

**NACIONALNI PROGRAM ZA OLAKŠICE U VAZDUŠNOM
SAOBRAĆAJU**

Septembar, 2013. godine

Podgorica

Sadržaj:

CILJ.....	3
ORGANIZACIJA I RUKOVOĐENJE.....	3
Dio 1: OPŠTE ODREDBE.....	3
1.1. Primjena Annex-a 9 Čikaške konvencije (Annex 9 ICAO)	4
1.2. Unapređenje mjera za olakšice saradnjom sa državama članicama ECAC.....	4
Dio 2: OLAKŠICE KOJE SE ODOSE NA PREVOZ LICA I PRTLJAGA.....	4
2.1. Dolazak i odlazak lica i prtljaga.....	4
2.2. Lica u tranzitu	5
2.3. Nepoželjna i deportovana lica	5
Dio 3: OLAKŠICE ZA PREVOZ ROBE.....	6
3.1. Carinski tretman robe i automatizacija.....	6
3.2. Formalnosti prije prijema i otpreme robe.....	6
3.3. Ovlašćeni privredni subjekti (OPS).....	7
3.4. Ostale odredbe.....	8
Dio 4 – OLAKŠICE I SAOBRAĆAJ NA AERODROMIMA.....	8
4.1. Aerodromski znaci i oznake.....	8
4.2. Odredbe za kolica za prtljag i kolica.....	8
Dio 5: OLAKŠICE ZA PREVOZ LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU.....	9
5.1. Cilj i obim.....	9
5.2. Izrazi.....	9
5.3. Sprečavanje odbijanja prevoza.....	10
5.4. Odstupanja, posebni uslovi i obavještanje.....	10
5.5. Određivanje tačaka za dolazak i odlazak	12
5.6. Prosleđivanje obavještenja.....	12
5.7. Pravo na pomoć na aerodromima.....	13
5.8. Pružanje pomoći na aerodromima.....	13
5.9. Standardi kvaliteta za pružanje pomoći.....	16
5.10. Pomoć koju pruža operator vazduhoplova.....	16
5.11. Obuka.....	17
5.12. Naknada štete za izgubljena ili oštećena invalidska kolica, ostalu opremu i pomagala za kretanje.....	18
5.13. Podnošenje reklamacije	18
Dio 6: OSTALA PITANJA OLAKŠICA.....	19
6.1. Ograničenje broja ručnog prtljaga.....	19
ANNEX „A“ uz Dio 2 (2-A) - Uputstvo za deportaciju i prtnju lica.....	19
ANNEX „B“ uz Dio 2 (2-B) - Pismo obavještenja o prevozu nepoželjnih lica upućeno nadležnim organima države tranzita i države krajnjeg odredišta.....	24
ANNEX „C“ uz Dio 2 (2-C) - Uputstva za vraćanje nepoželjnih lica.....	26
ANNEX „D“ uz Dio 2 (2-D) - Osnovna načela sistema za slanje informacija o putnicima unaprijed.....	28
ANNEX „E“ uz Dio 2 (2-E) - Osnovna načela za identifikacione kartice članova posade vazduhoplova.....	29
ANNEX „A“ uz dio 3 (3-A) - Uputstva u vezi dokumenta 30, prvi dio, 3. odjeljak – robne olakšice.....	29
Dodatak 1. Annex-u 3-A - Informacije o ovlašćenom privrednom subjektu OPS.....	36

Dodatak 2. Annex-u 3-A - Uputstvo o povraćaju poreza na dodatu vrijednost.....	41
ANNEX „A“ uz Dio 5 (5-A) - Letak sa uputstvom za lica sa smanjenom pokretljivošću koja rijetko ili prvi put putuju	42
ANNEX „B“ uz Dio 5 (5-B) - Uputstvo za osoblje obezbjeđivanja – ključni principi za pregled lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću	45
ANNEX „C“ uz Dio 5 (5-C) - Pravila ponašanja prilikom zemaljskog opsluživanja lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.....	47
ANNEX „D“ uz Dio 5 (5-D) - Uputstvo za zemaljsko opsluživanje lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.....	50
ANNEX „E“ uz Dio 5 (5-E) - Uputstvo o značaju i jednakosti lica sa invaliditetom za osoblje aerodroma i osoblje operatora vazduhoplova.....	54
ANNEX „F“ uz Dio 5 (5-F) - Napomena o procedurama za prevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.....	62
ANNEX „G“ uz Dio 5(5-G) - Obuka	65
Dodatak annex-u 5-G - Nastavne jedinice obuke.....	67

NACIONALNI PROGRAM ZA OLAKŠICE U VAZDUŠNOM SAOBRAĆAJU

CILJ

Svrha i cilj postojanja Nacionalnog programa za olakšice u vazdušnom saobraćaju može se, prije svega, sagledati u obavezi država članica Međunarodne organizacije civilnog vazduhoplovstva (ICAO) da, u cilju olakšanja formalnosti za vazduhoplove, posadu, putnike i robu koji prelaze državne granice u međunarodnom civilnom saobraćaju, sprovode pojedine odredbe Konvencije o međunarodnom civilnom vazduhoplovstvu (Čikago, 1944.god.) iz kojih su proizašli Standardi i Preporučena Praksa za Olakšice. „Standardi i Preporučena Praksa – Olakšice“ (SARPs) su prvi put usvojeni od strane Savjeta ICAO 25. marta 1949. godine shodno članu 37 Konvencije a imenovani su kao Annex 9 ICAO i stupili na snagu 1. septembra iste godine. ICAO propisuje i povremeno dopunjuje, po potrebi, međunarodne standarde i preporučenu praksu i procedure iz svih oblasti koji se tiču civilnog vazduhoplovstva i objavljuje ih u vidu Annex-a ICAO i njihovih priručnika. Tako je npr.,usled promjena u međunarodnim odnosima i razvoja od 1949.godine, Annex 9 ICAO doživio 13. izdanje, koje je stupilo na snagu 18. jula 2011.godine i počelo se primjenjivati 17. novembra 2011. godine.

Nacionalni program za olakšice u vazdušnom saobraćaju sadrži skup mjera, aktivnosti i tehnoloških postupaka kojima se olakšava obavljanje međunarodnog vazdušnog prevoza i ubrzava protok putnika, prtljaga, pošte i robe.

ORGANIZACIJA I RUKOVOĐENJE

Sprovođenje Nacionalnog programa za olakšice (u daljem tekstu: Program) je u nadležnosti ministarstava nadležnih za poslove saobraćaja, vanjskih poslova, unutrašnjih poslova, finansija, pravde, carine, poljoprivrede, zdravlja, turizma i zaštite životne sredine, Agencije za civilno vazduhoplovstvo Crne Gore (u daljem tekstu: Agencija) i operatora aerodroma i operatora vazduhoplova.

Koordinaciju sprovođenja Programa vrši Nacionalni odbor za olakšice u vazdušnom saobraćaju (u daljem tekstu: Odbor za olakšice) u saradnji sa lokalnim odborom za olakšice.¹

Dio 1: OPŠTE ODREDBE

1.1. Primjena Annex-a 9 Čikaške konvencije (Annex 9 ICAO)

Crna Gora će da :

- a) preduzima mjere za ispunjavanje standarda i preporučene prakse iz Annex-a 9 ICAO;
- b) bez odlaganja obavještava ICAO o primjeni Annex-a 9 ICAO, kao i o odstupanju od standarda i preporučene prakse sadržanih u ovom Annex-u;
- c) ako primjenjuje određene odredbe Annex-a 9 ICAO na osnovu reciprociteta, nastojati da ih primijeni na multilateralnoj osnovi.

¹ Lokalni odbor za olakšice je tijelo kojeg osniva operator aerodroma čija je funkcija sprovođenje aerodromskog programa za olakšice na međunarodnom aerodromu za koji je osnovano a sve u cilju efikasnijeg i kvalitetnijeg sprovođenja ovog programa.

1.2. Unapređenje mjera za olakšice saradnjom sa državama članicama ECAC

Crna Gora će da :

- a) unapređuje mjere za olakšice, saradnjom sa vazduhoplovnim vlastima država sa kojima ima uspostavljen vazdušni saobraćaj da bi se pronašlo jedinstveno rješenje za zajedničke probleme;
- b) ažurira listu organa i organizacija nadležnih za olakšice, uključujući imigracione probleme;
- c) uspostavlja blisku saradnju sa drugim državama, shodno okolnostima, po pitanjima olakšica i mjera bezbjednosti u vazduhoplovstvu.

Dio 2: OLAKŠICE KOJE SE ODOSE NA PREVOZ LICA I PRTLJAGA

2.1. Dolazak i odlazak lica i prtljaga

2.1.1. Izdavanje i korišćenje mašinski čitljivih putnih dokumenata i viza (ukoliko su potrebne)

U skladu sa standardom 3.10 i preporučenom praksom 3.11 Annex-a 9 ICAO, Crna Gora:

- a) izdaje mašinski čitljive pasoše, u skladu sa ICAO Doc 9303;
- b) poštuje proceduru ICAO Doc 9303, kako bi ta dokumenta bila čitljiva na svim aerodromima;
- c) utvrđuje da li su lična dokumenta ili vize koji su izdati u cilju putovanja izdati u formi mašinski čitljivih dokumenata, kao što je propisano u ICAO Doc 9303;

2.1.2. Kontrola putnih dokumenata

- a) ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove je odgovorno za kontrolu putnih isprava na tački ulaza;
- b) pružalac usluga zemaljskog opsluživanja je dužan da provjeri putna dokumenta na mjestu za registraciju putnika i prtljaga;
- c) ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove utvrđuje spisak država iz kojih dolaze nepoželjna lica koja traže prijem u Crnu Goru;
- g) operator vazduhoplova je dužan da odbije ukrcavanje putnika koji nema odgovarajuće putne isprave, najkasnije prilikom njegovog ukrcavanja.
 - domaći i strani operatori vazduhoplova mogu, neposredno prije ukrcavanja, u dogovoru sa nadležnim organima, da obave dodatni pregled putnih dokumenata za ulaz i tranzit;
 - operator vazduhoplova je dužan da obavijesti putnike o kontroli putnih dokumenata prije ukrcavanja;
 - ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove je dužno da sarađuje i pomaže operatorima vazduhoplova u utvrđivanju važenja i ispravnosti putnih isprava;
 - ako ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove utvrdi da putna isprava nije ispravna, dužno je da obezbijedi pomoć operatoru vazduhoplova u skladu sa odredbama Annex-a 9 ICAO, Poglavlje 5 kojima je propisano postupanje sa nepoželjnim licima;
 - izuzev u slučaju grube nepažnje ili greške, nadležni organi su dužni da omoguće da operatori vazduhoplova ne snose troškove ili administrativne kazne ako dokažu da su preduzeli odgovarajuću kontrolu putnih dokumenata prilikom ukrcavanja putnika;
 - ako je za neposjedovanje odgovarajućih putnih isprava propisana novčana kazna, ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove mora da uzme u obzir da li je to posledica nemara ili neodgovarajućeg kvaliteta provjere putnih dokumenata koju obavlja operator vazduhoplova.

2.1.2.1. Obavješćavanje aerodroma u cilju sprečavanja ilegalnih migracija

a) Crna Gora razmjenjuje informacije u cilju zaštite svoje granice i civilnog vazduhoplovstva od posledica ilegalne migracije.

b) Ako ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove ima informaciju ili jasne naznake o ilegalnoj migraciji koja može da izazove ozbiljne probleme i ugrozi red i poredak, javnu bezbjednost ili interese druge države, Agencija će obavijestiti tu državu i Sekretarijat Evropske konferencije civilnog vazduhoplovstva (ECAC), bez odlaganja, putem adresa navedenih u listi ECAC Doc 30, dio I, paragraf 1.2 i 2.3.5.

c) Agencija je dužna da posjeduje ažuriranu listu adresa iz tačke b.

d) Obavješćenje, iz tačke b, se odnosi na način na koji se krše propisi o imigraciji i principi olakšica u civilnom vazduhoplovstvu i obuhvata:

- podatke o lažnim, falsifikovanim i ukradenim putnim ispravama;
- podatke o ruti putovanja;
- podatke o procjeni rizičnog ponašanja putnika;
- podatke o načinu krijumčarenja i trgovine ljudima.

2.1.2.2. Sistem za informacije koje se šalju unaprijed

U pogledu sistem za informacije koje se šalju unaprijed treba slijediti uputstvo o osnovnim principima sadržanim u Annex-u 2-D ovog programa.

2.1.3. Eksperti za istraživanje udesa

2.1.3.1. Stranim ekspertima koji učestvuju u traganju za vazduhoplovom i spašavanju lica, u istraživanju udesa i u popravci oštećenog vazduhoplova treba dozvoliti ulaz na teritoriju Crne Gore radi privremenog boravka, samo na osnovu pasoša, u skladu sa Annex-om 12 ICAO (Search and Rescue - Traganje i spašavanje) i Annex-om 13 ICAO (Aircraft Accident and Incident Investigation – Istraživanje udesa i ozbiljnih nezgoda vazduhoplova).

2.1.3.2. Ako je za prelaz državne granice potrebna viza, ekspertima iz podtačke 2.1.3.1. se, izuzetno, može odobriti prelaz državne granice ako imaju pismeni nalog nadležnih organa njihove države da je svrha službenog putovanja vršenje istrage udesa vazduhoplova..

2.1.3.3. Crna Gora će, bez odlaganja, pružiti pomoć stranim ekspertima iz 2.1.3.1, uključujući i prevoz, kako bi mogli da dođu do mjesta na kojem se dogodio udes.

2.2. Lica u tranzitu

2.2.1. Tranzitne vize

Crna Gora u cilju olakšica treba da:

- svede na najmanji mogući nivo izdavanje tranzitnih viza, i ograniči ih na one države iz kojih najčešće potiču nepoželjna lica;
- sarađuje sa drugim državama u vezi s uvođenjem tranzitnih viza i harmonizacije domaćih propisa sa propisima drugih država;
- obavijesti Sekretarijat ECAC, ukoliko je tako zahtijevano i/ili kad god je neophodno, o promjeni politike izdavanja tranzitnih viza.

2.3. Nepoželjna i deportovana lica

A. Nepoželjna lica

2.3.1. Crna Gora treba da primijeni odredbe Annex-a 9 Poglavlje 5 ICAO u cilju da:

- a) olakša vraćanje nepoželjnih lica;
- b) obavijesti operatora vazduhoplova ili njegovog zastupnika, što je prije moguće, prije polijetanja, da nepoželjno lice može da pruži otpor, tako da operator vazduhoplova ili njegov zastupnik mogu da preduzmu neophodne mjere za obezbjeđivanje leta.

B. Deportovana lica

2.3.2. Ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove dostavlja kopiju naloga za deportaciju i obavješta, u pisanoj formi (faks, teleks, e-mail), nadležni organ države tranzita i države odredišta, kao i operatora vazduhoplova ili njegovog zastupnika o:

- a) identitetu lica;
- b) razlogu za prevoz lica;
- c) procjeni rizika od strane države i/ili davanju odgovarajućih informacija u cilju procjene rizika za obezbjeđivanje leta;
- d) imenu i državljanstvu pratioca;
- e) vrsti putne isprave;
- f) odredbama Annex-a 9 ICAO koje se primjenjuju.

Forma pisma obavještenja o prevozu nepoželjnih lica koje se upućuje nadležnim organima države tranzita i države krajnjeg odredišta data je u Annex-u 2-B ovog Programa.

2.3.3. Ako Crna Gora treba da primi tranzitne putnike koji su vraćeni ili deportovani iz drugih država za koje je tranzitna viza obavezna, dužna je da omogući pomoć tim državama radi olakšanja prevoza tih lica do krajnjeg odredišta.

2.3.4. Treba nastojati, ukoliko je to moguće, da se deportovana lica prevoze direktnim letovima, bez tehničkog sletanja, do krajnjih odredišta, kako bi se izbjegle tranzitne države.

2.3.5. Agencija dostavlja ECAC-u podatke o nadležnoj službi ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove u cilju ažuriranja „ECAC INADPAXLIST 1“ i „INADPAXLIST 2“.

2.3.6. Prema nepoželjnim ili deportovanim licima se preduzimaju posebne mjere u cilju održavanja javnog reda i mira u skladu sa uputstvima navedenim u Annex-u 2-A i Annex-u 2-C ovog Programa.

2.3.7. Osnovna načela za identifikacione kartice radi lakšeg i bržeg prelaska granice članova posade vazduhoplova data su Annex-u 2-E ovog programa.

Dio 3: OLAKŠICE ZA PREVOZ ROBE

3.1. Carinski tretman robe i automatizacija

3.1.1. Razmjena informacija koju zahtijevaju nadležni organi države dolaska i odlaska vazduhoplova vrši se elektronskim putem, prema procedurama koje ispunjavaju međunarodne standarde. Elektronska komunikacija ima prednost u odnosu na papirne deklaracije i dokumenta.

3.1.2. Subjekti koji učestvuju u prevozu, prijehu, otpremi i carinjenju robe treba da, što je više moguće, pojednostave procedure i dokumenta koja prate robu i da direktno učestvuju u izradi elektronskog sistema i ostalih sredstava u cilju poboljšanja razmjene informacija i da obezbijede interoperabilnost svojih sistema.

3.1.3. Pošiljaoci robe mogu unaprijed da dostave informacije, u elektronskoj formi, koje zahtijevaju nadležni organi u vezi s formalnostima koje se odnose na uvoz/izvoz robe, u isto vrijeme, za svaku tačku ulaska.

3.2. Formalnosti prije prijema i otpreme robe

3.2.1. Prije prijema i otpreme robe, treba preduzeti da se :

- a) ne podnosi posebna predprijemna deklaracija za kratke letove prije polijetanja i za duge letove 4 časa prije dolaska na prvi aerodrom na teritoriji države krajnjeg odredišta;
- b) ne zahtijeva podnošenje posebne predotpremne deklaracije 30 minuta prije odlaska sa aerodroma;
- c) ograničavaju podaci samo na one najneophodnije da se izvrši odgovarajuća analiza rizika u svrhu obezbjeđivanja i bezbjednosti, koji obuhvataju i podatke o registraciji vazduhoplova, identifikaciji i količini robe na dolasku i informacije o prevozu, uz činjenicu da se ove informacije mogu dobiti iz komercijalne dokumentacije;
- d) ne zahtijeva posebna generalna deklaracija i robni manifest ako se element podataka iz ove dokumentacije nalazi u predprijemnoj ili predotpremnoj informaciji. Uprava carina može na mjestu ulaska da traži posebnu izjavu da je roba stigla ili na mjestu izlaska da traži posebnu izjavu, prije polaska, da je roba stigla na krajnju tačku izlaska;
- e) uzimaju u obzir međunarodni standardi o pouzdanom lancu snabdijevanja i predprijemnim i predotpremnoj informacijama koja se tiče ulaska i izlaska robe;
- f) razmotri:
 - uvođenje sistema za automatsku obradu podataka za podnošenje i obradu predprijemnih i predotpremnoj informacija, uključujući sistem za automatsku analizu rizika;
 - podnošenje predprijemnih informacija u kasnijim procedurama za oslobađanje od carinjenja/carinjenja robe;
 - upotrebu već dostupnih podataka u izvoznim deklaracijama prilikom podnošenja predotpremnoj informacija².

3.3. Ovlašćeni privredni subjekti (OPS)³

3.3.1. Crna Gora treba da uvede program za OPS i da omogući posebne mjere kontrole koje se odnose na bezbjednost, obezbjeđivanje i pojednostavljivanje procedura. Posebne mjere kontrole zasnivaju se na informacijama koje su dostupne vlastima i dozvoljavaju, na osnovu analize rizika, manji broj ručnih pregleda robe i druge posebne metode kontrole. Pojednostavljene procedure za OPS i druga ovlašćena lica mogu da obuhvate:

- a) oslobađanje od carinjenja robe na osnovu minimalnih informacija za identifikaciju robe i omogućavanje da konačna deklaracija robe bude naknadno izrađena;
- b) carinjenje robe u prostorijama deklaratora ili OPS ili u prostorijama koje odobri Uprava carina;

² Izrazi, predprijemna deklaracija, predotpremna deklaracija, generalna deklaracija, predprijemna ili predotpremna informacija, deklaracija gotovih proizvoda, izjava da je roba stigla, carinjenje robe u prostorijama deklaratora ili OPS i roba u transferu sa jednog leta na drugi, carinski propisi ne poznaju. Da bi se pomenuti izrazi mogli koristiti potrebno je izvršiti izmjenu i dopunu Carinskog zakona.

