.

Bu kapsamda; güvenlik görevlisi PRM yolcuyu danışma birimine yönlendirir. Eğer gerekirse danışma birimine kadar refakat eder. Fraport TAV Danışma Birimine gelen yolcunun PRM Kayıt Formuna kaydı yapılarak, yolcunun WCHR talebi, sedye talebi gibi özel bilgiler alınır ve ilgili yer hizmetleri kuruluşunun personeli çağırılır. Özel eğitilmiş yer hizmetleri kuruluşu personeli yolcunun uçuş evrakını kontrol ederek yolcuyu ilgili uçuşun check-in bankosuna yada PRM Check-in bankosuna götürür.

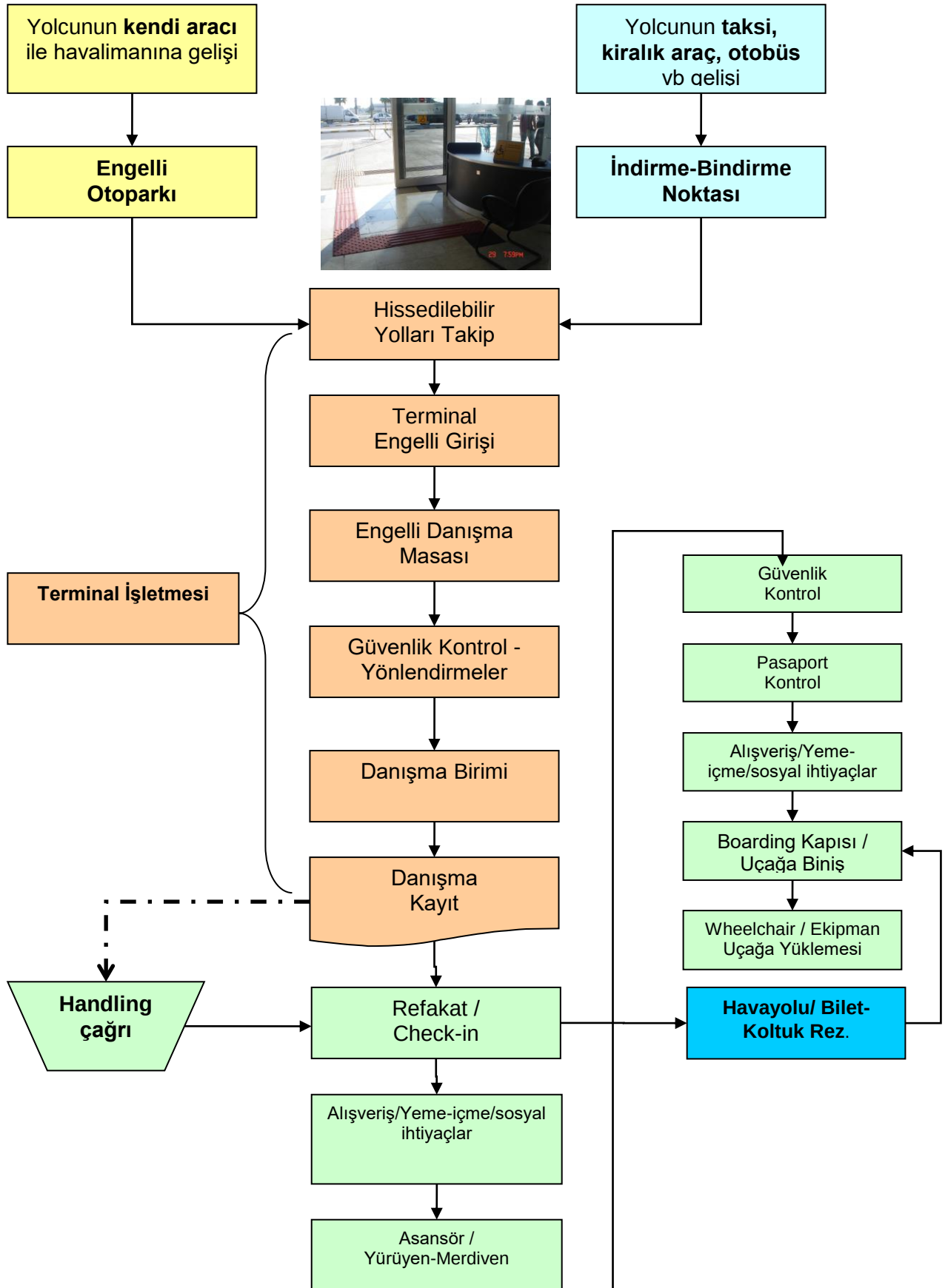
Check-in işlemleri tamamlandıktan sonra tahsis edilmiş pasaport bankosundan geçilerek boarding kapısına, en son bu noktadan da havayolu ve yer hizmetleri kuruluşu prosedürüne uygun olarak uçağa bindirilir.