³ Opšti privredni subjekat je definisan članom 6b Carinskog zakona ("Sl. List CG 21/2008) i Dodatkom 1. Annex-a 3-A Informacije o Ovlašćenom Privrednom Subjektu

- c) smještaj deklarirane robe na osnovu pristupa u evidenciju OPS;
- d) podnošenje pojedinačne robne deklaracije za svu robu koja je uvezena ili izvezena u određenom roku u slučaju kada robu često uvozi i izvozi isto lice;
- e) procedure tranzita zasnovane na robnom manifestu ili glavnom tovarnom listu.

3.3.2. Prilikom odobravanja statusa OPS, Uprava carina treba da uzima u obzir već ispunjene uslove i kriterijume za uporedne programe OPS koji su pod nadzorom drugih državnih organa, kako bi se izbjeglo da više organa odlučuje o istom zahtjevu.

3.4. Ostale odredbe

3.4.1. Deklaracija za robu treba da se podnosi elektronskim putem, čime će se olakšati prevoz robe od jednog vazduhoplova do drugog na istom aerodromu.

3.4.2. Ne treba vršiti kontrolu dokumenta za robu koja je u transferu sa jednog leta na drugi na istom aerodromu, već će se dokumenta elektronski pratiti i vršiti odgovarajući carinski nadzor na platformi i u zoni skladišta.

3.4.3. Naknade za skladištenje robe na aerodromima koji imaju dodatnih praznih mjesta treba da budu takve da podstiču vlasnike robe i agente da što prije uklone svoju robu iz skladišta.

3.4.4. Greške u robnom manifestu koje su nastale nepažnjom treba da se isprave u određenom roku. Greške ne smiju da se ispravljaju pošto je roba prošla carinsku kontrolu, izuzev ako nadležni organ smatra da je ispravka neophodna.

3.4.5. U Annex-u 3-A ovog Programa sadržano je uputstvo koje se odnosi na povraćaj poreza putnicima kako bi se olakšao prihvrat i otprema putnika koji su ispunili formalnosti u vezi s povraćajem poreza (tax refund).

Dio 4 – OLAKŠICE I SAOBRAĆAJ NA AERODROMIMA

4.1. Aerodromski znaci i oznake

Pri uvođenju novih i izmjeni postojećih znakova i oznaka na aerodromima, aerodrom je dužan da se pridržava znakova i oznaka koji su određeni u ICAO Doc 9636 .

4.2. Odredbe za kolica za prtljag

Aerodrom mora da obezbijedi korisnicima dovoljan broj kolica za prtljag na određenim lokacijama na aerodromu.

Dio 5: OLAKŠICE ZA PREVOZ LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

5.1. Cilj i obim

5.1.1. Zakonom o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju („Službeni list Crne Gore 18/11) kao i drugim međunarodnim propisima koji su prihvaćeni u Crnoj Gori, propisana je zaštita lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću i pružanje pomoći tim licima.

5.1.2. Odredbe ovog dijela primenjuju se na lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću koja koriste ili namjeravaju da koriste međunarodni vazdušni prevoz na aerodromu polaska, tranzita ili dolaska, ako se aerodrom nalazi na teritoriji Crne Gore.

5.1.3. Odredbe iz tač. 5.3 (sprečavanje odbijanja prevoza), 5.4 (odstupanja, posebni uslovi i informacije) i 5.10 (pomoć operatora vazduhoplova), se odnose na putnike koji polaze sa aerodroma koji se nalazi na teritoriji druge države i putuju ka aerodromu odredišta koji se nalazi na teritoriji Crne Gore, ako stvarni operator vazduhoplova ima sertifikat o osposobljenosti za obavljanje međunarodnog vazdušnog prevoza.

5.2. Izrazi

5.2.1. Izrazi koji se koriste za potrebe ovog dijela imaju sledeće značenje:

- 1) operator vazduhoplova (aircraft operator) je pravno ili fizičko lice, odnosno državni organ koji vrši operacije vazduhoplovom ili namjerava vršiti operacije vazduhoplovom;
- 2) aerodrom (airport) je određeno područje na zemlji ili vodi, sa objektima, instalacijama i opremom, namijenjeno, u potpunosti ili djelimično, za kretanje, polijetanje i slijetanje vazduhoplova;
- 3) međunarodni vazdušni prevoz je linijski prevoz, povremeni prevoz i pružanje usluga iz vazduha uz novčanu ili drugu vrstu naknade;
- 4) korisnik aerodroma (airport users) je pravno lice ili preduzetnik koji je odgovoran za prevoz putnika i/ili prtljaga i/ili pošte i/ili stvari vazdušnim putem, od aerodroma ili do aerodroma;
- 5) lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću je lice čija se pokretljivost smanjuje u prevozu, zbog bilo koje fizičke nesposobnosti (čulne ili lokomotorne, stalne ili privremene), mentalne nesposobnosti, starosti ili drugog uzroka nesposobnosti, a čije stanje nalaže posebnu pažnju i prilagođavanje usluga koje se pružaju putnicima njegovim potrebama;
- 6) organizator putovanja (tour operator) je lice koje redovno organizuje paket aranžmane i prodaje ih ili nudi na prodaju, direktno ili preko posrednika;
- 7) parking aerodroma (airport car park) je parking koji se nalazi u okviru granica aerodroma ili pod direktnom kontrolom tijela koje upravlja aerodromom, koji je namijenjen putnicima koji koriste aerodrom;
- 8) rezervacija (reservation) označava činjenicu da putnik ima putnu kartu ili drugi dokaz koji označava da je rezervacija prihvaćena i registrovana od strane operatora vazduhoplova ili organizatora putovanja;
- 9) odbor korisnika aerodroma (airport users committee) je odbor operatora vazduhoplova koji koriste aerodromske usluge i sačinjavaju ga predstavnici korisnika aerodroma ili organizacije koje ih predstavljaju;
- 10) certifikovani psi-vodiči su psi-vodiči ili drugi psi za pomoć koji su obučeni da licima sa invaliditetom pomažu u svakodnevnim aktivnostima. Psi-vodiči koji su prvobitno obučavani za pomoć u kretanju slijepim ili slabovidim licima, obučeni su u organizacijama koje su prihvaćene od strane Međunarodnog udruženja za obuku pasa-vodiča. Psi za pomoć obučavaju se u organizaciji koja ispunjava kriterijume članstva u ADI (Assistance dogs International);
- 11) stvarni operator vazduhoplova (operating air carrier) je operator vazduhoplova koji obavlja ili namjerava da obavi let na osnovu ugovora sa putnikom ili u korist drugog pravnog ili fizičkog lica;
- 12) Operator aerodroma (managing body of the airport or managing body) je privredno društvo, drugo pravno lice ili preduzetnik čiji je cilj da, prema nacionalnim propisima, prije svega rukovodi i upravlja infrastrukturom aerodroma i da usklađuje i nadzire djelatnosti različitih operatora na aerodromu ili sistem aerodroma.

5.2.2. Kategorije putnika kojima je potrebna pomoć

5.2.2.1. U cilju prilagođavanja usluge koja je potrebna licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću, operatori vazduhoplova, tijela koja upravljaju aerodromom i putnički agenti treba da koriste istu definiciju različitih kategorija lica kojima je potrebna pomoć i koja obavještavaju operatore vazduhoplova i aerodrom o vrsti pomoći koja im je potrebna. U tom smislu, koristi se sledeća klasifikacija i kodovi:

- WCHR (Wheel Chair to Ramp) su putnici koji mogu da se kreću uz/niz stepenice i da se kreću kroz putničku kabinu, ali su im potrebna invalidska kolica ili drugo sredstvo za kretanje od aerodromskog terminala do vazduhoplova, po terminalu, kao i između tačaka dolazaka i odlazaka na javnoj strani terminala;
- WCHS (Wheel Chair to top of Steps) su putnici koji ne mogu da se kreću uz/niz stepenice, ali mogu da se kreću po putničkoj kabini i potrebna su im invalidska kolica za kretanje od vazduhoplova do aerodromskog terminala, po terminalu, kao i između tačaka dolazaka i odlazaka na javnoj strani terminala;
- WCHC (Wheel Chair in Cabin) su potpuno nepokretni putnici koji se kreću samo uz pomoć invalidskih kolica ili uz pomoć drugih sredstava i potrebna im je pomoć u svakom trenutku od dolaska na aerodrom do smještanja u vazduhoplov ili na određenom mjestu koje odgovara njihovim posebnim potrebama, do odlaska sa aerodroma. Ova kategorija obuhvata i putnike sa invaliditetom donjih ekstremiteta kojima je potrebna pomoć pri ukrcavanju/iskrcavanju, kao i za kretanje po putničkoj kabini, ali koji mogu da se kreću samostalno u svojim invalidskim kolicima po aerodromu. Prilikom rezervacije treba odrediti stepen samostalnosti putnika;
- BLIND su slepi ili slabovidni putnici;
- DEAF su putnici koji su gluvi ili koji ne čuju dobro ili putnici koji su gluvonijemi;
- DEAF/BLIND su slepi i gluvi putnici koji mogu da se kreću samo uz pomoć osobe koja ih prati;
- DPNA (Disabled Passenger with intellectual or developmental disability needing assistance) su putnici sa mentalnim nesposobnostima ili smetnjama u razvoju kojima je potrebna pomoć drugog lica, kao što su teškoće u učenju, demencija, Alchajmerova bolest ili Daunov sindrom, koji putuju sami i potrebna im je pomoć osoblja na aerodromu.

5.3. Sprečavanje odbijanja prevoza

5.3.1. Operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja ne smiju, zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti putnika, odbiti da:

- 1) prihvate rezervaciju za let vazduhoplovom koji odlazi sa aerodroma ili koji dolazi na aerodrom koji se nalazi na teritoriji Crne Gore;
- 2) ukrcaju lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću na ovakvom aerodromu, pod uslovom da ono ima važeću putnu kartu i rezervaciju.

5.4. Odstupanja, posebni uslovi i obavještavanje

5.4.1. Izuzetno od podtačke 5.3.1 operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja može, zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti putnika, odbiti da prihvati rezervaciju lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću ili odbiti njihovo ukrcavanje:

- a) da bi se ispunili važeći sigurnosni zahtjevi koje je propisala vazduhoplovna vlast koja je operatoru vazduhoplova izdala sertifikat o osposobljenosti za obavljanje međunarodnog vazdušnog prevoza (AOC);
- b) ako je veličina vazduhoplova ili njegovih vrata takva da fizički onemogućava ukrcavanje ili prevoz lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću.

5.4.2. U slučaju neprihvatanja rezervacije iz razloga koji su navedeni u podtački 5.4.1. Operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja moraju da preduzmu sve razumne napore kako bi dotičnom licu predložili drugu prihvatljivu mogućnost.

5.4.3. Lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću kome je uskraćeno pravo na ukrcavanje zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti i lice u njegovoj pratnji, u skladu sa podtačkom 5.4.4, imaju pravo na povraćaj troškova ili preusmjeravanje puta. Pravo na izbor između povratnog leta ili preusmeravanja puta zavisi od toga da li su svi sigurnosni zahtjevi ispunjeni.

5.4.4. Pod uslovom koji je naveden u podtački 5.4.1 a), Operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja može da zahtijeva od lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću da bude praćeno od drugog lica koje je sposobno da mu pruži odgovarajuću pomoć.

5.4.4.1. Licima koja su u pratnji lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću operator vazduhoplova može da ponudi popust za prevoz, pogotovo ako operator vazduhoplova smatra da je prisustvo ovih lica neophodno iz razloga sigurnosti lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću.

5.4.5. Radi ispunjenja uslova iz podtačke 5.4.1 a) operatori vazduhoplova treba da se pridržavaju uputstava iz Annex-a 5-F ovog programa koja se odnose na napomene o procedurama za prevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

5.4.6. Operator vazduhoplova ili njegov zastupnik treba da, u odgovarajućoj formi i na istom jeziku na kome su objavljene informacije za druge putnike, učini raspoloživim javnosti sigurnosna pravila koja primjenjuje na prevoz lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću, kao i sva ograničenja u vezi s njihovim prevozom ili opremom za kretanje koja su uzrokovana veličinom vazduhoplova. Organizator putovanja je dužan da sačini sigurnosna pravila i ograničenja za letove koji su uključeni u putovanja, odmore i izlete u okviru paket aranžmana koje organizuje, prodaje ili nudi na prodaju.

5.4.7. Ako operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja odbiju da prihvate rezervaciju lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću, odnosno odbiju zahtjev da to lice bude praćeno od drugog lica koje je sposobno da mu pruži odgovarajuću pomoć, shodno podtač. 5.4.1 ili 5.4.4, dužni su da o razlozima za to odmah obavijeste lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću. Na zahtjev lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću, operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja pismenim putem obaveštavaju ta lica o razlozima za odbijanje, u roku od pet radnih dana od dana podnošenja zahtjeva.

5.5. Određivanje tačaka za dolazak i odlazak

5.5.1. Operator aerodroma, u saradnji sa korisnicima aerodroma, posredstvom Odborom korisnika aerodroma i uz konsultovanje odgovarajućih organizacija koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, uzevši u obzir lokalne uslove u granicama aerodroma, određuje tačke za dolazak i odlazak ili tačku koja je pod njegovom direktnom kontrolom, kako unutar tako i van zgrada terminala, na kojima lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću mogu, s lakoćom, da najave svoj dolazak na aerodrom i da zahtijevaju pomoć.

5.5.2. Tačke dolaska i odlaska iz podtačke 5.5.1 moraju da budu jasno označene i putnicima se na njima pružaju, u pristupačnom obliku, osnovne informacije o aerodromu.

5.5.3. Broj i mjesta ovih tačaka mogu da variraju, u zavisnosti od veličine i izgleda svakog posebnog aerodroma, ali bi one trebale da obuhvate kratkoročna i dugoročna aerodromska mjesta za parking automobila, mjesta za brzo izlaženje i ulaženje, kao i dolazne i odlazne stanice za autobuse. Od izuzetne važnosti je da lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću koja koriste aerodrom budu uključena u proces odlučivanja gdje će ta mjesta biti smještena i kako treba da budu označena. Annex 5-C i Annex 5-D ovog programa predstavljaju uputstvo aerodromu o najboljem načinu rada u ovoj oblasti, kao i u oblastima projektovanja aerodroma i rukovođenja njima.

5.6. Prosleđivanje obavještenja

5.6.1. Operator vazduhoplova, njihovi zastupnici i organizatori putovanja treba da preduzimaju sve neophodne mjere da se na njihovim prodajnim mjestima usluga ,uključujući prodaju putem telefona i putem interneta, primaju prijave potreba za pomoć licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću.

5.6.2. Kad operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja prime prijavu potrebe za pomoć najkasnije 48 časova prije objavljenog vremena odlaska, oni treba da proslijede ovaj podatak najkasnije 36 časova prije objavljenog vremena odlaska:

- a) tijelima koja upravljaju aerodromima odlaska, dolaska i tranzita, i
- b) stvarnom operatoru vazduhoplova, ako on nije izdao rezervaciju, izuzev ako u trenutku prijema prijave potrebe za pomoć nije poznato ko će biti stvarni operator vazduhoplova, u kom slučaju se podaci prosleđuju što je prije moguće.

5.6.3. U slučaju koji nije obuhvaćen tačkom 5.6.2, operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja moraju da, u što kraćem roku, proslijede podatke.

5.6.4. Stvarni operator vazduhoplova, u što kraćem roku poslije polijetanja, obavještava operatora aerodroma krajnjeg odredišta o broju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću kojima je pomoć potrebna i o vrsti neophodne pomoći.

5.6.5. Operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja vrše praćenje prijave potrebe za pomoći, a lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću treba da ih razumiju. Annex 5-A koji sadrži izgled letka sa uputstvom za lica sa smanjenom pokretljivošću koja rijetko ili prvi put putuju treba u jednostavnoj formi da ovim putnicima pruži odgovarajuće informacije. Agencija je dužna da ovu informaciju dostavi organizacijama koje zastupaju lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću, kao i operatorima vazduhoplova i organizatorima putovanja.

5.7. Pravo na pomoć na aerodromima

5.7.1. Ako lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću stigne na aerodrom, operator aerodroma mora da obezbijedi pomoć iz podtačke 5.8.7. tako da lice može da se ukrca na let za koji ima rezervaciju, pod uslovom da je obavještenje o posebnim potrebama lica poslato operatoru vazduhoplova, njegovom zastupniku ili organizatoru putovanja, najkasnije 48 časova prije objavljenog vremena odlaska. Ovo obavještenje važi i za povratni let, ako su oba leta ugovorena sa istim operatorom vazduhoplova.

5.7.2. Ako putnik zahtijeva da bude u pratnji certifikovanog psa-vodiča, pomoć se pruža ako je prijava potrebe za pomoć proslijeđena operatoru vazduhoplova, njegovom zastupniku ili organizatoru putovanja, u skladu sa važećim propisima.

5.7.3. Ako informacija nije proslijeđena u skladu sa podtačkom 5.7.1. operator aerodroma treba da uloži razuman napor da pruži pomoć tako da ovo lice može da se nesmetano ukrca na let za koji ima rezervaciju.

5.7.4. Odredbe iz podtačke 5.7.1. primenjuju se:

- pod uslovom da se lice pojavi na mjestu za prijavljivanje putnika i prtljaga: u vrijeme koje je unaprijed, u pisanom obliku (uključujući i elektronsku formu), odredio operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja; ili
- ako vrijeme nije određeno, najkasnije jedan čas pre objavljenog vremena polaska, ili
- pod uslovom da lice dođe do tačke u okviru granica aerodroma koja je određena u tački 5.5: u vrijeme koje je unaprijed, u pisanom obliku, (uključujući elektronsku formu) odredio operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja; ili
- ako vrijeme nije određeno, najkasnije dva časa prije objavljenog vremena odlaska.

5.7.5. Ako je lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću u tranzitu preko aerodroma na teritoriji Crne Gore, ili ga operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja premjesti s leta za koji ima rezervaciju na drugi let, operator aerodroma mora da pruži potrebnu pomoć iz podtačke 5.8.7. tako da se lice ukrca na let za koji ima rezervaciju.

5.7.6. Ako se lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću koje putuje vazdušnim putem iskrca na aerodromu na teritoriji Crne Gore, operator aerodroma je odgovorno za pružanje pomoći iz podtačke 5.8.7. na način da ovo lice može da prispje do tačke za odlazak sa aerodroma, kao što je navedeno u tački 5.5. Pružena pomoć treba, što je više moguće, da bude prilagođena posebnim potrebama svakog pojedinačnog putnika.

5.8. Pružanje pomoći na aerodromima

5.8.1. Operator aerodroma ne smije, pri pružanju pomoći iz podtačke 5.8.7. licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću da traži dodatnu naknadu za pruženu pomoć.

5.8.2. Operator aerodroma može ovu pomoć da pruža neposredno, a može, zadržavajući nadležnost i poštujući standarde kvaliteta, da zaključi ugovor za pružanje te vrste pomoći sa jednim ili više pravnih ili fizičkih lica. U saradnji sa korisnicima aerodroma, preko Odbora korisnika aerodroma, operatora aerodroma može, na sopstvenu inicijativu ili na zahtjev drugih, uključujući i operatora vazduhoplova, da zaključi ugovor, uzimajući u obzir postojeće usluge na aerodromu. Ako odbije takav zahtjev, operator aerodroma dužan je da pruži pisano obrazloženje.

5.8.3. Operator aerodroma može, bez diskriminacije, da uvede korisnicima aerodroma posebnu naknadu za finansiranje ove pomoći.

5.8.4. Posebna naknada treba da bude razumna, srazmjerna troškovima, transparentna i propisana od operatora aerodroma u saradnji sa korisnicima aerodroma, posredstvom Odbora korisnika aerodroma, ako on postoji, ili u saradnji sa drugim odgovarajućim subjektima.

Naknada se raspodjeljuje na korisnike aerodroma srazmerno ukupnom broju putnika koji svaki od njih prevozi na aerodrom ili sa njega.

5.8.5. Operator aerodroma mora da odvoji račune djelatnosti koje se odnose na pružanje pomoći licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću od računa drugih djelatnosti, u skladu sa opšteprihvaćenim poslovnim djelatnostima.

5.8.6. Operator aerodroma mora preko Odbora korisnika aerodroma da korisnicima aerodroma, ili drugim nadležnim subjektima, organima sprovođenja, odnosno tijelima iz podtačke 5.14. omogućiti pregled revidiranih godišnjih prihoda i troškova namjenjenih pružanju pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću.

5.8.7. Pomoć i organizacija koje su neophodne da bi se licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću omogućilo korišćenje aerodroma su:

- davanje obavještenja o njihovom dolasku na aerodrom i zahtjev za pomoć na određenom mjestu unutar i van terminala aerodromske zgrade iz tačke 5.5;
- kretanje od označenog mjesta do mjesta za registraciju putnika i prtljaga;
- registracija putnika i prtljaga;
- kretanje od mjesta za registraciju putnika i prtljaga do vazduhoplova, uključujući pomoć oko procedura pasoške, carinske kontrole i bezbjednosnih pregleda;
- ukrcavanje u vazduhoplov, uz pomoć lifta, invalidskih kolica ili drugih vidova pomoći;
- kretanje od vrata aviona do njegovih sjedišta;
- smještanje ručnog prtljaga u vazduhoplov;
- kretanje od sjedišta do vrata vazduhoplova;
- iskrcavanje iz vazduhoplova uz pomoć lifta, invalidskih kolica ili uz neki drugi vid pomoći;
- kretanje od vazduhoplova do dijela terminala za preuzimanje predatog prtljaga, uključujući pomoć u vezi procedure pasoške i carinske kontrole;
- kretanje od sortirnice do označenog mjesta;
- utvrđivanje sledećeg leta kada su u tranzitu i pomoć u vazduhu i na zemlji i u okviru i između terminala;
- kretanje do toaleta.

5.8.8. Takođe se preduzimaju i sledeće mjere:

- ako licima sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću pomaže lice koje se nalazi u njihovoj pratnji, i ovo lice treba, ako je potrebno, da pomogne prilikom ukrcavanja i iskrcavanja na aerodromu;
- prihvatanje i otprema opreme za kretanje, uključujući i električna invalidska kolica za koja se mora 48 časova ranije poslati obavještenje imajući u vidu moguća ograničenja prostora u putničkoj kabini vazduhoplova, a shodno važećim propisima koji se tiču opasnog tereta;
- privremena zamjena oštećene ili izgubljene opreme za kretanje, ali nije nužno da ta zamjena bude po osnovu „isto za isto“;
- prihvatanje i otprema pasa-vodiča, ako je njihova pomoć neophodna;
- informacije koje su značajne za let treba da budu u prihvatljivom obliku.

5.8.9. Države članice moraju da garantuju da će informacije o licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću biti što je prije moguće usaglašene sa sistemom koji se koristi za obavješćavanje svih putnika i integrisane u ovaj sistem. Ove informacije treba da su svima dostupne tako što će se objaviti najmanje na dva jezika, sa neophodnim prilagođavanjima da bi se izašlo u susret licima sa oštećenjem vida i sluha, a licima sa teškoćama u učenju omogućilo lako čitanje.

5.8.10. Operator aerodroma obavezn je da se pridržava standarda kvaliteta koji su navedeni u Annex-u 5-C i u Annex-u 5-D ovog programa. Ovi standardi su osnova pomoći iz podtačke 5.8.2.

5.8.11. Izgled aerodroma

5.8.11.1. Izgled i projekat aerodromskog terminala ima glavni uticaj na nivo i vrstu pomoći koja je potrebna licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću. Dobro projektovan aerodrom mnogim licima sa invaliditetom može da omogući visok nivo samostalnosti prilikom kretanja. Pomoć koja je potrebna može da zavisi i od rastojanja između objekata na aerodromu, na primjer, rastojanja od mjesta za registraciju putnika i prtljaga do odlazne kapije.

5.8.11.2. Agencija je dužna da obezbijedi da domaći i međunarodni standardi u pogledu lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću budu ispunjeni prilikom planiranja, izgradnje ili rekonstrukcije aerodromskih objekata koji su otvoreni za javno korišćenje. Prije nego što se planovi pošalju na odobrenje, potrebno je pribaviti mišljenje stručnjaka, uključujući i stručnjake organizacija koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

5.8.11.3. Načini prevoza na aerodrom i sa aerodroma, prevoz na aerodromu, kao i prevoz između aerodroma ,treba da se organizuje tako da se prevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću vrši prema istim uslovima udobnosti i sigurnosti koji važe za ostale putnike.

5.8.11.4. Neophodno je da se odredi prostor za parkiranje automobila i autobusa koji je rezervisan za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću. Taj prostor treba da bude što bliže terminalu i putanji za ulaz u zgradu. Pored rezervisanog prostora za parking treba da se postavi i interfon radi lakše komunikacije sa organizacijama nadležnim za pomoć licima sa invaliditetom.

5.8.11.5. Pješački prelazi treba da budu lako dostupni licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću.

5.8.11.6. Promjene sprata treba da su usaglašene sa posebnim parametrima prilagođenim licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću.

5.8.11.7. Tačke pristupa svakoj zgradi otvorenoj za javnost treba da budu dostupne licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću i povezane sa tačkama za javni prevoz.

5.8.11.8. Svi djelovi zgrade terminala koji su otvoreni za javnost, uključujući i sve uslužne objekte, treba da budu projektovani tako da lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću mogu da stignu do njih bez ikakvih teškoća, a naročito:

- toaleti,
- restorani,
- prodavnice,
- oprema za komunikaciju,
- pultovi.

5.8.11.9. Instalacije koje su namijenjene i projektovane za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću treba da budu adekvatno označene, po međunarodno dogovorenim standardima.

5.9. Standardi kvaliteta za pružanje pomoći

5.9.1. Izuzev aerodroma koji imaju godišnji promet manji od 150.000 putnika u komercijalnom saobraćaju, operator aerodroma uspostavlja standarde kvaliteta i određuje zahtjeve za potrebne resurse, u saradnji sa korisnicima aerodroma putem Odbora korisnika aerodroma i odgovarajućim organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

5.9.2. Standardi treba da budu u skladu sa međunarodno priznatom politikom i pravilima za olakšice za prevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, posebno preporukama i aneksima, kao što je Annex 5-C ovog programa.

5.9.3. Operator aerodroma mora da objavi svoje standarde kvaliteta.

5.9.4. Operator vazduhoplova i operator aerodroma mogu da se dogovore da operator aerodroma obezbijedi putnicima koje operator vazduhoplova prevozi do aerodroma i sa njega, pomoć višeg standarda od pomoći koja je propisana u podtački 5.9.1. ili da im omoguće dodatne usluge u odnosu na predložene.

Radi finansiranja ove pomoći, operator aerodroma može operatoru vazduhoplova da uvede, pored posebne naknade iz podtačke 5.8.3, dodatnu naknadu koja je transparentna i srazmerna troškovima za sprovođenje tih usluga, poslije savjetovanja sa tim operatorom vazduhoplova.

5.10. Pomoć koju pruža operator vazduhoplova

5.10.1. Operator vazduhoplova će, bez dodatne naknade, pružiti svu neophodnu pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću koja dolaze na aerodrom, odlaze sa aerodroma, ili su u tranzitu preko aerodroma koji se nalaze na teritoriji drugih država, pod uslovom da to lice ispunjava uslove iz podtač. 5.7.1, 5.7.2. i 5.7.4.

5.10.2. Vrste pomoći:

- prevoz certifikovanih pasa-vodiča u putničkoj kabini;
- kao dodatak medicinskoj opremi, prevoz do dva komada pokretne opreme za kretanje lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, uključujući električna invalidska kolica (ako se obavještenje o tome proslijedi 48 časova ranije i shodno mogućim prostornim ograničenjima unutar vazduhoplova i uz poštovanje propisa o prevozu opasnog tereta);
- dostavljanje, u prihvatljivoj formi, potrebnih informacija koje se odnose na let;
- maksimalan napor da se svakom licu sa invaliditetom i licu sa smanjenom pokretljivošću posebno odgovori na zahtjev, u skladu sa mogućnostima i zahtjevima sigurnosti.
- pomoć pri pristupanju toaletu;
- ako je lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću u pratnji drugog lica koje mu pomaže, operator vazduhoplova treba da učini sve što je u njegovoj moći da tom drugom licu obezbijedi mjesto pored lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću.

5.10.3. Kabinsko osoblje dužno je da tokom leta pruža svu potrebnu pomoć licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću.

5.10.4. Ako je moguće da tokom leta budu prisutna i invalidska kolica, ona treba da budu lako dostupna svakom putniku kojem su potrebna u toku leta.

5.10.5. Vazduhoplovi koji se koriste nakon velikog remonta treba da imaju sledeću opremu:

- a) u vazduhoplovu koji ima 30 i više sjedišta, najmanje 50% od svih sjedišta do prolaza treba da ima pokretni naslon za ruke;
- b) vazduhoplov koji ima više od jednog prolaza treba da ima najmanje jedan prostrani toalet za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću za sve vrste invaliditeta;
- c) u vazduhoplovu koji ima najmanje dva toaleta, najmanje jedan toalet treba da bude posebno opremljen za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću (da ima dovoljno široka vrata koja se otvaraju ka spolja ili klizeća vrata sa ugradnim rukohvatima, zavjesom sa svake strane prolaza i pragovima koji mogu da se uklone);
- d) vazduhoplov koji ima 100 ili više sjedišta treba da ima bar jedna invalidska kolica;
- e) vazduhoplov koji ima 60 i više sjedišta i koji ima toalet za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, treba da ima bar jedna invalidska kolica na svakom letu;
- f) vazduhoplov koji ima 60 i više sjedišta, a koji nema toalet za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, treba, na zahtjev tog lica koji je upućen najkasnije 48 časova prije polaska, da na letu ima invalidska kolica;
- g) vazduhoplov koji ima 100 i više sjedišta treba u kabini da ima prostor koji je projektovan za smještaj najmanje jednih vertikalno rasklopivih, ličnih invalidskih kolica čije dimenzije nijesu veće od dimenzija propisanih ISO standardom;
- h) posebnu pažnju treba posvetiti bojama i tonu kontrasta, kao i nivoima osvetljenja.

5.10.6. Operatori vazduhoplova su obavezni da se pridržavaju odredaba Annex-a 5-E ovog programa koji sadrži uputstvo o značaju i jednakosti lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću za osoblje aerodroma i osoblje operatora vazduhoplova.

5.11. Obuka

5.11.1. Operatori vazduhoplova i operator aerodroma treba da:

- omogućće da njihovi zaposleni, uključujući i zaposlene kod podugovarača koji neposredno pomažu licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću, imaju odgovarajuće znanje o tome kako da se ostvare potrebe lica sa različitim vrstama invaliditeta, odnosno potrebe lica sa teškoćama u kretanju;
- omogućće da njihovo osoblje koje na aerodromu neposredno radi sa putnicima, završi obuku o jednakosti lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću i podizanje nivoa znanja o invaliditetu uopšte; i
- omogućće da svi novi zaposleni pohađaju obuku o invaliditetu uopšte, a da ostalo osoblje, po potrebi, prođe obuku obnove znanja.

5.11.2. Prioritet ima obuka zaposlenih na aerodromu, osoblja operatora vazduhoplova i zaposlenih u turističkim agencijama o značaju razmjene informacija o licima sa invaliditetom i o licima sa smanjenom pokretljivošću kojima je potrebna specijalna pomoć. Zaposleni treba da znaju kako da licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću pruže praktičnu pomoć na najbolji način. Obuka treba da bude organizovana u saradnji sa odgovarajućim organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

5.11.3. Operator aerodroma i operatori vazduhoplova treba da se pridržavaju uputstva iz Annex-a 5-B koji sadrži uputstvo za osoblje obezbjeđivanja, tj. principe za obavljanje pregleda obezbjeđivanja lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, uputstva iz Annex-a 5-E u vezi značaja i jednakosti lica sa invaliditetom za osoblje aerodroma i osoblje operatora vazduhoplova, kao i uputstva iz Annex-a 5-G u pogledu obuke.

5.12. Naknada štete za izgubljena ili oštećena invalidska kolica, ostalu opremu i pomagala za kretanje

5.12.1. Ako se invalidska kolica ili druga oprema za kretanje ili pomagala izgube, odnosno oštete pri pružanju usluga zemaljskog opsluživanja na aerodromu ili tokom prevoza u kabini vazduhoplova, putniku kome pripada oprema, isplaćuje se odšteta, u skladu sa relevantnim propisima.

5.12.2. Licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću treba jasno saopštiti da su odgovorna za svoju opremu za kretanje i koja su njihova prava ako nastanu poteškoće. U tom cilju, Agencija će objaviti Letak sa uputstvom za lica sa smanjenom pokretljivošću koja rijetko ili prvi put putuju.

5.13. Podnošenje reklamacije

5.13.1. Lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću koja smatraju da nijesu dobila odgovarajući nivo kvaliteta usluge na koju imaju pravo, mogu da podnesu reklamaciju operatoru vazduhoplova, odnosno tijelu koje upravlja aerodromom.

5.13.2. Ako operator vazduhoplova, odnosno operator aerodroma u roku od 30 dana, od dana dostave reklamacije, ne udovolje reklamaciji lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću ili na istu ne odgovore, ovo lice ima pravo da prijavi povredu svojih prava vazduhoplovnom inspektor, a nezavisno od ovog ima pravo da zaštiti svoja prava podnošenjem tužbe pred nadležnim sudom.

5.13.3. Ako Agencija primi reklamaciju u vezi pitanja koje je u nadležnosti organa druge države treba da prosljedi reklamaciju organu te države.

5.13.4. Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću moraju biti obaviještena od strane operatora aerodroma, operatora vazduhoplovom, njihovih zastupnika ili organizatora putovanja o njihovim pravima i o mogućnosti da, ako su povrijeđena njihova prava, podnesu reklamaciju operatoru vazduhoplova ili tijelu koje upravlja aerodromom, odnosno vazduhoplovnom inspektor, odnosno da podnesu tužbu nadležnom sudu.

5.13.5. Organizacije koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću takođe trebaju biti obaviještene o pravima i načinima obeštećenja ovih lica. Annex 5-A ovog programa sadrži uputstvo koje u tom smislu može biti od koristi.

Dio 6: OSTALA PITANJA OLAKŠICA

6.1. Ograničenje broja ručnog prtljaga

Da bi se:

- ispunili zahtjevi bezbjednosti za smještaj ručnog prtljaga u putničku kabinu vazduhoplova;
- lakše obavio pregled ručnog prtljaga na mjestima gdje se obavlja bezbjednosni pregled i omogućio nesmetani protok putnika;
- izbjeglo odbijanje ručnog prtljaga u posljednjem trenutku na izlazu iz vazduhoplova sa naknadnim pretovarom ovog prtljaga u prtljažni prostor zbog kapaciteta smještaja u putničku kabinu;

- izbjeglo odbijanje ručnog prtljaga u posljednjem trenutku u vazduhoplovima koji imaju do 100 sjedišta zbog ograničenja prostora za smještaj ručnog prtljaga u prtljažni prostor ili kabinu vazduhoplova,
- Operator vazduhoplova treba da, u uobičajenim okolnostima i u skladu sa mjerama obezbjeđivanja koje se sprovode na aerodromu, ograniči broj ručnog prtljaga na jedan komad po putniku, ako:
- ograničenost kapaciteta za smještaj ručnog prtljaga u kabinu, ili
 - broj ukrcanih putnika u odnosu na ukupan kapacitet sjedišta, sprečava prihvrat dodatnog ručnog prtljaga u kabinu.

Napomena: Pod ručnim prtljagom podrazumijevaju se sve stvari, uključujući i one koje su u sastvu dozvoljenog prtljaga. Informacije o ručnom prtljagu je dužan da objavi operator vazduhoplova, i to:

- na redu letenja; ili
- na putnim kartama; ili
- na koricama putnih karata; ili
- na mjestu za registraciju putnika i prtljaga; ili
- na informatorima koji se putnicima dijele u toku leta; ili
- na drugi odgovarajući način.

ANNEX „A“ uz Dio 2 (2-A)

UPUTSTVO ZA DEPORTACIJU I PRATNJU LICA

1. Uvod

1.1. Ovaj Annex sadrži uputstvo za prevoz deportovanih lica u međunarodnom vazdušnom prevozu.

2. Izrazi koji se koriste u ovom Annex-u imaju sledeće značenje:

- 2.1. vođa vazduhoplova je pilot koji je odgovoran za let i bezbjednost vazduhoplova tokom leta;
- 2.2. deportovana lica su lica koja su, suprotno imigracionim propisima, ušla na teritoriju strane države ili na toj teritoriji borave i kojima se nalaže napuštanje te teritorije;
- 2.3. DEPA je kod za deportovano lice koji je, tokom prevoza, u pratnji ovlašćenog i kvalifikovanog osoblja;
- 2.4. DEPU je kod za deportovano lice koji nema pratnju tokom prevoza;
- 2.5. država deportacije je država koja je organizovala premještanje deportovanih lica sa svoje teritorije;
- 2.6. nalog za deportaciju je pisani nalog koji izdaje nadležni sud, kojim se deportovanom licu nalaže da napusti državu, a dostavlja se deportovanom licu lično;
- 2.7. nepoželjno lice je lice kojem je odbijen ili će biti odbijen prijem u određenu državu;
- 2.8. pratilac je ovlašćeno lice države deportacije koje je obučeno da prati deportovano lice (DEPA) tokom deportacije;
- 2.9. procjena rizika je procjena, države deportacije da li je deportovano lice podobno da putuje pod/bez pratnje međunarodnim vazdušnim prevozom. Procjena se vrši na osnovu relevantnih faktora, uključujući i medicinske, mentalno i fizičko stanje za prevoz, voljnost za putovanje, obrazac ponašanja, sklonost ka nasilničkom ponašanju i sl.

3. Potrebna obavještenja

3.1. Operatori vazduhoplova treba da odrede i dostave broj centralne ili lokalne kancelarije putem kojeg se može ostvariti kontakt sa nadležnim licima u vezi s procedurama za prevoz deportovanih lica. Država deportacije prihvata da uputi pitanja koja se tiču deportovanih lica na ove brojeve za kontakt gdje god je moguće.

3.2. Država deportacije treba da razmotri mogućnost dvadesetčetvoročasovnog kontakta u vezi situacije sa deportovanim licem. Država deportacije dostavlja kontakt informacije službeniku ili kancelariji kojoj će se upućivati pitanja u vezi tumačenja pravila koja se odnose na ovu vrstu prevoza.

3.3. Kada država deportacije sklapa sa operatorima vazduhoplova aranžmane za prevoz deportovanih lica, potrebno je da, u što kraćem roku, a najkasnije 24 časa prije planiranog vremena polijetanja dostavi sledeće informacije:

- a) kopiju naloga za deportaciju, ako propis države u koju se lice deportuje to dozvoljava;
- b) procjenu rizika i/ili druge odgovarajuće informacije koje operatoru vazduhoplova mogu pomoći u procjeni rizika za bezbjednost tog leta;
- c) imena, prezimena i nacionalnost pratilaca.