Refakatçi PRM hizmeti süreci içinde yolcunun talebi üzerine kendisi için özel tasarlanmış alanlara götürmekle sorumludur.

PRM yolcuya sağlanan bütün hizmetler özel eğitilmiş personel tarafından yerine getirilir. Yocu ile temas halinde olan Danışma personeli işaret dili eğitimi almış, yabancı dile bilgisi olan, bireysel iletişim becerileri güçlü minimum lise mezunu personellerden seçilmiştir. Aynı şekilde Güvenlik personeli de PRM yolcu hizmetlerinin güvenlik kontrolü bakımından eğitilmiş, minimum lise mezunu personellerdir.

PRM yolcuların seyahatleri ile ilgili gerekli izinler yolcu yada tur operatörü tarafından, gerekli ekipmanların temini ise yer hizmetleri kuruluşları tarafından sağlanır. Engeli yolcu hizmeti sunumu özet olarak aşağıdaki şemada belirtilmiştir.

ENGELLİ YOLCU HİZMETİ AKIŞ ŞEMASI (GİDEN YOLCU)



7.1. Otopark Hizmetleri

Havaalanına gelen ve kısa sürede terminale ulaşmayı hedefleyen engelli yolcuların otopark sahasından rahatlıkla terminale geçmelerini teminen, terminal girişine en yakın yerlerde, standartlara uygun olarak; İç Hatlar Terminalinde **7 adet**, Terminal 1'de **4**, Terminal 2 ise **8 adet** otopark alanı tahsis edilmiştir.

Bu alanlara, kolay erişimi sağlamak için terminal girişinden itibaren yönlendirmeler yapılmış, ayrıca hareketi kısıtlı yolcuların kullanımına ait olduğunu gösteren işaret levhaları ve yasal uyarı levhası konulmuştur.

Her 3 terminalimizdeki engelli otopark alanları tanımlanan standartlara göre otopark çizgi aralıkları mesafesi 3.5 mt ve her 2 araç arası mesafe aralığı 2.00 mt. olacak şekilde dizayn edilmiştir.

Otopark alanlarından terminale geçiş rampaları standartlara (%6) uygun olarak yapılmıştır. Bu alanlarda iletişim kurulabilmesi amacıyla dahili ve harici telefon ankesörü tesis edilmiştir.



Resim 1: Engelli Otoparkı

7.2. Hissedilebilir Yüzeyle Yürüme Yolları



Resim 2: Hissedilebilir Yollar

Görme özürlü yada kısmi görüşe sahip yolcuların otopark ve indirme-bindirme noktalarından terminallere erişimlerini ayrıca gelen yolcunun da bindirme noktalarına erişimini sağlamak için hissedilebilir yüzeyle yollar yapılmıştır. Bu yollar farklı renkte ve kabartma yüzeylerle yolcunun bir noktadan başka bir noktaya yalnız başına erişimini sağlayacak şekilde dizayn edilmiştir.

Söz konusu yollarda, kaldırım bitişlerinde, yön değiştirme, telefon vb. noktalara yönlendirme amaçlı uyarıcı hissedilir yüzeyler mevcuttur. Bu yollarla her terminalin girişinde bulunan Engelli Danışma Masasına erişim mümkündür.

7.3. İndirme-Bindirme Noktaları

Bireysel hareket eden engelli yolcuların terminale giriş ve çıkışını kolaylaştırmak amacıyla, her 3 terminalde giriş ve çıkış bölgelerinde indirme ve bindirme noktaları belirlenmiş, bu noktalara iniş-biniş rampaları konulmuştur. Ayrıca bu noktalar hissedilebilir yüzeylerle terminal giriş ve çıkışına bağlanmıştır.



Resim 3: İndirme-Bindirme

7.4. Engelli Danışma Masası ve Yolcu Bilgilendirme



Resim 4: Engelli Danışma Masası

Terminal engelli giriş kapılarında, güvenlik giriş öncesi Engelli Danışma Masası kurulmuştur.

Bu masada Engelli Yolcular güvenlik görevlisi tarafından güvenlik kontrolünden geçişleri hakkında bilgilendirilmekte ve Danışma Birimine yönlendirilmektedir.