3.4. Crna Gora može ugovorom sa određenim operatorom vazduhoplova da odredi i kraći rok obavješćavanja.

3.5. Država deportacije odlučuje u koju državu će se deportacija izvršiti.

3.6. Za deportaciju u državu na čijoj se teritoriji nalazi aerodrom odredišta, koriste se direktni letovi, bez tehničkog slijetanja, kad god je to moguće.

3.7. Organ koji izdaje nalog za deportaciju treba da obavijesti nadležni organ države tranzita i države odredišta u koju se deportacija vrši o deportaciji, kao i o svim podacima u vezi s deportacijom.

3.8. Država deportacije mora da odredi i objavi, odnosno da na bilo koji način dostavi vladama drugih država informacije za kontakt službe ili sekretarijata kome je potrebno uputiti obavještenje o prevozu deportovanih lica.

3.9. Prvi agent, putem sopstvenog rezervacionog sistema, obavještava ostale operatere koji su obuhvaćeni planom puta o prevozu deportovanih lica. Slične napomene (npr. napomene o OSI (Other service information)) koje se nalaze pod „brojem rezervacije“ (PNR - Passengr name record) deportovana lica koja se prevoze mogu da se koriste za identifikaciju pratioca.

4. Uslovi za pratioca

4.1. Pri razmatranju premještaja deportovanih lica, država deportacije treba da izvrši procjenu rizika deportovanih lica, da odluči da li mu je potrebna pratnja ili ne i da odredi broj pratilaca.

4.2. Ako je na osnovu rezultata procjene rizika neophodno prisustvo pratioca na letu, država deportacije mora da zahtijeva da pratioci posjeduju putne isprave koje zahtijevaju države tranzita i država na čijoj teritoriji se nalazi aerodrom odredišta ili da su alternativni aranžmani odobreni od strane tih država.

4.3. Država deportacije obavještava operatora vazduhoplova o rezultatima procjene rizika kako bi se olakšala procjena rizika koju vrši operator vazduhoplova i proces obavještavanja.

4.4. Ograničenje broja lica koja mogu da predstavljaju rizik za bezbjednost leta je predmet politike operatora vazduhoplova koji učestvuje u prevozu, na osnovu konsultacija sa državom deportacije.

4.5. Deportaciju može da vrši samo ovlašćeno i kvalifikovano osoblje.

4.6. Ako deportovano lica mora da putuje u pratnji, i ako plan puta uključuje među-tranzitno zadržavanje u državi tranzita, pratioci ostaju sa deportovanim licem do krajnjeg odredišta, izuzev ako nadležni organ i operator vazduhoplova koji slijeće na tranzitni aerodrom se ne dogovore drugačije.

4.7. Ako pratnju zahtijeva država na čijoj teritoriji se nalazi aerodrom tranzita/transfera, i to isključivo na osnovu zakonske obaveze, a ne zato što postoji stvarni rizik, zahtjev za pratnju može da se zanemari kod vezanog leta, shodno domaćim propisima i ako su svi operatori, koji su uključeni u prevoz saglasni.

4.8. Pratioci ne smiju da konzumiraju alkohol tokom prevoza i dužni su da zabrane služenje alkohola deportovanim licima u toku deportacije.

5. Rezervacija i prodaja putnih karata

5.1. Rezervacija leta je u nadležnosti države deportacije i ugovara se sa konkretnim operatorom vazduhoplova.

5.2. Mora se naznačiti da se rezervacija odnosi na deportovano lice, kao i da li će deportovano lice biti u pratnji (DEPA) ili bez pratnje (DEPU).

5.3. U rezervaciji za pratioca treba jasno da stoji njegov status, kao i ime i prezime deportovanog lica u čijoj je pratnji. Ako je moguće, putne karte za deportovana lica treba da se kupe što je prije moguće.

5.4. Povraćaj novca od prodate karte se vrši na zahtjev države deportacije koja je kupila putnu kartu.

6. Procedura za registraciju za let i procedura za ukrcavanje

6.1. Procedura registracije za let i procedura ukrcavanja prilagođavaju se premještaju svakog pojedinačno deportovanog lica i fizičkim ograničenjima aerodromskih prostorija.

6.2. Registracija za let i ukrcavanje deportovanog lica treba da se obavi neupadljivo i ne smije da ometa uobičajeni protok putnika, u mjeri u kojoj to dozvoljavaju aerodromski objekti.

6.3. Kriterijume za dodatne procedure za registraciju za let i ukrcavanje određuju država deportacije i operator vazduhoplova.

6.4. U skladu sa procedurama i zahtjevima operatora vazduhoplova, ukrcavanje deportovanih lica se vrši prije ukrcavanja drugih putnika, naročito onih deportovanih lica koji su u pratnji. Moguće je zaključiti posebne ugovore, u zavisnosti od konkretne situacije.

6.5. Deportovana lica, za koje je neophodna primjena mjera fizičke prinude treba da se sa svojim pratiocima ukrcaju tako da se što manje skreće pažnja drugih putnika.

6.6. Operator vazduhoplova je dužan da obavijesti vođu vazduhoplova o prisustvu deportovanog lica na letu, da li je deportovano lice pod pratnjom, kao i da ga upozna sa informacijama dobijenim od države deportacije.

6.7. Vođa vazduhoplova može da zahtijeva dodatno pojašnjenje informacija dobijenih od države deportacije. Država deportacije treba da dostavi što veći broj dodatnih informacija u skladu sa važećim propisima.

6.8. Raspored sjedenja deportovanih lica i njihovih pratilaca u vazduhoplovu određuje se na osnovu politike operatora vazduhoplova koja je utvrđena u skladu sa međunarodnim propisima. Deportovana lica se smještaju što je dalje moguće, u zadnjem dijelu putničke kabine ili blizu izlaza za slučaj opasnosti u red sa dva ili više sjedišta, sa najmanje jednim pratiocem koji sjedi između njega i prolaza.

6.9. Prihvat i otprema predatog prtljaga deportovanih lica i pratioca vrši se tako da se izbjegne kašnjenje, u slučaju da deportovano lice ipak ne putuje.

7. Problemi u vezi sa obezbjeđivanjem

7.1. Ako se deportovano lice dovozi do vazduhoplova direktno preko platforme, država i aerodromsko osoblje sarađuju sa operatorom vazduhoplova da bi primijenili druge mjere koje ispunjavaju propisane zahtjeve za pregled obezbjeđivanja prije ukrcavanja deportovanih lica.

7.2. Upotreba sredstava za ograničenje kretanja, uključujući sedative ili druge lijekove u odnosu na deportovana lica koji se nalaze u vazduhoplovu, vrši se u skladu s propisima dotične države i pravilima operatora vazduhoplova. Država i operator vazduhoplova moraju jedni druge da upoznaju sa svojim propisima/pravilima u vezi s korišćenjem sredstava za ograničenja kretanja i da se međusobno obavještavaju o njihovim promjenama

7.3. Pratioci treba da imaju obuku za korišćenje sredstava za ograničenje kretanja na bezbjedan način, uključujući i sedative i druge lijekove i da, shodno propisima i pravilima operatora vazduhoplova koji obavlja prevoz, imaju pristup odgovarajućim sredstvima kada prate deportovano lica.

7.4. Države koje dozvoljavaju upotrebu sedativa ili drugih lijekova treba da omoguće da deportovana lica do odredišta imaju pratnju medicinskog osoblja ili osoblja obučenog da pruži medicinsku pomoć tokom putovanja.

8. Putne isprave

8.1. Država koja vrši deportaciju mora unaprijed da obezbjedi putne isprave potrebne za državu tranzita i/ili državu krajnjeg odredišta da bi ta država izdala odobrenje za tranzit/ulazak.

8.2. Prilikom predaje deportovanog lica na vazduhoplov, nadležni organ koji vrši deportaciju mora da garantuje da će sve putne isprave koje zahtijeva svaka država tranzita i/ili krajnjeg odredišta biti date operatoru vazduhoplova.

9. Ostala pitanja

9.1. Država deportacije preuzima sve obaveze, odgovornosti i troškove koji se odnose na premještanje lica.

9.2. Operator vazduhoplova koji prevozi deportovano lice ne snosi odgovornost ako povezujući operatori vazduhoplova ili nadležni organ države tranzita ili države odredišta odbiju da ga preuzmu.

9.3. Ako je iz bilo kog razloga odbijen ulazak u državu na čijoj teritoriji se nalazi aerodrom odredišta, odnosno aerodrom tranzita, operator vazduhoplova ne treba da bude novčano kažnjen, niti da snosi druge obaveze i odgovornosti koje nastanu usled povratka deportovanog lica.

9.4. Ovlašćenje vođe vazduhoplova:

a) u tački ukrcavanja deportovanog lica vođa vazduhoplova preuzima odgovornost za deportovano lice.

b) vođa vazduhoplova može da odbije da prihvati deportovano lice na prevoz sa ili bez pratnje, ako smatra da je to u interesu bezbjednosti leta. Odbijanje mora da bude zasnovano na objektivnim razlozima koji se tiču putnika i njegovog ponašanja u trenutku ukrcavanja.

9.5. Operator vazduhoplova će, kad to zahtijeva država deportacije, pisanim putem svim instancama uputiti obrazloženje za odbijanje prevoza deportovanog lica. U obrazloženju mogu da budu navedeni dodatni zahtjevi koje treba ispuniti da bi se obavio prevoz deportovanog lica.

9.6. Država deportacije garantuje da će se prevoz deportovanog lica poslije tačke tranzita obaviti u najkraćem mogućem roku. Troškove koji nastanu kao posledica dužeg boravka deportovanog lica u tranzitu između dva leta snosi država deportacije.

9.7. Država odredišta svojim državljanima koji su deportovana lica iz druge države odobrava pristup na svoju teritoriju.

9.8. Država posebno razmatra prijem lica deportovanog iz druge države koje posjeduje važeći i odobren boravak na njenoj teritoriji.

ANNEX „B“ uz Dio 2 (2-B)

**PISMO OBAVJEŠTENJA O PREVOZU NEPOŽELJNIH LICA UPUĆENO
NADLEŽNIM ORGANIMA DRŽAVE TRANZITA I DRŽAVE KRAJNJEG ODREDIŠTA**

**LETTER ON OF INFORMATION TO THE COMPETENT AUTHORITIES OF
TRANSIT AND DESTINATION STATES ABOUT INADMISSIBLE PASSENGERS**

DE / FROM : FONCTIONNAIRE NOM /
NAME.....
(AUTORITÉ ÉMETTRICE / COMPÉTENT / PRÉNOM / FIRST
NAME.....
CONTROL AUTHORITY) OFFICIAL
TELEPHONE.....
IN CHARGE E-
MAIL.....

INFORMATION DESTINÉE AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES DES PAYS DE TRANSIT ET
DE DESTINATION SUR LES
PERSONNES NON ADMISSIBLES (INAD)
INFORMATION TO THE COMPETENT AUTHORITIES OF TRANSIT AND DESTINATION
STATES ABOUT INADMISSIBLE
PASSENGERS (INAD)

DATE / DATE :

FAX (DESTINATAIRE / ADDRESSEE)

A / TO :

TELEPHONE

FAX

E-MAIL

1 INAD
NOM / PRENOM/ NE LE/ LIEU DE NAISSANCE/ NATIONALITE/
SEXE/ FIRST NAME DATE OF BIRTH PLACE OF BIRTH NATIONALITY
NAME FIRST NAME DATE OF BIRTH PLACE OF BIRTH NATIONALITY
SEX M F .

SANS DOCUMENT / Sans visa/ faux passeport/ faux visa/ visa echu/
autres/ NO TRAVEL DOCUMENT No visa Fraudulent passport Fraudulent visa Expired Visa
others

2 INFORMATION CONCERNANT LE REFOULEMENT / ABOUT THE
REMOVAL
DATE / DATE : DOCUMENTS : LETTRE EXPLICATIVE SELON NORMES 5.6 ET
5.7 - ANNEXE 9 OACI / COVERING LETTER ACCORDING TO STANDARDS 5.6 AND
.....
5.7 - ICAO ANNEX 9

AUTRES / OTHERS :

ROUTING DE / FROM : PAR / VIA : À / TO:

/ ARRIVÉE / ARRIVAL TIME : DÉPART / DEPARTURE TIME :

ESCORTÉ PAR / ESCORTED BY :
.....

RISQUES / RISK EVALUATION :
.....

REMARQUES / OBSERVATIONS :
.....

Signature :

NOUS VOUS INVITONS À NOUS FOURNIR, EN CAS DE BESOIN, AIDE ET ASSISTANCE
AFIN DE FACILITER LE TRANSPORT DE CETTE
PERSONNE JUSQU'À SA DESTINATION FINALE. D'AVANCE NOUS VOUS REMERCIONS
TRÈS CORDIALEMENT.

WE KINDLY REQUEST YOU TO PROVIDE, IF NECESSARY, AID AND ASSISTANCE IN
ORDER TO FACILITATE THE TRANSPORT OF THIS
PASSENGER TO HIS/HER FINAL DESTINATION. THANK YOU VERY MUCH.

ANNEX „C“ uz Dio 2 (2-C)

UPUTSTVA ZA VRAĆANJE NEPOŽELJNIH LICA

1. Uvod

1.1. U ovom Annex-u dato je uputstvo kako na najbolji način obaviti bezbjedan i dobro organizovan prevoz nepoželjnih lica.

1.2. Da bi se nepoželjnim licima onemogućilo da putuju i da bi se olakšao njihov prevoz i povratak, ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove i operatori vazduhoplova moraju zajednički da izrade i sprovedu mjere kojima se obezbjeđuje da svi putnici i posada na međunarodnim letovima, u trenutku ukrcavanja, imaju neophodne putne isprave.

1.3. Ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove i operatori vazduhoplova moraju da razviju više nivo saradnje kojima se poboljšava bezbjednost, fleksibilnost i nepovredivost granica.

2. Izrazi

Izrazi koji se koriste u ovom programu imaju sledeće značenje:

2.1. nalog za vraćanje (removal order) je pismeni nalog za vraćanje nepoželjnih lica koji država izdaje operatoru vazduhoplova čijim letom je nepoželjno lice doputovalo u tu državu, a kojim se operatoru vazduhoplova prevozniku nalaže da to lice vrati u državu iz koje je doputovalo;

2.2. nepoželjno lice (inadmissible passenger) je lice kome je odbijen prijem ili tranzit kroz teritoriju države, na primjer:

- ako ne posjeduje putne isprave pri dolasku na aerodrom;
- ako posjeduje nepotpune putne isprave, kao na primjer ako je istekao rok važenja pasoša ili vize;
- ako posjeduje falsifikovana, nepropisno izmijenjena ili lažna dokumenta;
- ako su u pitanju lica koja prevarom koriste putne isprave drugih lica;

drugi razlozi (nema dovoljno novčanih sredstava);

2.3. odobrenje (admission) je odobrenje za ulazak u državu koje nekom licu izdaju nadležni organi te države u skladu sa domaćim propisima;

2.4. početak putovanja (commencement of journey) je tačka u kojoj je lice započelo putovanje, ne uzimajući u obzir aerodrome na kojima se to lice zaustavilo u direktnom tranzitu, bilo na direktnom ili povezanom letu, ako to lice nije napustilo direktnu, tranzitnu zonu aerodroma;

2.5. pratilac (escort) je lice koje je ovlašćeno da u toku leta bude u pratnji nepoželjnog lica, na osnovu naloga za prevoz nepoželjnih lica.

3. Prosleđivanje obavještenja ako se ustanovi da je lice nepoželjno

3.1. Ako se ustanovi da je lice nepoželjno, ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove o tome obavještava operatora vazduhoplova čijim je letom to lice pristiglo ili njegovog predstavnika, pisanim putem, u što kraćem roku, najčešće u roku od 24 časa po prispjeću tog lica.

3.2. Podatke o nepoželjnom licu operator vazduhoplova dostavlja licu koje se nalazi na kontakt listi.

3.3. Ako se od operatora vazduhoplova zahtijeva da preveze nepoželjno lice, država treba, prije otpočinjanja prevoza, da odlaznom operatoru vazduhoplova dostavi pismeni nalog koji sadrži ime, godište, pol i državljanstvo tog lica.

3.4. Nadležni organ obavještava operatora vazduhoplova o krajnjem odredištu do kojeg nepoželjno lice treba da se preveze.

3.5. Ako nadležni organ ustanovi da postoji rizik u pogledu nepoželjnog lica, dužan je da o tome blagovremeno obavjesti operatora vazduhoplova kako bi on mogao da preduzme odgovarajuće mjere obezbjeđivanja.

4. Organizovanje prevoza po određivanju statusa nepoželjnog lica

4.1. Ako se lice proglasi nepoželjnim, operator vazduhoplova čijim je letom je lice pristiglo je dužan da u odgovarajućem roku preveze tog putnika. To treba da bude prvi sledeći let. Ako taj operator vazduhoplova, koristeći sopstveni vazduhoplov, ne može da preveze to lice u roku od 24 časa, nadležni organ može da uputi operatora vazduhoplova da obezbijedi druge vrste prevoza.

4.2. Nadležni organ nema pravo da operatoru vazduhoplova zabrani polazak dok se čeka proglašenje zabrane ulaska licu koje je stiglo letom tog operatora vazduhoplova.

4.3. Država koja je izdala nalog za vraćanje nepoželjnog lica koje je izgubilo ili uništilo svoje putne isprave, izdaje propratno pismo na obrascu koji je preporučio ICAO - „Dokumenta koja se tiču nepoželjnih lica“, da bi dostavila informacije o nepoželjnim licima nadležnim organima na bilo kom aerodromu tranzita ili aerodromu odredišta.

4.4. Država treba da dostavi propratno pismo i druge relevantne informacije operatoru vazduhoplova ili pratiocu koji je dužan da dostavi ta dokumenta nadležnim organima na bilo kom aerodromu tranzita ili aerodromu odredišta.

4.5. Ako su nepoželjnom licu oduzeta dokumenta, država koja je izdala nalog za vraćanje nepoželjnog lica dostavlja operatoru vazduhoplova ili pratiocu propratno pismo i fotokopiju oduzetih dokumentata.

4.6. Ako vraćanje nepoželjnog lica sa propratnim pismom nije moguće, država ne bi trebalo da zahtijeva vraćanje nepoželjnog lica koje ne posjeduje putne isprave sa svoje teritorije dok to lice ne dobije zamjenu za putne isprave, ili ako postoje sporazumi sa državama na čijoj teritoriji se nalazi aerodrom odredišta ili tranzitni aerodrom.

4.7. Odluku o tome da li će se koristi pratnja donosi operator vazduhoplova, na osnovu analize rizika shodno tački 3.5.

4.8. Država određuje period za koji operator vazduhoplova snosi troškove čuvanja nepoželjnog lica u pritvoru i brige o njemu.

5. Pomoć koju u tranzitnim tačkama i/ili na krajnjem odredištu pružaju nadležni organi

5.1. Države koje sprovode ispitivanje nepoželjnih lica koja su vraćena i, posebno onih lica koja moraju da imaju tranzitnu vizu, pružaju pomoć u cilju da se olakša tranzit i/ili prevoz ovih lica do njihovog krajnjeg odredišta.

ANNEX „D“ uz Dio 2 (2-D)

OSNOVNA NAČELA SISTEMA ZA SLANJE INFORMACIJA O PUTNICIMA UNAPRIJED

1.Uvod

Sistem za slanje informacija o putnicima unaprijed obuhvata određene dijelove informacija iz biografskih podataka o putniku koji se nalaze u putnim ispravama, uključujući i informacije u vezi s letom koje operator vazduhoplova i prosleđuje organima nadležnim za pogranične poslove. Ovim sistemom se putniku olakšavaju procedure kontrole putnih isprava na graničnom prelazu. Ovaj sistem može da posluži i organima za sprovođenje zakona, kao i u antiterorističke svrhe.