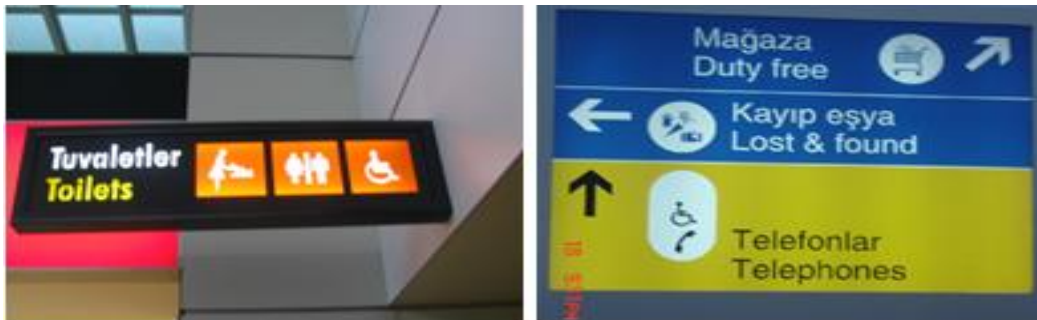
7.5. Engelli Yolcu Güvenlik Taraması

Her 3 terminal girişinde Engelli Yolcu Giriş kapısı tahsis edilmiştir. Güvenlik personelleri engelli yolcuların güvenlik taramalarında gerekli hassasiyeti göstermek üzere eğitilmiştir. Eğitimler Milli Sivil havacılık Güvenlik Programı kapsamında tamamlanmaktadır. Ayrıca hareketi kısıtlı yolcuların güvenlik kontrolünü yapan güvenlik personeli iş talimatı (8.46GV.3.07) ile MSHGP Ek-11 dokümanını göz önüne almaktadır.

Danışma masasına gelen engelli yolcular özel güvenlik kontrolünden geçirilerek Danışma Bankosuna yönlendirilir ya da refakat edilir.

7.6. Yönlendirmeler

Terminallerde engelli yolcu kolaylıkları bakımından her yön ve durum bilgisinin belirgin, kolay görülebilir ve zihinsel özürliüler tarafından kolay anlaşılabilir, aydınlatmanın yeterli düzeyde olduğu yönlendirme levhaları İngilizce ve Türkçe olarak yapılmıştır. Terminaller genelinde kullanılan tabelalardaki yazılar uygun ölçülerde ve puntolarda olup, tabelalarda anlaşılır semboller kullanılmıştır.



Resim 5: Yönlendirmeler

7.7. Danışma Hizmeti

Fraport TAV Danışma Birimine gelen yolcunun, "PRM Kayıt Formu"na kaydı yapılarak, yolcunun WCHR talebi, sedye talebi gibi özel bilgileri alınır. Danışma Birimi tarafından ilgili yer hizmetleri kuruluşunun personeli çağrılır. Çağrı üzerine Danışma Birimine gelen, özel eğitilmiş yer hizmetleri

kuruluşunun personeli yolcunun uçuş evrakını kontrol ederek yolcuyu ilgili uçuşun check-in bankosuna ya da PRM Check-in bankosuna götürür.

Terminale gelen engelli yolcuların hizmetlerinin kesintisiz olarak sunulması için güvenlik ve yer hizmet kuruluşları ile protokol yapılmıştır.

Ayrıca Danışma Biriminde yolcunun kısa süreli beklemesi için oturma yerleri oluşturulmuştur.

7.8. Check-in Hizmeti



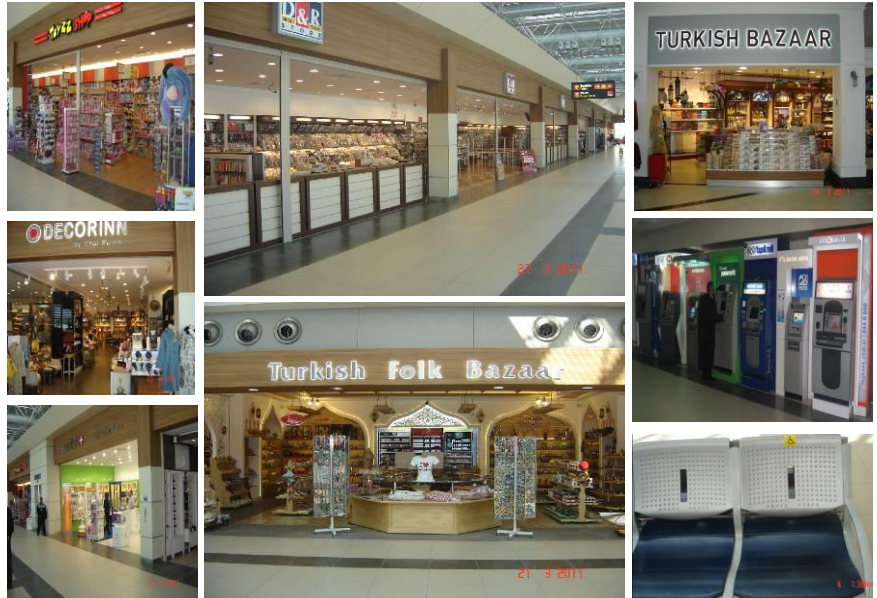
Resim 6: Engelli Check-in Kontuarı

Engelli yolcu check-in işlemleri için her 3 terminalde engelli check-in kontuarları oluşturulmuştur. Tekerlekli sandalye kullanıcılarının bilet ve bagaj işlemlerini rahat bir şekilde yapabilmelerini sağlamak amacıyla, 1. Dış Hatlar Terminalinde 116 Nolu, 2.Dış Hatlar Terminalinde 275 Nolu ve İç Hatlar Terminalinde 301 nolu kontuarlar standartlara uygun olarak tesis edilmiştir.

Ayrıca check-in kontaurlarının bulunduğu mahallerde ayakta durmakta güçlük çeken yolcuların destek alabileceği trabzanlar yapılmıştır.

7.9. Alış-veriş, Yeme-içme, Diğer Sosyal İhtiyaçlar ve Vergi İade İşlemleri

Refakatçi PRM hizmeti süreci içinde yolcunun talebi üzerine kendisi için özel tasarlanmış alanlara götürmekle sorumludur. Bu kapsamda bütün terminallerde alışveriş yerlerine, yeme-içme alanlarına, WC'lere, asansörlere ve ATM'lere erişimde kot farkı kaldırılarak kolaylıklar sağlanmıştır. Ayrıca bu alanlarda dinlenme noktaları ve yeterli sayıda bekleme yerleri tahsis edilmiştir.



Engelli yolcu check-in salonunda vergi iade işlemlerini "CASH REFUND" ofislerinde kolaylıkla yapabilir.

Resim 7: Alış-veriş, yeme-içme, diğer Sosyal İhtiyaçlar ve VAT İade İşlemleri

7.10. Diğer İç Mekân Alt Yapı Kolaylıkları

7.10.1. Terminal Giriş Kapıları

Tüm terminallerde engelli yolcular için tahsis edilmiş kapıların açık pozisyonundaki genişliğinin, iki koltuk değneği taşıyan ve bir yardımcıyla ilerleyebilenler veya akülü aracıyla rahatlıkla geçiş yapabilecek genişlikte olması sağlanmıştır. Ayrıca söz konusu kapı önleri hissedilebilir yüzeylerle kaplanmıştır.

7.10.2. İşitme Kaybı Olan Yolcular için İndüksiyon Döngü Sistemi (İD)

İşitme engelli yolcularımız ile işaret dili haberleşmesi yapılabildiği gibi, işitme kaybı olan yolcularımız için İç ve Dış Hatlar Danışma Masaları ile engelli check-in bankolarına İD sistemi kurulmuştur. İD sistemleri, özel olarak geliştirilmiş bir amplifikatör aracılığıyla mevcut sesleri manyetik dalgalara dönüştürür. İşitme cihazı kullanıcıları, cihazlarında bulunan 'Telecoil' (T) mekanizması sayesinde bu manyetik dalgaları hiçbir ek cihaza gereksinim duymadan algılayabilirler. **Resim 10** İD sisteminin algılama prosesini tanımlar.



Resim 8: Özel Check-in Kontuarı İndüksiyon Döngü Sistemi

İşitme cihazı kullanıcısı, hizmet noktasında uluslararası indüksiyon döngü işaretini (mavi renkli kulak işareti) gördüğü zaman, cihazlarını 'T' ya da eğer varsa 'M/T' pozisyonuna getirir (yeni nesil birçok işitme cihazında bu özellik otomatik olarak bilgisayar aracılığıyla programlanır, cihaz İD sistemini algılayıp otomatik olarak T pozisyonuna geçer). Böylece işitme cihazı etrafta bulunan gürültü veya boğuk sesleri değil, sadece İD sisteminden gelen manyetik dalgaları iletmeye başlar. Bu sayede kullanıcı, konuşan kişiyi hiçbir zorluk çekmeden dinleyebilir. Konuşan kişinin sisteme ait mikrofona konuşması ve dinleyicinin de tesisata yakın mesafede olması (1-1,5 mt) iletişimin kaliteli olmasını sağlamaktadır.



Resim 9: İndüksiyon Döngü Sistemi Çalışma şekli

7.10.3. Engelli Telefonları

Terminallerin muhtelif noktalarında yer alan harici telefonların yolcular tarafından rahatlıkla kullanılabilmesi için, en az bir tanesinin yüksekliği 1 m'den aşağıya alınmış, engelli telefonu olduğuna dair işaretlemeler yapılmıştır.



Resim 10: Engelli Telefonları

7.10.4. Engelli WC'leri

Terminal içerisinde engelli yolcular için, engelli WC'leri standartlara uygun ölçüde yapılmış ve her salonda yeteri kadar mevcuttur. Bütün WC'lerin yönlendirmeler ile kolay bulunması sağlanmıştır.