2. Osnovna načela

- Ovo uputstvo se koristi pri uvođenju sistema za slanje informacija o putnicima unaprijed.
- Uzimaju se u obzir međunarodni standardi i preporučena praksa 3-47 do 3-47.5 iz Odeljka 3 Annex-a 9 ICAO – Olakšice u vazdušnom saobraćaju (XIII izdanje, jul 2011. godine). Podaci koje koristi sistem za slanje informacija o putnicima unapred uzimaju se iz mašinski čitljive zone putne isprave. Ako nema mašinski čitljivih podataka, podaci se uzimaju iz običnih putnih isprava.
- Koristi se uputstvo WCO/IATA/ICAO o sistemu za slanje informacija o putnicima unaprijed iz marta 2003. godine i IATA/CAWG o načelima za sistem za slanje informacija o putnicima unaprijed iz novembra 2003. godine. Ova uputstva se odnose na podatke koji se tiču leta (podaci u zaglavlju) koji nijesu obuhvaćena Annex-om 9 ICAO.
- operator vazduhoplova snosi troškove koji nastanu korišćenjem različitih načina za dobijanje podataka o putniku.
- Podaci iz sistema za slanje informacija o putnicima unaprijed prenose se korišćenjem UN/EDIFACT PAXLIST formata, ali mogu da se koriste i drugi međunarodno priznati formati.
- Podaci treba da potiču od jednog predstavnika vlasti (konceptija pojedinačnog prozora). KO
- Prije uvođenja ovog sistema potrebno je konsultovati i druge korisnike.
- Sankcije se primjenjuju tek ako se utvrdi da operator vazduhoplova greškom nije poslao podatke ili da su podaci nepotpuni, odnosno lažni. Na akt o izricanju sankcije mogu se uložiti sva dozvoljena pravna sredstva.
- Stalno treba poboljšavati kvalitet usluge i njenu isplativost.
- Kada su u pitanju uslovi sistema za slanje informacija o putnicima unaprijed, i uzimajući u obzir sve bitne razlike različitih vidova saobraćaja, treba obratiti pažnju na princip istovjetnog tretiranja vazdušnog saobraćaja i drugih vidova saobraćaja.
- Sistem za slanje informacija o putnicima unaprijed treba da bude pristupačan korisniku, jednostavan za upotrebu i treba putnicima da olakša putovanje.
- Sistem za slanje informacija o putnicima unaprijed mora da radi svakoga dana u nedelji, 24 časa dnevno. Neophodno je predvidjeti procedure za slučaj da dođe do pada sistema, kako bi se smanjio poremećaj u obavljanju saobraćaja.

ANNEX „E“ uz Dio 2 (2-E)

OSNOVNA NAČELA ZA IDENTIFIKACIONE KARTICE ČLANOVA POSADE VAZDUHOPLOVA

- Standardi za izdavanje identifikacionih kartica članova posade vazduhoplova (u daljem tekstu: kartica) navedeni su u međunarodnim standardima i preporučenoj praksi Odjeljka 3, Dio N Annex-a 9 ICAO - Identifikacija i ulazak članova posade vazduhoplova i drugog osoblja operatora vazduhoplova.
- Kartica se izdaje samo u mašinski čitljivom formatu, u skladu sa specifikacijom iz Dokumenta 9303, Dio 3 ICAO.
- U ove kartice se unose biometrijski podaci. Glavni cilj je postizanje interoperabilnosti ovih kartica uz poštovanje standarda iz Dokumenta 9303 ICAO.
- Kartice se izdaju za ulaz člana posade koji je na dužnosti na međunarodnom letu na teritoriju neke države, bez vize, radi privremenog ulaska za period koji ta država dozvoljava.
- O izdatim karticama mora da se vodi zaštićena baza podataka u kojoj se čuvaju podaci o izdavanju, suspenziji i oduzimanju kartica.
- Kartice izdaje organ državne uprave nadležan za unutrašnje poslove .
- Prilikom izdavanja kartica vrši se provjera dosijea lica kome se kartica izdaje.
- Kartice se izdaju članovima posade vazduhoplova.

ANNEX „A“ uz dio 3 (3-A)

UPUTSTVA U VEZI DOKUMENTA 30, PRVI DIO, 3. ODJELJAK – ROBNE OLAKŠICE

Uvod

Ovo uputstvo je sačinjeno sa ciljem da se odredbe Dokumenta 30 ECAC tumače pravilno i na isti način i nije obavezno. Uputstvo je namijenjeno pojašnjenju prilikom primene ovog dokumenta, uz primjere kojima se ilustruju najbolje metode njegove primene.

Uprava carina, zajedno sa Fitosanitarnom upravom i Veterinarskom upravom su nadležne za prekogranično kretanje robe, veterinarsku i fito-sanitarnu kontrolu. .

1.1 Carinske procedure za robu i automatizacija carinskih procedura

1.1.1. Shodno standardu 2.8. i standardu 4.11. Annex-a 9 ICAO, države članice ECAC treba da utiču na elektronski prenos podataka koje zahtijevaju organi državne uprave za ulazak i odlazak vazduhoplova i na saradnju sa svim stranama na koje se odnose pomenute procedure pri kojima se elektronskoj komunikaciji, zasnovanoj na međunarodnim standardima, daje prednost u odnosu na komunikaciju koja se zasniva na papirnim deklaracijama i dokumentima.

Uobičajena je praksa kod sve većeg broja organa državne uprave, uključujući i Upravu carina, da se podaci razmjenjuju elektronskim putem. Deklaracije u papirnom vidu će u budućnosti biti korišćene samo u izuzetnim slučajevima. Elektronski prenos podataka omogućava Upravi carine upotrebu savremenih rješenja za prenos i razmjenu informacija, kao i u pogledu tehnika razmjene podataka na nivou međunarodne vazduhoplovne industrije. Elektronski prenos podataka omogućava primanje, obradu i slanje informacija na najdjelotvorniji način, tako da se u isto vrijeme ostvaruje bolji nivo kontrole čime se potpomaže dosledno odvijanje međunarodnog prevoza.

Pošto je brzina kretanja glavna prednost vazduhoplovne industrije, ona se koristi i u trgovini ako se informacije koje organi državne uprave zahtijevaju, šalju elektronskim putem. Prednost je da

agenti ili trgovci mogu da šalju informacije direktno iz svojih automatskih sistema smještenih u njihovim prostorijama i da direktno dobijaju odgovore od određenih organa uprave.

Slanje elektronskim putem zasniva se na međunarodnim standardima, uključujući i standarde UN za razmjenu elektronskih podataka za potrebe državne uprave, trgovinu i prevoz (UN/EDIFACT CUSCAR poruke o carinsko-robnim izvještajima).

Pored toga, Svjetska carinska organizacija (WCO-World Customs Organization) je, na osnovu inicijative zemalja G7, izradila model slanja podataka kojim je data osnova za standarde i harmonizovane/standardizovane nizove podataka i standardnih elektronskih poruka za potrebe uvoza/izvoza i tranzita robe. Poslednja verzija WCO modela za prenos podataka obuhvata, ne samo podatke koji su neophodni Upravi carina, već i podatke koje sve više zahtijevaju i drugi organi državne uprave.

Program elektronskog prenosa podataka u vezi prevoza robe koji je izradilo Međunarodno udruženje redovnih operatora vazduhoplova (IATA) predstavlja primjer programa za podnošenje priložne elektronske dokumentacije i dat je u Dodatku 1. ovog annex-a.

1.1.2. Učesnici u prevozu robe koji vrše prihvatanje i carinjenje robe u vazdušnom saobraćaju treba da pojednostave postojeće procedure i dokumentaciju i da sarađuju, odnosno direktno učestvuju u razvijanju elektronskog sistema, koristeći međunarodne standarde i druge načine u cilju unapređenja razmjene podataka koji se tiču njihovog prometa i omogućavaju saradnju između sistema svih učesnika.

Ova odredba se odnosi na sisteme zajednice koji su već u upotrebi na mnogim aerodromima, a koji organima državne uprave i privredi omogućavaju razmjenu informacija za komercijalnu logističku pomoć i zvanične procedure kontrole putem jedinstvenog, centralnog automatizovanog sistema.

Ovi sistemi koriste standardne procedure i tehnike za razmjenu informacija između organa uprave, kao što su Uprava carina, Pogranična policija, Fitosanitarna uprava, Veterinarska uprava, Ministarstvo nadležno za poslove zdravlja i drugi i komercijalnih operatora, kao što su organizacije za opsluživanje operatora vazduhoplova, špediteri, pošiljaoci, konsignatori, prevoznici i drugi. Isti sistem se može upotrebiti za razmjenu informacija u vezi polijetanja i slijetanja vazduhoplova aerodromska uprava, kontrola letenja, organi nadležni za obezbjeđivanje i sl. Zajednički sistem može da se koristi u pogledu tovarnog lista, robnog manifesta, naloga za prevoz, obavještenja na dolasku, informacije o statusu i carinske deklaracije. U nekim državama operatori vazduhoplova su povezani na zajednički sistem preko IATA SITA mreže.

Cilj ovih odredbi je da organe državne uprave i privredne subjekte podstaknu da razviju i koriste zajednički sistem kao provjereni način razmjene informacija između svih relevantnih strana u cilju pojednostavljivanja i ubrzavanja srodnih procedura. Zajednički sistemi mogu biti uspostavljeni na osnovu privatne inicijative, lokalno, regionalno ili na osnovu inicijative vlade ili u saradnji državnih i privatnih društava.

Sve veći broj zasebnih sistema može da dovede do potrebe da operatori vazduhoplova koji obavljaju međunarodni vazdušni prevoz bez ograničenja i javne agencije iznađu i pribjegnu različitim vrstama drugačijih izvora za pristup i razmjenu informacija koji će suštinski biti nesvrishodni. Da bi se izbjegao ovaj problem, međusobna saradnja sistema postiže se upotrebom odgovarajućih interfejsa, tj. tačaka za prenos podataka između sistema koje koriste trgovci i sistema koje koriste javne agencije.

1.1.3. Shodno preporučenoj praksi iz tačke 4.18 Annex-a 9 ICAO, Crna Gora podržava i učestvuje u inicijativama za dostavljanje priložne dokumentacije elektronskim putem.

Svaka robna pošiljka u vazdušnom saobraćaju ima određen broj priložne dokumentacije, ponekad i do 30 dokumenata. U eri elektronske razmjene podataka, potreba za papirnom

dokumentacijom i njenom zamjenom elektronskim dokumentima je sve veća. Mnoge svjetske i regionalne inicijative su, u stvari, projekti u elektronskoj verziji.

Međunarodno udruženje prevoznika u vazdušnom saobraćaju (IATA) nedavno je pokrenulo projekat, IATA elektronski prenos podataka, namjenjen razvoju aplikacija za prenos podataka elektronskim putem za potrebe vazdušnog saobraćaja da bi se eliminisala potreba za proizvodnjom i prevozom papirne dokumentacije za robu koja se prevozi vazduhoplovom. IATA sistem elektronskog prenosa podataka imaće uticaj na cjelokupan lanac snabdjevanja robom, uključujući operatore vazduhoplova, špeditere i državne organe. Preliminarni projekti sa operatorima vazduhoplova, špediterima i carinom manjeg broja zemalja namjenjeni su testiranju zajedničkih standarda, procesa, procedura i sistema. Jedan od standarda koji se koriste jeste model Svjetske robne organizacije. Poslije preliminarne faze, korišćenje elektronskih dokumenata (IATA program za elektronski prenos podataka) postepeno će se uvoditi u drugim državama. IATA inicijativa će imati koristi od integracije i usklađivanja sa ostalim širim inicijativama elektronskog poslovanja. IATA program elektronske razmjene podataka smanjiće troškove tako što će se povećati upotreba elektronskih poruka i poboljšati kvalitet podataka. Povećanjem kvaliteta podataka i smanjenjem dokumenata u papirnom obliku, skratice se vrijeme transporta, carinjenja i dostave robe. Visok kvalitet u razmjeni elektronskih podataka olakšaće učesnicima usklađenost sa carinskim i drugim propisima.

1.1.4. Crna Gora treba da razmotri uvođenje pogodnosti kojima će se trgovcima omogućiti da sve informacije u vezi ulaznih ili odlaznih formalnosti i formalnosti vezanih za uvozne, odnosno izvozne procedure koje od njih zahtijevaju organi državne uprave dostavljaju blagovremeno, elektronskim putem, u zasebnu tačku unosa podataka.

Radi razmatranja i primene ideje tzv. jedinstvenog prozora, države članice ECAC koristiće preporuke i uputstva koje su izradile Ujedinjene Nacije na polju olakšica u trgovini i elektronsko poslovanje koje je objavljeno kao preporuka 33 UN/EDIFACT.

Obaveza trgovaca da orgnima državne uprave dostave podatke o robi i putnicima u raznim fazama prevoza može biti prepreka za efikasnost u poslovanju. Iako ove informacije mogu biti neophodne u različite svrhe, mnogi elementi podataka koje zahtijevaju organi državne uprave, uključujući i identifikaciju vazduhoplova, datum i vrijeme dolaska, aerodrom odlaska i informacije o robi ostaju iste. Ukoliko bi svi zahtijevi za ove zajedničke elemente mogli da se integrišu u jednu poruku, prema međunarodnom standardu, i da se šalju elektronskim putem na jedno, zvanično odredište umjesto da se šalju posebno na svaku pojedinačnu agenciju, smanjili bi se troškovi i ubrzalo slanje poruka. Ova zamisao se upravo odnosi na „jedinstveni prozor”. U preporuci broj 33 UN/EDIFACT, jedan prozor je definisan kao „alatka kojom se zainteresovanim stranama u trgovini i prevozu omogućava da unesu standardizovne podatke i dokumenta unosom u jedinstvenu tačku unosa kako bi ispunili propisane uslove uvoza, izvoza i tranzita”. Ako je informacija elektronska, pojedinačni elementi podataka treba da se unesu jednom.

Jedinstveni prozor može ubrzati i poboljšati protok informacija između organa državne uprave i trgovaca. Pravilo je da jedan organ prima sve informacije i da ih prosleđuje drugim nadležnim organima.

Unapređivanje olakšica u prevozu robe vazdušnim putem može se postići ugovorima između organa državne uprave da sve neophodne fizičke provjere budu sprovedene koordinirano i, ako je moguće, da se obave na istom mjestu i u isto vreme. Ovakvu zamisao obično zovemo „kupovina na jednom mjestu.”

Ovi ugovori su dobra osnova za zaključivanje Memoranduma o razumevanju (MoU). Važno je istaći da država čini sve da iskombinuje, usaglasi i smanji obim potrebnih informacija. Ovaj poduhvat će se u mnogome ubrzati upotrebom unapređenih metoda međukomunikacije, kao što je zajednički sistem pomenut u podtački 1.1.2.

1.2. Formalnosti prije prijema i otpreme robe

1.2.1. Pravila su sledeća:

- a) posebna preprijemna deklaracija ne podnosi se za kratke letove prije polijetanja i za duge letove 4 časa prije dolaska na prvi aerodrom na teritoriji države krajnjeg odredišta;
- b) ne zahtijeva se podnošenje posebne predprijemne deklaracije 30 minuta prije odlaska sa aerodroma.
- c) ograničiti uslove samo na one najneophodnije da se izvrši odgovarajuća analiza rizika u svrhu obezbjeđivanja i bezbjednosti i uključiti barem registraciju vazduhoplova, identifikaciju i količinu robe na dolasku i informacije o prevozu, uz činjenicu da se ove informacije mogu dobiti iz komercijalne dokumentacije. Uslovi i zahtjevi za ovu vrstu podataka treba da budu propisani nacionalnim zakonodavstvom i utvrđeni u saradnji sa svim učesnicima uključenim u prevoz i prihvatanje i otpremu robe koja se prevozi vazdušnim putem;
- d) ne zahtijeva se posebna generalna deklaracija i robni manifest ako se element podataka iz ove dokumentacije nalazi u predprijemnim informacijama. Države članice ECAC na ulazu mogu da traže posebnu izjavu da je roba stigla ili mogu na izlazu da traže posebnu izjavu prije polaska da je roba stigla na krajnju tačku izlaza.
- e) uzimaju se u obzir međunarodni standardi o pouzdanom lancu snabdjevanja i predprijemnim i predotpremnim informacijama koje se odnose na ulazak i izlazak robe.
- f) razmotriti
 - uvođenje sistema za automatsku obradu podataka za podnošenje i obradu predprijemnih i predotpremnh informacija, uključujući sistem za automatsku analizu rizika;
 - podnošenje predprijemnih informacija u kasnijim procedurama za oslobađanje od carine/carinjenje robe;
 - upotrebu već dostupnih podataka u izvoznim deklaracijama prilikom podnošenja predprijemnih informacija.

Zbog potrebe za većim obezbjeđivanjem prekograničnog kretanja robe, mnoge države zahtijevaju podnošenje informacija o pošiljkama prije dolaska ili odlaska robe. Iako se standard 1.5 Annex-a 9 ICAO odnosi samo na predprijemne formalnosti, neke države članice ECAC su uvele nova pravila za obezbjeđivanje koja predviđaju i predpoletne formalnosti. Shodno principima trgovinskih olakšica carina ne treba različitim zahtjevima dodatno da opterećuje međunarodnu trgovinu da bi se obezbijedio međunarodni lanac snabdijevanja. Ovo se, u velikoj mjeri, može izbjeći korišćenjem međunarodno dogovorenih procedura i standarda.

Čak i iz ugla olakšica, prijem predprijemne i predotpremne informacije omogućava nadležnom organu da:

- a) koristi brzu obradu u sistemima analize rizika;
- b) unaprijed da dozvolu za utovar i istovar;
- c) odabere pošiljke koje će pregledati, odnosno da odabere pošiljke koje će odmah pustiti.