Ayrıca engelli WC'lerinde acil durumlar için kolaylıkla ulaşılabilen ve kullanılabilen "Acil Durum Yardım Çağrısı" butonu oluşturulmuştur.

WC'lerde bulunan ses sistemi 24 saat hizmet veren Otomasyon Ünitimize bağlıdır. Yardım çağrısı alındığında teknik müdahale yapılmakta yada ilgili birimlere haber verilmektedir.



Resim 11: Engelli WC'leri

7.10.5. Asansörler

Engelli yolcuların, terminal içerisindeki diğer katlara ulaşımı için özürlü veya genel asansörler ile ulaşım imkanının sağlanması ve giriş-çıkışlarda erişim kolaylığı için asgari 1500-1700 mm"lik bir manevra alanının bırakılması, ayrıca asansör hareketini ve kat bilgilerini veren ses sisteminin olması mevzuat gereğidir.



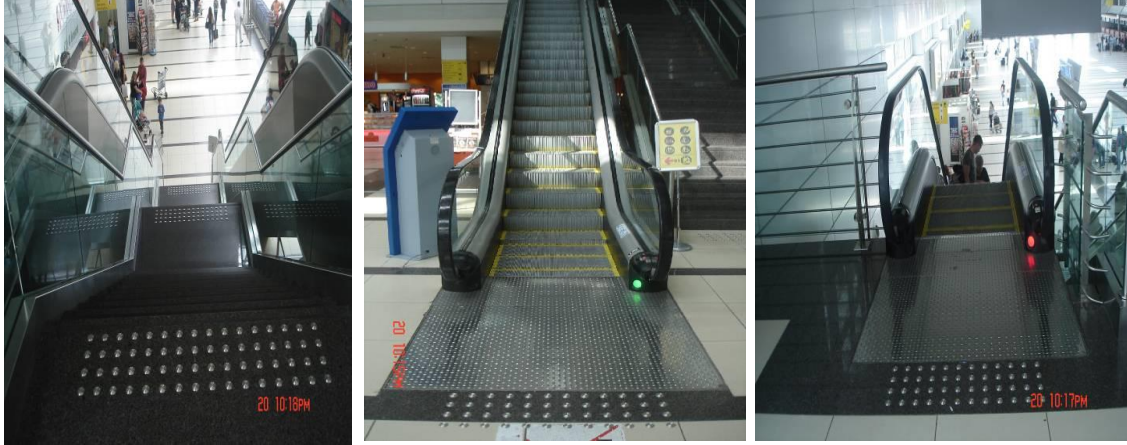
Resim 12: Asansör ve donanımları

Her 3 terminalde bulunan asansörlerin önünde gerekli manevra alanı bırakılmıştır. Kapılar yeterli genişliktedir. Asansörlerin girişinde hissedilebilir yüzeyler yapılmıştır. İngilizce ve Türkçe kat bilgilerini veren sesli ikaz sistemi ile acil durum çağrı intercom sistemi kurulmuştur. Ayrıca butonlara braille alfabesi eklenmiştir.

1 ve 2. Dış Hatlar terminallerin giden yolcu katından pasaporta geçiş hattındaki esasörlerin kullanımının görevli personel eşliğinde olması Güvenlik Komisyonu kararıdır. Bu amaçla Güvenlik Görevlisine erişen **Çağrı Butonu** konulmuştur.

7.10.6. Merdiven ve Yürüyen Merdivenler

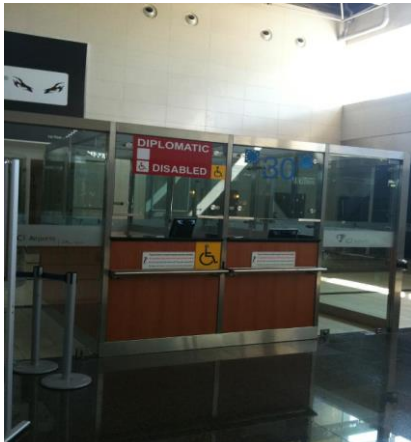
Terminallerde bulunan merdiven başlangıç ve bitişlerine, yürüyen merdiven başlangıç ve bitişlerine hissedilebilir yüzeyler konulmuştur.



Resim 13: Merdiven ve Yürüyen Merdivenlerde Hissedilir Yüzeyler

Yürüyen merdivenlerin, yürüeyebilen özörlöler için emniyetli hale getirilmesi amacıyla merdivenin başında ve sonunda kırmızı ve yeşil ışıklar kullanılmış, hareket yönü ve hareket başlangıç yönü belirtilmiştir. Ayrıca her basamağın köşe kenarı sarı renkle boyanmıştır.

7.10.7. Boarding Güvenlik ve Pasaport Kontrol



Resim 14: Pasaport Kontrol

Check-in işlemleri tamamlandıktan sonra refakatçi eşliğinde boarding kapılarına yönlendirilen engelli yolcular kendileri için tahsis edilmiş güvenlik kontrol noktasından geçerek yine kendileri için tahsis edilmiş pasaport bankolarına ulaşır/ulaştırılır. Bu noktalara erişim için gerekli yönlendirmeler yapılmıştır.

7.10.8. Boarding ve Uçağı Kabul

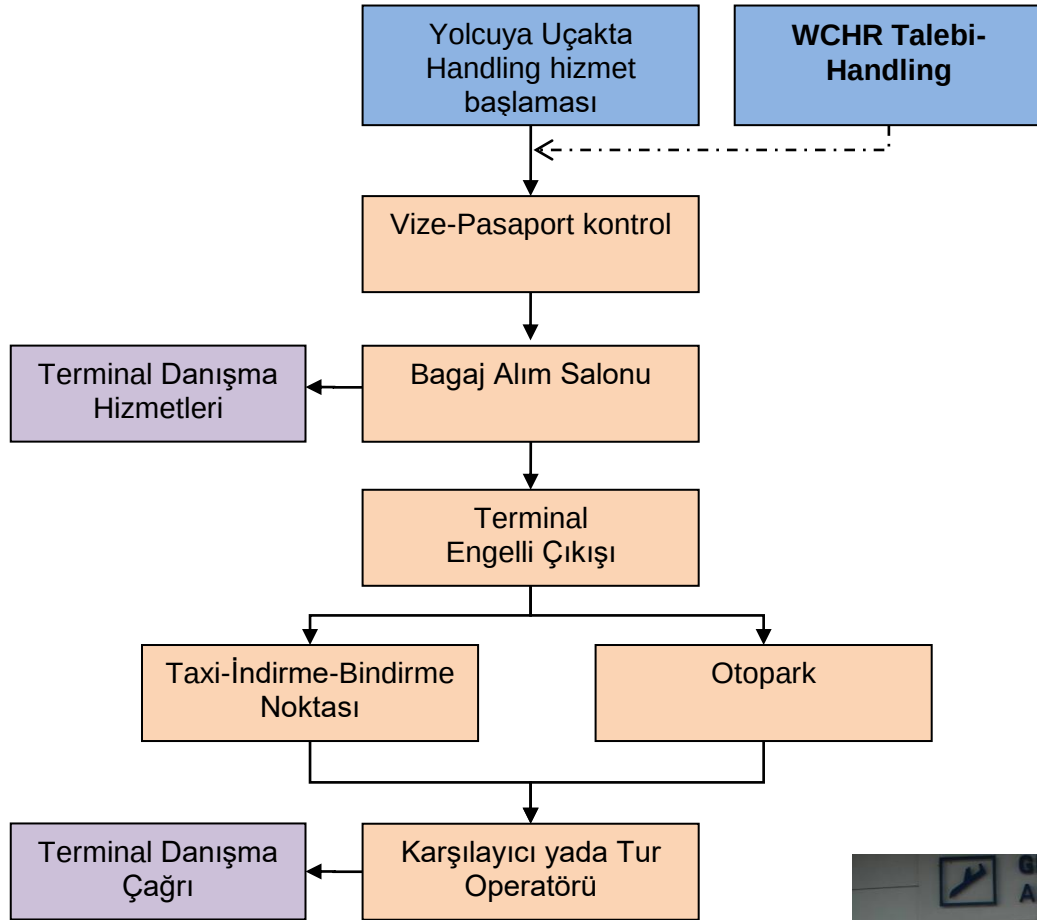
Pasaport kontrolünden geçen engelli yolcular bu alanlarda alış-veriş, yeme-içme ve diğer sosyal ihtiyaçlarını refakatçi eşliğinde yada kendileri yapabilecek şekilde alt yapı dizayn edilmiştir. Uçağı biniş Yer Hizmet personeli yardımıyla gerekli ekipmanları kullanarak gerçekleştirir. Engelli yolcular havayolu prosedürü gereğı uçağı en önce yada en son alınabilir. Talep etmeleri halinde daima öncelik sahibidirler.

Bu alanlarda terminallerdeki koltuk kapasitesinin %5'inden az olmamak kaydı ile engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için oturma koltukları tahsis edilmiştir.