Na ovaj način nadležni organi su u mogućnosti da postojeća sredstva primjene na visoko rizične oblasti i smanje ograničenja privrednicima koji su ispunili sve uslove i time umanje uplitanje u tokove robe koja predstavlja minimalan rizik.

a) Carina na ovaj način olakšava obradu informacija u najranijoj fazi po prijehu. Da bi se izbjegle velike razlike u određivanju roka za blagovremeno obavješćavanje od strane pojedinačnih carina, WCO je odredio rok za različite vidove prevoza. Za robu koja se prevozi vazdušnim putem, rok počinje da teče od momenta kada vazduhoplov napusti državu odlaska. Svaka država članica ponaosob treba, što je više moguće, da isprati standarde u vezi rokova kako bi se postigla što veća objedinjenost u komercijalnom saobraćaju i poslovanju. Novi propisi obezbjeđivanja Evropske unije (EU) namjenjeni carinama zasnivaju se na pravilima WCO.

b) Za odlazeće letove, evropski carinski propisi predviđaju vremensko ograničenje od 30 minuta za obavljanje carinskih formalnosti, prije polaska sa EU aerodroma.

c) Annex 9 ICAO predviđa da su zahtijevani podaci ograničeni na izvodljiv minimum. Isti princip se primjenjuje na predprijemne i predotpremne informacije. Da bi se što više olakšao protok robe kroz aerodrom nadležni organi treba da usaglase svoje zahtjeve sa trgovinskim zahtjevima. Radni okvir WCO uveo je spisak maksimalnog broja elemenata za predprijemne i predotpremne informacije koji obuhvata i informacije koje se odnose na robu i vrstu saobraćaja (informacija iz opšte deklaracije) i informacije o svim uključenim stranama. Ove informacije mogu već da se nađu u komercijalnoj dokumentaciji i/ili dokumentaciji za prevoz robe ili komercijalnoj elektronskoj evidenciji. Svi ovi zahtjevi treba da budu predviđeni domaćim propisima.

d) Ako predprijemna ili predotpremna informacija stigne elektronskim putem, a podaci koji su neophodni za kontrolu na dolasku su tačni, dodatni zahtjev za formalnu generalnu deklaraciju ili robni manifest predstavljaju nepotrebno dupliranje informacije. Nadležni organi mogu biti spremni da prihvate obavještenje o dolasku i povratku robe, kao dopunu predprijemnih i predotpremne informacija kao dovoljnu formalnu izjavu koja vrši funkciju opšte deklaracije i robne deklaracije.

e) Upotreba međunarodnih standarda je ključ efikasne rasprostranjene komunikacije informacijama na svjetskom nivou. Zahtjevano informacije za predprijemne i predotpremne formalnosti treba da budu zasnovane na međunarodnim standardima. WCO (Svjetska carinska organizacija) predstavlja „siguran radni okvir standarda za obezbjeđivanje globalne trgovine i olakšice u globalnoj trgovini“, koja je poznata pod nazivom „radni okvir WCO“ u okviru kojeg je izrađen niz standarda kojima se obezbjeđuje međunarodni protok robe u lancu snabdjevanja i olakšava zakonita trgovina. On, takođe, sadrži niz informacionih elemenata koji se koriste u predprijemnoj i predotpremnoj deklaraciji.

f) Postoji konstantno rastuća potreba za efikasnom komunikacijom. Elektronski podnesci eliminišu potrebu za papirnim deklaracijama i drugom pratećom dokumentacijom. Elektronski sistem koji koriste državni organi može da obuhvati sisteme u kojima deklaracije i druge informacije mogu da podnesu trgovci, a najbolje iz prostorija deklaranta, i sistem koji je u mogućnosti da izvrši obradu primljenih informacija, uključujući analizu rizika. Tržište može da funkcioniše nezavisno sa mjesta u kome se nalaze nadležni organi i može u kratkom roku da izvrši prijem obrađenih informacija. Dupliranje podataka se može izbjeći, a kada se podatak jednom provjeri i pokaže kao tačan, on se može koristiti za naredne carinske procedure oslobađanja od carine i carinjenja robe, kao što su uvoz i izvoz iz skladišta. Jedino će nadležnim organima biti potrebni dodatni podaci koji se odnose na svaku pojedinačnu proceduru, kao dodatak informacijama koje oni već imaju u svojim elektronskim sistemima.

1.3. OPS (Ovlašćeni privredni subjekat)

1.3.1 OPS je prvenstveno nastao da bi se obezbjedio lanac snabdjevanja robom. OPS mora u svojoj poslovnoj praksi da unaprijed primjeni određene mjere bezbjednosti, kako bi njegova unutrašnja poslovna politika i procedure imale odgovarajuću zaštitu od otvaranja njegovih pošiljki od strane neovlašćenih lica, sve dok roba ne stigne do krajnjeg odredišta. Ove mjere uključuju, između ostalog, kontrolu pristupa objektima u kojima se roba skladišti, korišćenje pouzdanih prevoznika, osoblje koje je prošlo obuku obezbjeđivanja i odobrene administrativne procedure i evidencije. Kao rezultat napora da obezbjedi lanac snabdjevanja, OPS može imati koristi od manjih fizičkih intervencija i kontrole. Sigurnost lanca snabdjevanja je moguće postići ako svi učesnici u lancu snabdjevanja dobiju status OPS. Pojam OPS je obuhvaćen okvirom WCO. EU i njene brojne carinske uprave uključeni su u programe podrške državama koje još nijesu članice EU u razvijanju obezbjeđenog međunarodnog lanca snabdjevanja robom, sa ciljem da se postigne uzajamno priznavanje drugih programa koji su slični pojmu OPS.

Kao i OPS za sigurnost i bezbjednost, novi carinski propisi EU o bezbjednosti, takođe, predviđaju postojanje OPS isključivo za potrebe pojednostavljenja carinskih procedura.

Pojednostavljene procedure iz ove podtačke od a) do e) odnose se, uglavnom, na carinske procedure nakon predprijemnih formalnosti u vezi sa prispjećem pošiljki na aerodrome, što se može smatrati prvom fazom. Dokumenta, ili njihovi elektronski ekvivalenti koji se koriste u toj fazi obično su ograničena na opštu deklaraciju ili ekvivalenti dokument, a robni manifest ili tovarni list vazduhoplova, kao što je propisano u poglavlju 2 Annex-a 9 ICAO, na predprijemne informacije. Oslobođanje ili carinjenje obično se ne odobrava na osnovu ovih rezimiranih dokumenata/informacija. Naknadne procedure koje se bave daljim kretanjem robe do njihove konačne destinacije, za, na primjer, uvoz ili tranzit robe, mogu se smatrati drugom fazom. U mnogim slučajevima, odgovornost za robu za takve potonje postupke snosi drugo lice, na primjer, agent za prosljeđivanje. Pojednostavljene procedure iz ovog dokumenta zasnivaju se na revidiranoj Konvenciji iz Kjota o harmonizaciji i pojednostavljenju carinskih procedura i cilj im je da olakšaju brzo oslobođanje od carinjenja ili carinjenje robe. Ovi postupci nude se isključivo ovlašćenim licima koja su poznata po tome da održavaju visok kvalitet usaglašenosti sa carinskim pravilima i obavezama i odgovarajućim zahtjevima drugih državnih organa. Carinsko skladištenje robe može se vršiti u prvoj ili drugoj fazi, u zavisnosti od vrste skladištenja.

a) Pojednostavljena procedura omogućava oslobođanje od carine robe kada relevantne informacije nijesu odmah dostupne. Informacije o opisu, količini i vrijednosti robe su nophodne da se identifikuje roba, a podaci o organizaciji prevoza i porijeklu ne moraju uopšte da budu dostupne, odnosno ne mora da ih bude dovoljno za vršenje procjene. U tom slučaju potrebna je dopunska deklaracija i ona mora da se podnese u propisanom roku, od na primjer, 24 časa, što treba da stoji u domaćim propisima.

b) Ako deklarant elektronskim putem dostavi carinsku deklaraciju, a obrada deklaracije se, takođe, vrši elektronski, uključujući analizu rizika, nije uvijek neophodno da roba bude fizički pokazana carinskoj ispostavi. Time se olakšava logistički proces kada se roba direktno transportuje do prostorija OPS ili na bilo koje drugo odobreno mjesto, a Uprava carina obavještava deklaranta elektronskim putem o carinjenju robe.

c) Pojednostavljena procedura kojom se roba stavlja u određenu (carinsku) proceduru u prostorijama deklaranta može biti od velike koristi za privredu i pomaže da se izbjegne zagušenje na aerodromima. Nadležni organi treba da budu zadovoljni i kvalitetom deklarantovog ispunjenja propisa i njegovim sistemom evidencija prije odobravanja ove procedure. Nadležni organi treba odmah da budu obavješteni o prispieću robe u njihove prostorije i, na osnovu analize rizika, odlučuju da li treba izvršiti fizički pregled u prostorijama deklaranta. Ova procedura se često kombinuje sa periodičnim izjavama, kao što je pomenuto u podtački 1.3.1. g).

d) Ako državni organi dozvoljavaju nepotpune deklaracije ili ako je dozvoljeno lokalno carinjenje u prostorijama deklaranta, često je nepraktično da se podnose posebne izjave za svaku dodatnu pošiljku. Moguće je izdati odobrenje špediterima koji su postigli odgovarajući nivo usaglašenosti da dostave periodične deklaracije kojima se sumiraju sve početne izjave ili sva obavještenja. Ove procedure mogu da budu popraćene davanjem aranžmana za plaćanje dažbina i poreza na osnovu samoprocjene.

e) Veći broj zemalja dozvoljava upotrebu robnog manifesta ili glavnog tovarnog lista vazduhoplova kao tranzitnog dokumenta za prevoz robe vazdušnim putem na drugi aerodrom. Ovo može da zavisi od toga da li su određeni elemenat podataka dostavljeni, na primjer opis robe i njen status. Garancija može biti obavezna. Uobičajena je praksa u vazduhoplovnoj industriji da se roba prevozi između aerodroma na malim rastojanjima drumskim saobraćajem (air trucking), a operatori vazduhoplova često koriste sopstvena prevozna sredstva u ovu svrhu. Tranzitna procedura često se koristi za ovu vrstu prevoza. Time se omogućava upotreba intermodalnog prevoza ako je moguće prihvatiti robni manifest ili tovarni list vazduhoplova.

Precizan opis robe i izjava o odredištu su preduslov za takvo korišćenje robnog manifesta ili tovarnog lista vazduhoplova. Obično je neophodna garancija.

1.3.2. Za davanje statusa OPS, državni organi treba da uzmu u obzir već ispunjene uslove i kriterijume za uporedive programe OPS pod nadzorom drugih državnih organa, da bi se izbjeglo dupliranje sličnih zahtjeva kod državnih organa.

U okviru EU, pojmovi koji se mogu uporediti sa carinskim OPS se uvode posebno da obezbijede izlazna kretanja robe u vazdušnom sobračaju. Regulisani agent (RA) i poznati pošiljalac (PP) su zasnovani na zakonodavstvu EU. Kriterijumi za RA mogu se, u izvesnoj meri, uporediti sa kriterijumima za bezbjednost OPS. Da bi se izbjeglo dupliranje procjene kriterijuma koji su u pitanju, u skladu sa novim bezbjednosnim carinskim propisima EU, smatra se da su kriterijumi carinske sigurnosti i bezbjednosti OPS ispunjeni ako je status RA odobren.

1.4. Ostale odredbe

1.4.1. Države članice treba da olakšaju prevoz tereta vazdušnim putem iz jednog vazduhoplova u drugi u okviru istog aerodroma, podnošenjem robne deklaracije elektronskim putem.

Iako nadležni organi moraju biti u stanju da kontrolišu kretanje robe na aerodromu, oni treba da omoguće brz prenos robe nakon što, elektronskim putem, dobiju odgovarajuće predprijemne/predotpremne informacije, odnosno informacije robnog manifesta. Potreba za fizičkim pregledom se zasniva na rezultatima analize rizika, i, po mogućnosti, se dostavlja elektronskim putem.

1.4.2. Države članice treba da se oslobode kontrole dokumenata ako je u pitanju roba koja se prevozi vazduhoplovima sa jednog leta na drugi, na istom aerodromu i da se, umjesto toga, ako je moguće, oslone na elektronsko praćenje dokumenata i adekvatni i efikasni carinski nadzor platforme i zona skladištenja robe.

Uobičajeno je da roba koja je prispjela na teritoriju neke države bude predmet kontrole od strane državnih organa, a ta kontrola može da obuhvati provjeru dokumenata. Ova odredba ne obuhvata provjeru robnog manifesta ili glavnog tovarnog lista vazduhoplova, ali je uglavnom cilj da se smanji potreba za pratećom dokumentacijom koja se izdaje posebno za kretanje robe u okviru aerodromskog kompleksa. Ovaj nadzor se takođe može vršiti uz korišćenje informacija koje su već na raspolaganju u sistemima državnih organa. Iako je efikasni nadzor od suštinskog značaja za robu u procesu prevoza, kašnjenja se smanjuju upotrebom modernih tehnika dostavljanja informacija, kao što su one navedene u podtački 3.3.3 i korišćenjem tehnike elektronskog dostavljanja robnog manifesta, shodno podtački 3.3.2.

1.4.3. Države članice treba da revidiraju naknade za skladištenje robe na aerodromima i da ih uporede sa slobodnim kapacitetima za smještaj robe i, ako je potrebno, da ih izmijene kako bi vlasnike robe i agente podstakle da što prije uklone svoju robu iz skladišta. Prostor za skladištenje robe je na mnogim aerodromima ograničen. Ako su skladišta u nadležnosti državnih organa, može doći do povećanja takse za skladištenje robe ili do određivanja kratkih rokova za skladištenje robe kako bi se podstaklo brzo uklanjanje robe. Na osnovu carinskih propisa u EU, privremeno skladištenje je ograničeno na dvadeset dana po prispjeću robe vazdušnim putem, i do tog roka roba mora biti data carini na dalju proceduru ili upotrebu.

1.4.4. U smislu standarda 2.20 i 2.21 Annex-a 9 ICAO i novčanih kazni, države članice treba da daju dovoljno vremena da se u robnom manifestu isprave nenamjerne greške. Ove ispravke se ne mogu unositi nakon što su nadležni organi već obavili proceduru u vezi informacijama iz robnog manifesta, izuzev ako državni organi smatraju da je razlog za ispravku opravdan.

Robni manifest se uglavnom popunjava na aerodromu polaska. Dešava se da se neke pošiljke, iako se nalaze na spisku robnog manifesta, u posljednjem trenutku povuku iz vazduhoplova ili da uopšte ne dođu na utovar u vazduhoplov ili da se utovare u vazduhoplov a da nijesu prethodno unijete u manifest. Zato je važno da se operatoru vazduhoplova dozvoli da unese izmjene u robni manifest, u granicama koje propisuje nacionalno zakonodavstvo i da omoguće maksimalnu transparentnost. Ova ograničenja bi trebalo da obuhvate određeni rok nakon prispjeća pošiljke ili da preciziraju dozvoljene izmjene u količini ili u težini pošiljke. Ako greške prekorače ova ograničenja, državni organi i dalje treba da omoguće ispravku manifesta kada deklarant može da pruži zadovoljavajuće objašnjenje ili da na drugi način dokaže razlike u prapratnoj dokumentaciji. (Ove ispravke su obično dozvoljeni samo u slučaju dokumenata koji se koriste u dolasku, npr. kod manifesta, ali ne i u slučaju dokumenata koji se koriste u kasnijim (carinskim) procedurama, kao što je tranzitna procedura.⁴

1.4.5. Države članice treba da izrade uputstvo u skladu sa Annex-om 3-A ovog programa, koje se odnosi na povraćaj poreza putnicima da bi se olakšao prihvata i otprema putnika koji moraju da ispune formulare za povraćaj poreza.

Jedna od prednosti za putnike iz država koje nijesu članice EU je mogućnost da izvrše povraćaj PDV kada se vrate u državu prebivališta. Procedure za povraćaj poreza mogu biti različite od države do države. Radi pregleda različitih procedura i prakse koje postoje u različitim državama, posebno su izrađene Smjernice koje se daju u Dodatku 2. ovog annex-a.

Dodatak 1. Annex-u 3-A

INFORMACIJE O OVLAŠĆENOM PRIVREDNOM SUBJEKTU

OPS

Uvod

1. Međunarodna javnost je svoju pažnju usredsredila na pojam bezbjednosti poslije napada 2001. godine kada se u čitavom svijetu dogodila neočekivana promjena. Zato je pojam bezbjednosti (sigurnost i bezbjednost) uključen i u evropsko zakonodavstvo kojim se uređuje carinski promet robe. Subjekti koji se bave spoljnim pograničnim kretanjem robe u EU i njihovi dobavljači, posebno podliježu ovom zakonu. Uvođenjem ovog zakona, EU istovremeno želi da pruži trgovini bolje pogodnosti. Jedan od tih ciljeva je dobijanje statusa OPS, što ima za posledicu brojne prednosti, kao što je smanjenje kašnjenja u logistici, smanjenje administrativnih opterećenja i davanje prioriteta procedurama carinske kontrole za subjekte u zamjenu za ispunjenje strogih kriterijuma sigurnosti i obezbjeđivanja.

⁴ Članom 47 Carinskog zakona („Sl. list CG“ broj 7/2002, 38/2002, 72/2002, 21/2003, 29/2005, 66/2006 i 21/2008) propisano je da zapovjednik ili drugo odgovorno lice svakog vazduhoplova koji stiže u Crnu Goru, odmah po dolasku i prije istovara robe, podnosi carinarnici manifest za svu robu koja se prevozi kao teret tim vazduhoplovom. Zapovjednik vazduhoplova ili njegov zastupnik u Crnoj Gori moraju da potvrde da manifest pruža kompletne, istinite i tačne podatke o svojoj robi koja se prevozi tim brodom ili vazduhoplovom.

2. Shodno standardima obezbjeđivanja Svejetske carinske organizacije (WCO), pod nazivom SAFE, koji imaju za cilj obezbjeđenje i olakšavanje globalne trgovine, OPS se definiše kao strana uključena u međunarodno kretanje robe u bilo kojoj funkciji koja je odobrena od strane ili u ime carinske uprave u skladu sa standardima za bezbjedno kretanje robe u okviru lanca snabdevanja robom, koje su ustanovili WCO ili slične organizacije. U OPS, između ostalih, spadaju proizvođači, uvoznici, izvoznici, posrednici, prevoznici, konsolidatori, luke, aerodromi, operateri na terminalima, integrisani operateri, skladišta i distributeri.

3. OPS je pojam koji ima za cilj uravnoteženje sve veće potrebe za bezbjednosnim propisima i uvođenje olakšica za trgovce koji su ispnili uslove. Ovaj pojam predstavlja osnovni element programa EU o carinskoj bezbjednosti.

4. Propis EU o carinskoj bezbjednosti je usklađen sa okvirom svetske carinske organizacije i njenim SAFE programom koji predstavlja svjetski standard za carinsku bezbjednost protoka robe u lancu snabdevanja. Pored toga, program EU je sličan drugim evropskim programima čiji je cilj poboljšanje bezbjednosti, kao što je povećanje bezbjednosti regulisanog agenta, poznatog pošiljaoca i stalnog pošiljaoca što je definisano u članu 3. Uredbe Evropskog parlamenta i Savjeta (EZ) br. 300/2008 o zajedničkim pravilima u oblasti obezbjeđivanja u vazduhoplovstvu. Uredba Evropskog parlamenta i Savjeta (EZ) br. 300/2008 o zajedničkim pravilima u oblasti obezbjeđivanja u vazduhoplovstvu preuzeta je u pravni sistem Crne Gore propisom o zajedničkim pravilima u oblasti obezbjeđivanja u vazduhoplovstvu.

Glavne karakteristike i prednosti OPS

5. Programom za OPS predviđene su tri kategorije OPS sertifikata:

- sertifikat OPS - carinska pojednostavljenja;
- sertifikat OPS - sigurnost i bezbjednost;
- kombinacija: carinska pojednostavljenja/sigurnost i bezbjednost.

6. Sertifikat OPS - carinska pojednostavljenja izdaje se svakom privrednom subjektu koji je osnovan na teritoriji Zajednice koji se pridržavao carinskih propisa u prethodnom periodu i koji je ispunio odgovarajuće standarde vođenja evidencije i koji je ostvrio finansijsku likvidnost. Izuzetak postoji da bi se operatorima vazduhoplova i brodskim prevoznicima koji nijesu osnovani u EU omogućilo da se prijave za dobijanje ovog sertifikata, pod uslovom da imaju regionalnu kancelariju u Zajednici i da primjenjuju pojednostavljene carinske procedure.

7. Imalac ovog sertifikata stiče pravo:

- na jednostavniji pristup uslugama carinskog pojednostavljenja;
- na manji broj fizičkih pregleda i pregleda dokumentacije;
 - na prvenstvo u kontroli robe;
- da zahtjeva da se kontrola robe obavi na drugom mjestu.

8. Sertifikat OPS - sigurnost i bezbjednost izdaje se privrednom subjektu koji ima sjedište u Zajednici (izuzev ako ispunjava pomenute izuzetke) koji se pridržavao carinskih propisa, odgovarajućih standarda za vođenje evidencije, koji je ostvario finansijsku likvidnost i ispunio propisane standarde sigurnosti i bezbjednosti.

9. Imalac ovog sertifikata ostvaruje pravo:

- da podnese uvozne ili izvozne sažete deklaracije koja sadrži manje podataka od propisanih;
- da unaprijed dobije obavještenje o kontroli robe;
- da se fizički pregledi i pregledi dokumentacije sprovode u manjem broju;

- da dobije prvenstvo u kontroli robe;
- da zahtijeva da se kontrola obavi na drugom mjestu.