8. TERMİNAL İŞLETMESİ ENGELSİZ HİZMET STANDARTLARI - GELEN YOLCU

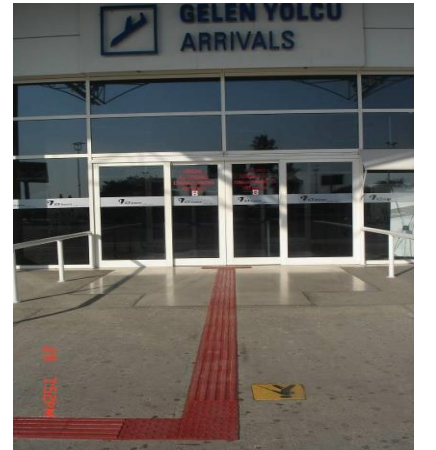
Havayolu ve yer hizmetleri kuruluşu PRM yolcu bilgilerine göre yolcuyu uçakta karşılar. Uygun ekipmanlar (WCHR, Ambulift, sedye..) kullanarak uçaktan indirilmesini sağlar. Tahsis edilmiş vize (vize gerekli ise) bankosundan vize alır, pasaport kontrolünden geçirerek, bagaj alım salonuna ulaşır/ulaştırılır. Bagaj alım salonu çıkışında Tur Operatörü yada karşılayıcısına handling görevlisi refaketini devreder. Gelen PRM yolcuya akış şemasında olduğu şekilde handling ve terminal işletmesi tarafından hizmet ve kolaylıklar sağlanır.

ENGELLİ YOLCU HİZMETİ AKIŞ ŞEMASI (GELEN YOLCU)



Resim 17: Taxi bindirme noktası

Refakat istemeyen ve görme kısıtlı yolcular yürüme yollarını ve yönlendirmeleri takip ederek ulaşım araçları **bindirme noktasına** gelebilir. Terminal İşletmesi gelen yolcu hizmetleri için yolcu merdiveni, yürüyen merdivenler ve kapı çıkışlarını hissedilebilir, yüzeyler konulmuştur.



Resim 18: Hissedilebilir vüzevli

9. 3.KURULUŞLARLA (TARAFLARLA) YAPILAN İŞBİRLİĞİ

Bütünsel hizmet sunumu için yer hizmetleri kuruluşları, havayolları ve güvenlik kuruluşları ile protokol yaparak hizmet sunmada sorumluluk ve görevler belirlenmiştir. Hava tarafında ve uçak ile temas noktalarında işlemler *yer hizmetleri kuruluşları* tarafından yerine getirilir. Uçak tehir durumlarında da işitme ve görme engelli yolcular için tedbir alırlar.

Yer hizmetleri kuruluşları engelli yolcuların uçağa indirilmesi ve bindirilmesi için gerekli ekipmanları bulundurur. Yolcuya ait ekipmanların uçağa yüklenmesini ve uçaktan alınarak yolcuya teslim edilmesini sağlar. Kayıp yada hasarlı bagaj olması durumunda rapor tutarak arama ve yolcuya teslim işlemlerini havayolu adına yapar. Ayrıca PRM yolcu ekipmanlarında kaybolma yada hasarlanma olursa geçici olarak çözüm üretmek için tedbir alır.

Havayolları; engelli yolcunun bilet ve rezervasyon işlemlerini, görme engelli yolcular için asistan köpek rezervasyonu ve uçağa kabulü için gerekli prosedürleri yürütür. Oksijen tüpü, sedye gibi özel istekleri karşılar ve bu tür gerekli ekipmanların uçakta hazır olmasını sağlar. Hava yolları kuruluşları engelli ekipmanlarını ücretsiz taşımak üzere tedbir almışlardır.

10. PRM HİZMETLERİ PERFORMANS ÖÇLME- İZLEME ve DEĞERLENDİRME

Fraport TAV da saptanan belirlenen engelli yolcu hizmetleri gerek alt yapı bakımından ve gerekse hizmet standartları bakımından devamlı surette gözlenir. Planlı iç denetimlerde hizmet yeterliliği kontrol edilir. Yolcu öneri ve şikayetleri değerlendirilir. Aksaklık tesbit edilen konular için Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır. İyileştirmeler yapılır. Sonuçlar ile ilgili kayıtlar tutulur ve alınan düzeltici tedbirler gözden geçirilir.

Yönetim Sisteminde olası uygunsuzluk nedenlerinin belirlenmesi, analiz edilerek ortadan kaldırılması tüm çalışanların sorumluluğundadır.

10.1. Engelsiz Havaalanı Performans Göstergeleri

PRM yolculara gerek doğrudan sunulan ve gerekse koordine edilen hizmetlere dair performansı izlemek amacıyla göstergeler belirlenmiştir.