10. Certifikat OPS - carinska pojednostavljenja/sigurnost i bezbjednost, izdaje se privrednom subjektu koji ima sjedište na teritoriji Zajednice, koji se pridržavao carinskih propisa, odgovarajućih standarda za vođenje evidencije, ostvario finansijsku likvidnost, ispunio propisane standarde sigurnosti i bezbjednosti i koji želi da iskoristi sve pogodnosti koje imaju privredni subjekti. Imalac ovog certifikata ima pravo na sve pogodnosti koji se odnose na druge dvije kategorije OPS certifikata.

Pravni osnov EU

11. EU je najnovijim bezbjednosnim izmjenama unijetim u odredbe carinskog propisa EU i uredbama za sprovođenje ovog propisa, tj. Uredbom 648/2005 i 1875/2006, uvela niz mjera kojima će se pooštriti bezbjednost robe prilikom prelaska granica EU. Mjere znače da će biti poboljšane analize bezbjednosnih rizika prije izvoza/izlaza sa teritorije Zajednice i ulaska u Zajednicu. Ove mjere obuhvataju:

- 1) uslove koje isunjavaju trgovci u smislu davanja informacija o robi prije ulaska, odnosno izvoza/izlaska robe iz EU;
- 2) uvođenje pojma OPS kako bi se postiglo bolje oslanjanje na privredna društva uvođenjem trgovinskih olakšica;
- 3) uvođenje upravljanja rizikom da bi se odredili jednoobrazni zajednički kriterijumi za određivanje rizika pri vršenju kontrole robe uz pomoć kompjuterizovanih sistema.

12. Navedene mjere razvijene su u saradnji sa privrednim društvima.

13. Zakonom o OPS predviđena je razmjena informacija sa ostalim državama članicama EU prije davanja statusa OPS. Zakoni i podzakonski propisi i pravila predviđaju primjenu ovih mjera uz pomoć objedinjenog procesa prijavljivanja za dobijanje ovih certifikata i predviđaju iste uslove za sve privredne subjekte u okviru EU.

14. Program uređenja carinske bezbjednosti u EU (PCBE) obuhvata podršku u razvoju i primjeni pomenutih mjera bezbjednosti i olakšica. PCBE podržava uravnotežen pristup, uvodi prave bezbjednosne kontrole kako bi se obezbjedila zaštita unutrašnjeg tržišta, a sve to u saradnji sa glavnim trgovinskim partnerima u svijetu, obezbjeđuje međunarodni lanac snabdjevanja robom i obezbjeđuje robne olakšice onim privrednim društvima koja su ispunjavala svoje obaveze po pitanju bezbjednosti u međunarodnoj trgovini robom, i to bezbjednosti svoje robe koja se kreće u međunarodnom lancu snabdjevanja.

Sticanje statusa OPS

15. Države članice EU imaju pravo da status OPS odobre bilo kom privrednom subjektu koji učestvuje u carinskim aktivnostima i koji ispunjava zajedničke kriterijume koji se odnose na sisteme kontrole robe, finansijsku likvidnost i na zadovoljavajući način vodi poslovnu evidenciju. Ako jedna država članica EU jednom privrednom društvu odobri status OPS, sve ostale države članice priznaju ovaj status tom privrednom društvu.

16. Kriterijumi za sticanje statusa OPS obuhvataju, između ostalog:

za OPS carinska pojednostavljenja:

- dokaz o ispunjavanju carinskih propisa;
- zadovoljavajuće vođenje poslovne evidencije, i po potrebi, evidencije o prevozu robe;
- finansijsku likvidnost.

za OPS - sigurnost i bezbjednost:

Pomenuti uslovi za OPS carinska pojednostavljenja i odgovarajuće standarde bezbjednosti i sigurnosti, kao što su:

- objekti izgrađeni od materijala kojima se sprečava nezakoniti ulazak;
- mjere kontrole pristupa prostorijama;
- mjere za sprečavanje neovlašćenog pristupa robi;
- mjere kojima se obezbjeđuje ispunjavanje pravila o zabranama i ograničenjima;
- jasno definisanje poslovnih partnera;
- bezbjednosne kontrole zaposlenih;
- program o sticanju znanja u vezi značaja bezbjednosti uopšte.

17. Smatra se da su bezbjednosni zahtjevi ispunjeni ako subjekat posjeduje svjetski priznate certifikate bezbjednosti i sigurnosti, kao što je ISPS kod (međunarodni bezbjednosni kod za brodove i luke koji izdaje Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO)) i certifikat „regulisani agent“, ako ovi certifikati obuhvataju iste standarde.

18. Tokom priprema za reviziju koju vrši Uprava carina, subjekat može da izvrši samoprocjenu kojom analizira da li je u stanju da ispuni zahtjeve bezbjednosti. Većina carinskih uprava u Zajednici razvile su sredstvo za analizu, koje nije obavezujuće, ali je preporučeno kao korisno i za trgovce i za carinu. Samoprocjena predstavlja pokušaj da se odrede rizici i opasnosti koji bi mogli da se jave u onom dijelu lanca snabdjevanja u kojem podnosilac zahtjeva posluje i da podnosioci zahtjeva ostvare uvid u postojeće mjere za smanjenje rizika i opasnosti. Podnosilac zahtjeva treba, kroz svoju poslovnu politiku, da pokaže da je njegovo poznavanje mjera bezbjednosti i sigurnosti na visokom nivou, kako interno, tako i u njegovim poslovnim aktivnostima sa klijentima, dobavljačima i spoljnim pružaocima usluga. Svrha samoprocjene je da pomogne u primjeni zahtjeva i da se preduzmu koraci za dobijanje OPS statusa, a da se carinskim upravama obezbijede dodatne informacije o podnosiocu zahtjeva i njegovom poslovanju. Da bi se prijavio za dobijanje OPS statusa, kandidat mora da pošalje carinskoj upravi zahtjev, po mogućstvu zajedno sa rezultatima samoprocjene, koji olakšavaju da carinska uprava izvrši procjenu zahtjeva.

19. Uslovi i kriterijumi za izdavanje OPS odobrenja koji važe za svaku kategoriju poslovanja, važe za sve privredne subjekte, bez obzira na njihovu veličinu. Ipak, prihvaćeno je da ispunjavanje standarda varira i da treba da bude u srazmjeri sa veličinom i složenošću poslovanja, vrstom robe i sl. Na primjer, kandidati koji traže certifikat u vezi sigurnosti i bezbjednosti moraju da dokažu da je fizička obezbijedjenost njihovih prostorija odgovarajuća. Ako je podnosilac zahtjeva nosilac međunarodno priznate bezbjednosne akreditacije to će se uzeti u obzir ako su uslovi za njeno sticanje isti ili slični uslovima za sticanje statusa OPS.

20. Da bi ubrzala proces dobijanja statusa OPS, Evropska komisija (DG Taxud) je razvila sredstvo za učenje putem interneta koje služi da pomogne preduzećima da saznaju više o novim OPS propisima i procesu dobijanja OPS statusa. Na sajtu carine EU nalazi se baza podataka privrednih subjekata koji imaju OPS sertifikat i spisak nadležnih carinskih organa kojima se podnosi zahtjev za dobijanje OPS sertifikata.

Odnos sa drugim evropskim propisima o bezbjednosti

21. Uređenje bezbjednosti prekograničnog kretanja robe predmet je i propisa iz oblasti bezbjednosti vazdušnog saobraćaja, a ne samo Carinskog zakona. Ovi propisi su u nadležnosti Agencije. Osnovni principi dati su u ECAC Dokumentu 30 i Annex-u 17 ICAO.

22. Postoje sličnosti između sigurnosti i bezbjednosti OPS i regulisanog agenta/poznatog pošiljaoca/stalnog pošiljaoca u obezbjeđivanju u vazduhoplovstvu. Često iste kompanije mogu da konkurišu za status OPS i status regulisanog/poznatog pošiljaoca. Nedostaci ovih zasebnih, kompletnih procjena je što subjekti moraju da prođu kroz dvostruku provjeru čiji je rezultat veće administrativno opterećenje. S obzirom da jedan sistem ne može da zamjeni drugi i da sistemi i njihovi ciljevi nijesu identični, bilo bi lakše kada bi se ovi sistemi što više uskladili.

23. Prvi korak je procjena kriterijuma za svakog subjekta. Poslije toga bi mogla da uslijedi identifikacija zajedničkih kriterijuma. Carinski propisi o OPS već predviđaju priznavanje statusa regulisanog agenata. U tom slučaju se smatra da su bezbjednosni zahtjevi za OPS u vezi sigurnosti i bezbjednosti ispunjeni, čime se ubrzava proces dobijanja sertifikata OPS i na taj način olakšava dobijanje statusa OPS. Odredbe iz Uredbe Evropskog parlamenta i Savjeta (EZ) br. 300/2008 o zajedničkim pravilima u oblasti obezbjeđivanja u vazduhoplovstvu, delimično prihvataju OPS bezbjednosne zahtjeve. Njima se od Agencije zahtjeva da „ostvari uvid“ da li neki subjekat posjeduje sertifikat OPS (bezbjednost), kada vrši procjenu za dodjelu statusa regulisanog agenta, odnosno poznatog pošiljaoca i ne mora da se ispuni uslov da stalni pošiljalac, koji je već dobio status OPS (bezbjednost), popuni Deklaraciju o obavezama. Baza podataka EU sadrži podatke o svim odobrenim regulisanim agencijama i poznatim pošiljaocima. Bliska saradnja između nacionalnih carinskih organa i državnih organa za sprovođenje bezbjednosti olakšala bi proceduru prijave za oba bezbjednosna programa.

Odnos sa propisima WCO

24. Potreba za strožijim bezbjednosnim procedurama uslovljava je izradu usklađenih bezbjednosnih procedura da bi se izbeglo da privredna društva moraju da poštuju različite procedure u svakoj državi. U tu svrhu, Svjetska carinska organizacija (WCO) izradila je WCO SAFE standarde za obezbjeđenje i olakšice u svjetskoj trgovini. WCO SAFE predstavlja objedinjene, minimalne međunarodne standarde za olakšice i povećanje bezbjednosti u lancu snabdjevanja i njihovu primjenu. U ovom trenutku je više od 150 zemalja izrazilo svoju namjeru da sprovede WCO SAFE standarde.

25. WCO SAFE standardizuje i unapređuje različite bezbjednosne koncepte, kao što su predprijemne/predotpremne informacije, upravljanje rizikom i pregled odlaznog tereta, jedan elektronski šalter, bezbjednost lanca snabdjevanja kod krajnjih korisnika i obezbjeđuje povećanje kapaciteta. WCO SAFE obuhvata i niz osnovnih standarda za OPS, u cilju međusobnog priznavanja. Ovi međunarodni standardi mogu biti dopunjeni dodatnim carinskim standardima ili propisima Evropske Ekonomske Unije i nacionalnim propisima.

26. U razvoju WCO SAFE zahtjeva sigurnosti i bezbjednosti, izučeni su postojeći standardi bezbjednosti u pomorskom i vazdušnom prevozu i, gdje je to bilo moguće, ovi standardi su integrisani. Integracija je veoma važna zato što međusobno priznavanje OPS statusa nije moglo da se ostvari bez svjetski priznate zajedničke polazne osnove. Pored toga, da bi se izbjeglo nepotrebno dupliranje zakonskih odredbi u vezi s međunarodno i evropski priznatim sertifikatima bezbjednosti, odnosno sigurnosti u pomorstvu, prevozu tereta vazdušnim putem i kopnenom prevozu tereta, WCO je sarađivala sa odgovarajućim službama Evropske komisije. Na ovaj način postignuta je kompatibilnost zahtjeva čime se nadležnim organima omogućava da međusobno priznaju sertifikate u vezi bezbjednosti.

27. WCO SAFE obuhvata i OPS smjernice koje čine sastavni dio WCO SAFE.

Uzajamno priznavanje

28. Velika korist za međunarodnu trgovinu je uzajamno priznavanje bezbjednosnih programa između zemalja, na osnovu sporazuma o međusobnom priznavanju.

Dodatak 2. Annex-u 3-A

UPUTSTVO O POVRAĆAJU POREZA NA DODATU VRIJEDNOST

Uvod

U mnogim državama putnici sa prebivalištem van carinske/fiskalne teritorije mogu da kupuju robu za ličnu upotrebu uz mogućnost povraćaja poreza na dodatu vrednost. S obzirom da je danas turizam važan dio nacionalnog prihoda, povraćaj poreza je važan za carinske uprave.

1. Pravni osnov

Porez na dodatu vrijednost regulisan je Zakonom o porezu na dodatu vrijednost (PDV) "Službeni list RCG", br. 65/2001, 12/2002, 38/2002, 72/2002, 21/2003, 76/2005, 4/2006 i "Službeni list CG", br. 16/2007 i 29/2013

2. Opšti uslovi

Uslovi za odobravanje oslobađanja od PDV:

- roba mora da bude dio ličnog prtljaga putnika i kupljena za ličnu upotrebu (a ne u komercijalne svrhe) ili kao poklon za rođake;
- da putnik nema prebivalište u državi u kojoj je roba kupljena;
- dokaz za izvoz mora biti dostavljen u vidu fakture ili drugog dokumenta ovjerenog pečatom od strane carinskog organa;
- roba mora biti izvezena u cijelini u roku od tri mjeseca od dana kada je kupljena;
- dokaz o izvozu zadržava prodavac koji podnosi zahtjev za povraćaj poreza. Specijalizovane kompanije putnicima mogu odmah da ponude otplatu PDV naplatom takse i obavljanjem svih potrebnih formalnosti;
- problemi nastaju prilikom primjene procedura za povraćaj PDV kod carinskog organa, tako da je ove probleme važno riješiti kako bi se putnicima ponudile bolje usluge. Preporučuje se elektronska razmjena podataka između prodavca i carine, ako se i prodavac i carina nalaze na aerodromu polaska.

3. Carinska/fiskalna kontrola ličnog prtljaga putnika

3.1. Da bi se olakšala kontrola prtljaga, nadležni organi treba da preduzmu sledeće mjere:

- stave carinske pečate na fakturu, druga dokumenta ili izveznu deklaraciju;
- ograniče dalje isporuke prtljaga na šalterima za prijavu putnika poslije carinske kontrole i omoguće da roba napusti carinsku/fiskalnu teritoriju.

Specijalizovane kompanije koje nude povraćaj poreza na licu mjesta, dužne su da obavjeste carinu o uočenoj nepravilnosti u radu sa relevantnim dokumentima i robom koju je putnik dao na uvid.

3.2. Obavještenja za putnike

Nadležni organ treba da preduzme odgovarajuće mjere da obezbijedi informacije za putnike o povraćaju poreza, kao i obavještenja na sajtu Uprave carina.

ANNEX „A“ uz Dio 5 (5-A)

LETAK SA UPUTSTVOM ZA LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU KOJA RIJETKO ILI PRVI PUT PUTUJU

Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću treba da imaju iste mogućnosti prilikom putovanja vazduhoplovom kao i ostali putnici. Njihova prava su zaštićena Zakonom o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju („Službeni list CG“, broj 18/11) i ostalim domaćim zakonima koji štite prava lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću. Takođe, prava ovih lica su zaštićena i međunarodnim propisima koji su na snazi u Crnoj Gori. Većinu usluga koje su im neophodne, dobiće besplatno, kao na primjer, pomoć kod ukrcavanja u vazduhoplov. Za svaki slučaj, prilikom rezervacije, provjerite da li postoje dodatni troškovi. Aerodromi i operatori vazduhoplova su dužni da obezbijede i odrede ovu vrstu pomoći koja mora biti besplatna.

Da bi njihovo putovanje bilo udobno i bez stresa:

- postarajte se da dobijete sve potrebne informacije pre planiranja putovanja;
- budite realni u pogledu vaših potreba, posebno ako ne možete duže da hodate bez tuđe pomoći. Udaljenost između šaltera za registraciju za let i izlaza ka vazduhoplovu može biti velika;
- provjerite da li operator vazduhoplova može da zadovolji vaše potrebe;
- pozovite operatora vazduhoplova da se uvjerite da je upoznat sa posebnim potrebama, da ih razumije i da može da ih ispuni;
- nemojte pretpostavljati da će pomoć biti dostupna „na zahtjev“; Rezervacija pomoći vrši se najmanje 48 časova prije polijetanja, i to je najbolji način da je obezbjedite na vrijeme;
- nemojte pretpostavljati da osoblje zna najbolji način kako da vas preveze – ukoliko vas ne pitaju, recite im sami! Iako je u svim evropskim državama osoblje obučeno po pitanju bezbjednog prevoza, uvijek je najbolje da im ukažete koje su posebne potrebe i pogodnosti koje su vama neophodne.

Nadoknada za izgubljeni ili oštećeni lični prtljag (uključujući i opremu za transport) je ograničena, zbog čega, možda, neće biti moguće pokriti troškove zamjene ili popravke vaše opreme. Prije putovanja provjerite da li vaše putno osiguranje pokriva troškove prevoza vaše opreme. Možda ćete morati da proširite svoju polisu osiguranja u tom smislu.

Dobijanje neophodnih informacija

Pomoć

Centar za zaštitu potrošača Crne Gore je posebna organizacija koja vas može posavjetovati o uslugama koje nude aerodromi i operatori vazduhoplova.

S druge strane, možete koristiti usluge putničke agencije ili agenta za rezervaciju leta. Važno je da prilikom rezervacije agentu ukažete da imate posebne potrebe, tako da se ta činjenica unese u vašu rezervaciju. Preporučujemo da tražite pismenu potvrdu kako biste bili sigurni da je vaš zahtjev evidentiran.

Vaše potrebe

Operatori vazduhoplova koriste međunarodno dogovreni sistem kodova kako bi odredili neophodan nivo pomoći koji je potreban posebno za svako lice sa invaliditetom i lice sa smanjenom pokretljivošću.

Pitanja koja će vam agent postaviti (a preko njega operatori vazduhoplova mogu djelovati nametljivo, ali ona su neophodna da bi ste dobili onu vrstu usluge koja vam je potrebna. Primjeri mogućih pitanja:

1. Koje su vaše potrebe?
2. Da li možete da hodate aerodromskim terminalom do vazduhoplova ili su vam potrebna invalidska kolica?
3. Ako su vam invalidska kolica potrebna, da li ćete ponijeti svoja?
4. Da li su kolica:
 - rasklopljiva
 - na sopstven pogon
5. Koliko su teška vaša kolica i koje su njihove dimenzije (širina i dužina)?
6. Da li vam je potreban neko da vas gura u invalidskim kolicima?
7. Da li možete da hodate uz, odnosno niz stepenice vazduhoplova, ili vam je potrebna pomoć prilikom ukrcavanja i iskrcavanja?
8. Da li možete da se premjestite iz invalidskih kolica bez pomoći?
9. Da li možete da hodate unutar vazduhoplova ili su vam neophodna invalidska kolica za kretanje u vazduhoplovu?
10. Da li vam je potrebno da u vazduhoplovu postoji toalet koji ima ulaz za invalidska kolica?
11. Koja vrsta pomoći vam je potrebna tokom leta? Molimo vas da je pobliže odredite. Operator vazduhoplova vam ne može pomoći oko hranjenja, podizanja, komuniciranja, uzimanja lijekova, kao ni prilikom korišćenja toaleta. Ako vam je potrebna ta vrsta pomoći, morate putovati u pratnji.
12. Koja vrsta sjedišta vam najviše odgovara?
13. Da li nosite neku medicinsku opremu?
14. Da li ste astmatičar ili imate teškoće pri disanju?

Ako je vaše zdravstveno stanje ozbiljno, morate o tome obavijestiti operatora vazduhoplova, a može biti neophodno da pribavite i potvrdu o „sposobnosti za let“ koju mogu da vam traže na aerodromu prilikom registracije za let.