- Telefon yada e-mail yolu ile yapılan rezervasyon taleplerini %100 olarak yer hizmetlerine bildirerek karşılamak.
- Engelli yardım masasında bütün müracaatlara güvenlik görevlileri ile yardım sağlamak.
- Engelli yardım masasına müracaat eden yolcuları 10 dakikada içinde Danışma Birimine yada Check-in kontuarına ulaştırılmasını sağlamak.
- Terminal işletmesine müraccat eden bütün PRM yolcuların kayıtlarını tutmak, veri bankası oluşturmak.
- Bütün engel grubunda olan yolcular için bağımsız ve tam erişilebilir şekilde şikayet yada öneri yapabilmelerini sağlamak. Şikayetlere 5 gün içinde geri bildirim yapmak.
- Kesintisiz ve bağımsız erişilebilirlik şartlarını sağlamak.

10.2. Engelli Yolcu Şikayet ve Öneri Yönetimi

PRM yolcu şikayetin zamanında değerlendirilebilmesi, aksaklıkların analiz edilebilmesi ve çözüme yönelik tedbirlerin alınabilmesi amacıyla istatistikler tutulmaktadır. Kuruluşumuz ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Sistemi belgesine sahiptir. Bu kapsamda yapılan en önemli çalışmalardan birisi öneri ve şikayetlerin Komisyon tarafından değerlendirilerek aksiyon planı yapılmasıdır.

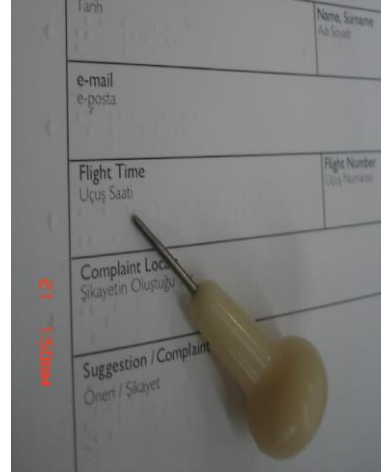
PRM yolcu şikayetleri her 3 ayda bir SHGM' ye belirlenmiş formatta raporlanır.

Terminal işletmesinin engelli hizmet kolaylıkları internet sitesinde duyurulmaktadır.

Görme engelli yolcularımızın da şikayetlerini ve önerilerini iletebilmeleri için Braille alfabeli "Öneri -Şikayet Formu" oluşturulmuş Braille yazı kalem ile erişilebilir noktalara konulmuştur.



Resim 19: Braille alfabeli şikâyet formu



Resim 20: Braille yazmak için kalem

10.3. Denetim, Gözetim ve Periyodik Kontrol Faaliyetleri

Kuruluşumuz Entegre Yönetim Sistemleri kapsamında yılda en az bir kez iç denetim, bir kez de dış denetim yapmaktadır. Ayrıca DHMI periyodik denetimleri, SHGM planlı yada plansız denetimlerine tabiidir. Kalite ve Operasyon birimleri tarafından operasyonel performans ölçümü kapsamında planlı ve plansız kontroller yapılır.

10.4. Standart ve Mevzuatın Takibi ve Sistem İyileştirme

Kuruluşumuz Entegre Yönetim Sistemleri kapsamında geliştirilmiş yada geliştirilen tüm standartlar ile mevzuatları sistematik şekilde takip ettiğini garanti altına almıştır. Ayrıca proje sahibi olarak SHGM düzenlemeleri ile DHMI istekleri aktif bir şekilde takip edilir.

Kuruluşta ihtiyaç olan hizmet ve alt yapı iyileştirmeleri; denetim ve gözetim rapor sonuçlarına, yeni düzenlemelere, ve yolcu taleplerine uygun olarak yapılır.

Hizmet aksaklıkları ve şikayet sonucu yapılan değerlendirmelere göre Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Süreç prosedürde tanımlandığı şekilde iyileştirme yapıncaya kadar takip edilir.

10.5. Eğitim

PRM yolcuya sağlanan bütün hizmetler özel eğitimli personel tarafından yerine getirilir. Bu amaçla, temas noktalarında olan Fraport TAV personeline, engellilerin eşitliği, engellilik bilinci, davranış kuralları ve işitme engellilerle işaret dili ile iletişim eğitimi dahil verilmektedir. Engelli eğitimleri belirli aralıklarda tazelenir.

Bütünsel hizmet konseptine uygun olarak engelli yolculara hizmet veren yer hizmet kuruluşları ve güvenlik personellerinin engelli yolcu hizmeti konusunda eğitim sağladıkları kayıtları ve eğitim sunuları kayıt olarak saklanır.

11. YÜRÜRLÜK

EHK El Kitabı-Genel Müdür onayıyla yürürlüğe girer.

12. DEĞİŞİKLİK

EHK El Kitabı değişikliği Doküman Kontrol Prosedürüne göre yapılır.

13. YÜRÜTME

EHK El Kitabı kapsamının yürütülmesinden Fraport TAV Yönetimi ve çalışanları sorumludur.