Rezervacija

Sve vrste karata, na primjer, u ekonomskoj, biznis i drugim klasama, su vam dostupne, ali ne možete na osnovu svih vrsta karata da zahtjevate pružanje svih vrsta neophodne pomoći. Na primjer, ako vam je potreban dodatni prostor za noge, sjedišta u ekonomskoj klasi neće vam odgovarati. Savjetujemo da unaprijed izvršite rezervaciju, ako je moguće i sedam dana ranije, ali najkasnije 48 časova prije leta. Na ovaj način moćićete da dobijete neophodnu pomoć i zaštitćete se od svakog razočarenja. Neki operatori vazduhoplova ograničavaju broj lica sa invaliditetom koja mogu biti na letu. Ovo ograničenje postoji zbog veličine vazduhoplova i nivoa pomoći koja je potrebna putniku. Time što ste putnu kartu rezervisali ranije povećavate mogućnost da odputujete kad god poželite. O otkazivanju rezervacije treba da obavjestite operatora vazduhoplova što je prije moguće, tako da vaše mjesto bude što prije slobodno za drugo lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću.

Ukrcavanje i iskrcavanje

Ako ste na vrijeme rezervisali putnu kartu sve vaše potrebe biće ispunjene u skladu sa rezervacijom.

Ako koristite invalidska kolica, treba da se obavijestite o tome kako se kolica smještaju u toku leta. Moguće je da se smjeste ručno, tako što će se staviti u putničku kabinu, ako postoji slobodan prostor za njihov smještaj, a najverovatnije će biti smještena u prtljažni prostor, prije svega ona koja imaju sopstveni pogon.

Aerodrom i operator vazduhoplova treba da vam dozvole da do vrata vazduhoplova ostanete u svojim invalidskim kolicima i da vam na isto mjesto vrate kolica po dolasku na krajnje odredište. Ovo nije moguće u slučaju teških i nerasklopivih kolica na sopstveni pogon. Ako iz razloga sigurnosti invalidska kolica treba smjestiti na poseban način u prtljažni prostor, ili na aerodromu, gdje invalidska kolica moraju da se podižu i spuštaju niz stepenice čime se osoblje dovodi u opasnost, neće vam biti dozvoljeno da ostanete u svojim invalidskim kolicima.

Takođe, treba da znate da postoje mjere obezbjeđivanja koje se primjenjuju na sve putnike, što je posebno važno ako koristite opremu za kretanje ili lijekove tokom leta. Oprema za kretanje, uključujući i invalidska kolica, podvrgavaju se rigoroznom pregledu obezbjeđivanja koji treba da se obavi tako da se neprijatnosti i stres svedu na najmanju moguću mjeru.

Možete biti podvrgnuti i ručnom pregledu. Ako vam više odgovara, možete zahtijevati da vas prebace u poseban dio za obavljanje pregleda obezbjeđivanja da bi se pregled obavio diskretno.

Na nekim aerodromima se zahtjeva da pređete u aerodromska invalidska kolica da biste prošli kroz opremu za pregled obezbjeđivanja, tako da vaša kolica mogu da se pregledaju. Može da se izvrši provjera sardžine vašeg ručnog prtljaga. Sve ovo se radi diskretno i stvari se vraćaju na svoje mjesto.

Količina tečnosti koja može da se unese u vazduhoplov je najviše 100 ml po pakovanju. Medikamente možete da nosite u pakovanju većem od 100 ml ali morate da imate odobrenje operatora vazduhoplova i aerodroma polaska, kao i propratnu dokumentaciju (na primjer, pismo ljekara ili recept).

Neophodne lijekove ponesete u svom ručnom prtljagu i provjerite da li ste spakovali dovoljno lijekova ako dođe do kašnjenja leta ili za slučaj da se vaš prtljag izgubi.

Tokom leta

Ako je potrebno korišćenje invalidskih kolica tokom leta to treba da naglasite prilikom rezervacije. Nećete biti u mogućnosti da koristite sopstvena invalidska kolica na svim letovima jer je prolaz između sjedišta suviše uzak. Ako imate oštećenje očiju, osoblje operatora vazduhoplova treba da vam se predstavi i ponudi odgovarajući nivo pomoći tokom leta. Na primjer, treba da vam objasne sve procedure u slučaju opasnosti i da vam pomognu sa otpakivanjem hrane.

Ako imate teškoće u disanju i potreban vam je dodatni kiseonik tokom leta, operator vazduhoplova mora da obezbjedi dodatni kiseonik. Neki operatori vazduhoplova ovu uslugu naplaćuju, a neki dozvoljavaju da ponesete sopstveni kiseonik, što treba uvijek unaprijed da provjerite. Operatori vazduhoplova nijesu dužni da imaju kiseonik kao prvu pomoć iako mnogi imaju, ali su dužni da imaju kiseonik za putnike u slučaju dekompresije kabine i za hitne medicinske slučajeve.

Na kraju putovanja

Ako operator vazduhoplova ispuni sve vaše potrebe u skladu sa rezervacijom, vaše putovanje će biti udobno, kao i svim ostalim putnicima. Ako imate neki problem, potrebno je, što je prije moguće, da obavijestite nadležne o tome.

Lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću svoja prava propisana Zakonom o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju ostvaruje podnošenjem reklamacije operatoru vazduhoplova, odnosno tijelu koje upravlja aerodromom u pisanom obliku, uz koju podnosi odgovarajuće dokaze.

Ako operator vazduhoplova, odnosno operator aerodroma u roku od 30 dana od dana dostave reklamacije ne udovolje reklamaciji ili na istu ne odgovore, podnosilac reklamacije ima pravo da prijavi povredu ovog zakona vazduhoplovnom inspektoratu.

Nezavisno od toga, lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću ima pravo da zaštiti svoja prava podnošenjem tužbe pred nadležnim sudom.

Za aerodrome i operatore vazduhoplova izvan ECAA područja ponašajte se prema istoj proceduri, ali možda nećete imati isto pravno sredstvo na raspolaganju. Ako niste zadovoljni odgovorom, možete da se obratite Agenciji.“

ANNEX „B“ uz Dio 5 (5-B)

UPUTSTVO ZA OSOBLJE OBEZBJEĐIVANJA – KLJUČNI PRINCIPI ZA PREGLED LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću nijesu izuzeta od pregleda obezbjeđivanja, ali je važno da se pregled obavi pažljivo i osjećajno.

Opšta pravila

- uvijek budite diskretni;
- koristite jednostavan i jasan govor, bez žargonskih riječi;
- obraćajte se licu direktno i prirodno;
- pažljivo razmislite prije primjene bilo kog pokreta;
- u svim situacijama pregled obezbjeđivanja treba obaviti na dostojanstven način;
- objasnite zašto je potrebna primjena drugačijeg metoda pregleda obezbjeđivanja;
- uvijek objasnite proceduru koju primjenjujete;
- utvrdite da li su posebne potrebe tačno utvrđene;
- ne namećite pomoć.

Pregled obezbjeđivanja lica

- utvrdite da li postoji neuočljiv invaliditet;
- da li ste sposobni da prepoznate medicinska pomagala u opštoj upotrebi i razumijete načine njihovog pregleda obezbjeđivanja?
- uvijek predložite lični pregled obezbjeđivanja van vidokruga drugih ljudi;
- pitajte lice sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću kako najbolje da mu pomognete i slušajte pažljivo njegove potrebe;
- pitajte lice sa invaliditetom i lice sa smanjenom pokretljivošću da li ima primedbi na adekvatnost pregleda i budite spremni da koristite druge tehnike ako je potrebno;
- kad pregledate nekoga u invalidskim kolicima, čučnite da biste bili na istoj visini;
- koristite čvrste ali nježne pokrete i budite diskretni;
- pobrinite se da lice može da stoji samostalno prije nego što mu uzmete štap, ram za hodanje ili štake prije pregleda obezbjeđivanja;
- pronađite vodiča za slijepo lice prije nego što mu uzmete štap ili psa-vodiča.

Invalidska kolica/psi-vodiči

- aerodromska invalidska kolica podliježu pregledu obezbjeđivanja;
- posebne procedure pregleda obezbjeđivanja se primjenjuju na lična invalidska kolica;
- ogrlice koje nose psi-vodiči mogu da aktiviraju alarm na metal detektorskim vratima.

Pregled obezbjeđivanja prtljaga

- lice, možda, neće biti u mogućnosti da podigne prtljag ili da ga spusti sa trake rentgenskog uređaja;
- lice može da ne čuje vaš povik „čiji je ovo prtljag?“ ili da ne vidi svoj prtljag u cilju identifikacije poslije obavljenog pregleda obezbjeđivanja;
- uvijek pozovite svjedoka kad pregledate torbu slijepog lica;
- prepakujte torbu pažljivo. Važno je da se sadržina torbe slijepog lica vrati na isto mjesto;
- postarajte se da svi lijekovi budu pažljivo vraćeni u torbu;
- budite diskretni, pogotovo kad rukujete medicinskom opremom i kad su vam potrebne dodatne informacije. Čuvajte povjerljivost informacija koje vam je saopštio lice. Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću možda ne žele da drugi putnici saznaju o kakvim je lijekovima riječ ili o drugim ličnim pitanjima;
- uvijek imajte na umu mogućnost posebnog pregleda;
- uvijek imajte na umu da pregled obezbjeđivanja treba da se obavi na dostojanstven način.

Napomena:

Zapamtite da je veoma važno da pregled obezbjeđivanja obavite pravilno, što vas ne sprečava da ga obavljate pažljivo i osjećajno.

Opšti pojmovi i načela

Dostojanstvo

Zapamtite da treba se usresrediti na čovjeka, a ne na invaliditet. Prema ovim putnicima se treba ophoditi sa poštovanjem.

Znanje

Nijesu svi vidovi invaliditeta očigledni. Na primjer, neki putnici mogu biti gluvi ili mogu imati poteškoća sa sluhom, a neki mogu imati poteškoća u učenju.

Uvijek pričajte jasno i gledajte direktno u putnika. Pričajte jednostavnim jezikom – ovo će pomoći licima sa teškoćama u učenju i ostalima koji ne razumiju dobro jezik kojim govorite.

Pitajte kako možete da pomognete i poslušajte savjet. Lica sa invaliditetom najbolje znaju kako da im pomognete.

Osjetljivost

Neki ljudi ne mogu da podignu ruku ili da je pomjere u određenom pravcu. Kada jednom utvrdite koje pokrete mogu da izvedu saslušajte njihove komentare tokom procedure i radite u skladu sa njima. Loše obavljen pregled obezbjeđivanja može dovesti do bolova koji mogu satima da traju, a ponekad i danima. Nakon pregleda obezbjeđivanja vratite stvari iz prtljaga slijepih lica po redosledu koji ste zatekli da bi mogli ponovo da ih pronađu.

Diskrecija

Imajte u vidu da postoje posebne prostorije za pregled obezbjeđivanja. Kad vršite pregled ličnih stvari, naročito onih koje se odnose na higijenske ili druge potrebe ovih putnika, budite diskretni.

Naličije letka:

Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću podliježu pregledu obezbjeđivanja na isti način kao i drugi putnici. Veoma je važno temeljno pregledati ova lica, ali to ne znači da ne treba da budete pažljivi i osjećajni dok obavljate pregled da biste zadovoljili određeni standard.

ANNEX „C“ uz Dio 5 (5-C)

PRAVILA PONAŠANJA PRILIKOM ZEMALJSKOG OPSLUŽIVANJA LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Izrazi

Lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću označavaju svako lice čija je pokretljivost u prevozu smanjena zbog bilo kog tjelesnog, intelektualnog oštećenja ili ograničenja (sluh ili kretanje, stalno ili privremeno oštećenje), odnosno bilo kog drugog uzroka ili godina, a čije stanje zahtjeva odgovarajuću pažnju i prilagođavanje njegovim posebnim potrebama kod usluga koje su u ponudi svim putnicima. Ovim izrazom nijesu obuhvaćena lica koja su bolesna i, na primjer, putuju na nosilima ili im je potrebno da tokom leta dobiju medicinsku pomoć.

1.1. Uvod

Sledeće odredbe predstavljaju uputstvo za pružanje posebne pomoći licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću i sadrže obim posebne pomoći koja se pruža na aerodromima. Operator aerodroma treba, u saradnji sa korisnicima aerodroma, uključujući operatore vazduhoplova i pružaocima usluga zemaljskog opsluživanja vazduhoplova, putnika i stvari, da organizuje posebnu pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću. Posebna pomoć se pruža u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju i finansira se od naknada koje plaćaju korisnici aerodroma, srazmjerno ukupnom broju putnika koji svaki od njih prevozi na aerodrom ili sa njega.

Diskriminacija prema licima sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću prilikom putovanja vazdušnim putem je zabranjena. Operator vazduhoplova, njegov zastupnik ili organizator putovanja ne mogu, zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti putnika, odbiti da prihvate rezervaciju i da ukrcaju lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću.

1.2. Strategija pružanja posebne pomoći

Tijela koja upravljaju aerodromima treba da sarađuju kako bi izvršila pregled načina na koji su usluge posebne pomoći organizovane.

Glavne strategije:

- usluge se pružaju na harmoničan, transparentan i nediskriminatoran način, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju;
- poboljšanje nivoa usluga i bezbjednosti lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću pružanjem besprekorne usluge od strane obučenog osoblja, kvalitetnom opremom i kvalitetnom organizacionom strukturom, kojima će se ispuniti, čak i prevazići, propisani nivo kvaliteta usluga i standarda bezbjednosti ovih lica.

1.3. Obim

Usluge obuhvataju:

- rezervaciju usluga putem koje lice sa invaliditetom i lice sa smanjenom pokretljivošću šalje obavještenje o svojim potrebama, koja se čuva u rezervacionom sistemu i dostavlja svim subjektima u lancu putovanja;

- rezervaciju putnih karata unaprijed, korišćenjem svih uobičajenih savremenih načina (putem veb-sajtova, elektronske pošte, tekstualnih poruka i sl). Ova usluga treba da bude dostupna svim licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću kojima je potrebna pomoć na odlasku i po dolasku;
- pomoć od određenog mjesta na aerodromu do šaltera za registraciju putnika za let;
- pomoć prilikom registracije za let i prilikom pregleda obezbjeđivanja;
- pomoć prilikom dolaska na izlaz ka vazduhoplovu u vrijeme za ukrcavanje;
- pomoć pri ukrcavanju i iskrcavanju, uključujući posebnu pomoć za putnike kojima je potreban specijalan pristup ka vazduhoplovu i od vazduhoplova;
- pomoć pri podizanju prtljaga, kao i pri carinskim i imigracionim procedurama;
- pomoć od/do povezanih letova kako sa javne, tako i sa kontrolisane zone, izvan i unutar terminala;
- pomoć do određene tačke za nastavak putovanja;
- omogućavanje korisniku da koristi aerodromske prostorije onako kako on zahtjeva, pod uslovom da za to postoji dovoljno vremena;
- mogućnost da, na zahtjev, putnici dobiju invalidska kolica (bez pomoći);
- odgovarajuću pomoć u slučaju velikog kašnjenja i/ili otkazivanja letova (uključujući i trenutne potrebe lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću).

1.4. Pravila rada

Odredbe koje se tiču olakšica u prevozu lica kojima je potrebna posebna pomoć nalaze se u Poglavlju 8 Annex-a 9 ICAO.

Potrebno je primijeniti sledeća pravila tokom rada:

- rad u skladu sa Zakonom o obligacionim i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju;
- operator aerodroma je odgovorno za pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću;
- aerodrom ne naplaćuje ove usluge direktno od lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću;
- proceduru „predaje“ treba izbjeći kad god je to moguće. Ako ne može da se izbjegne, mora da se primjeni tako da se obezbjedi kontinuitet usluge i da putnik ne bude zaboravljen, odnosno da ne bude sam duže vrijeme;
- bezuslovnost treba da se primenjuje kad god je to moguće;
- odrediti prioritete u pružanju pomoći, planiranje i blagovremeno pružanje pomoći;
- potrebno je da se korisnicima jasno i precizno daju uputstva kako bi razumjeli vrste dostupnih usluga, uključujući izradu skraćene verzije uputstava;
- odrediti zone za sačekivanje i čekaonice i to na strateškim tačkama na svakom aerodromu;
- korišćenje aerodromskih vozila se organizuje tako se obezbjedi njihovo što efikasnije korišćenje;
- vršiti stalan pregled i poboljšanje radne efikasnosti, u smislu stalne preraspodele zaposlenih i opreme;
- razviti, u saradnji sa odgovarajućim organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, programe obuke, zasnovane na preporukama iz ECAC Doc 30, Dio 1;
- oprema koja se koristi za pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću treba da ispunjava sve propisane uslove;
- aerodromi moraju da dozvole slijepim i drugim putnicima koji koriste sertifikovane pse-vodiče da ih koriste unutar terminala dok borave na aerodromu.

1.5. Radno vrijeme i mjesta

Pružaoци usluga pružaju usluge u radnom vremenu u javnoj zoni, terminalu i kontrolisanoj zoni aerodroma, kao i van radnog vremena ako dođe do poremećaja nastalih u redu letenja.

Mjesta za čekanje i mjesta za prihvat ovih putnika obuhvataju glavni hol, javni parking, taksi stanice, autobuske i željezničke stanice ili nadvožnjake koji se nalaze na području aerodroma.

1.6. Standardi u pružanju usluga i praćenje rezultata rada

Standardi u pružanju usluga i praćenje rezultata rada se usaglašavaju preko Odbora korisnika aerodroma.

Ciljevi i standardi se dogovaraju ugovorom o nivou potrebnih usluga.

Sledeći standardi predstavljaju minimalne nivoe usluga prihvata i otpreme lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću. Oni se mogu prilagoditi na nivou Odbora i ostalih subjekata, u skladu sa veličinom aerodroma i vrstom saobraćaja. Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću treba da dobiju pomoć što je prije moguće.

Za korisnike koji su putovanje rezervisali unaprijed

Kad se putnici po dolasku na aerodrom prijave za let:

- 80% putnika ne treba da čeka na pomoć duže od 10 minuta ;
- 90 % putnika ne treba da čeka na pomoć duže od 20 minuta;
- 100 % putnika ne treba da čeka na pomoć duže od 30 minuta.

Za korisnike koji putovanje nijesu rezervisali unaprijed

Kad se putnici po dolasku na aerodrom prijave za let:

- 80% putnika ne treba da čeka na pomoć duže od 25 minuta;
- 90 % putnika ne treba da čeka na pomoć duže od 35 minuta;
- 100 % putnika ne treba da čeka na pomoć duže od 45 minuta.

Napomena: vrijeme čekanja duže od 15 minuta zavisi od toga da li su na aerodromu dostupne zone za čekanje shodno tački 1.5.

Za korisnike koji su dolazak rezervisali unaprijed

Pomoć treba da bude dostupna u čekaonicama/sa strane vazduhoplova za:

- 80% putnika u roku od 5 minuta od potpunog zaustavljanja vazduhoplova;
- 90% putnika u roku od 10 minuta;
- 100% putnika u roku od 20 minuta.

Za korisnike koji nijesu rezervisali unaprijed svoj dolazak

Pomoć treba da bude dostupna u čekaonicama/sa strane vazduhoplova za:

- 80% putnika do 25 minuta od potpunog zaustavljanja vazduhoplova;
- 90% putnika do 35 minuta;
- 100% putnika do 45 minuta.

1.7. Opšta pravila

- Svi korisnici treba da budu zadovoljni pruženom uslugom.
- Ako su putnici ranije najavili svoj dolazak na aerodrom, 100% putnika u odlasku koji su na vrijeme koje je naznačeno na putnoj karti stigli u naznačeno mjesto, treba da dođu do vazduhoplova na vrijeme da bi se pravovremeno ukrkali za polazak.

Svi zaposleni, uključujući i rukovodstvo aerodroma koje neposredno radi sa putnicima treba, barem jednom godišnje, da završe obuku o radu sa korisnicima i obuku o pojmu i značaju invaliditeta, prilagođenu njihovom radnom mjestu, koja obuhvata:

- znanje o vrstama invaliditeta, uključujući sve vrste privremenog invaliditeta (slomljena noga, ruka i sl);
- sticanje sposobnosti neophodnih za komunikaciju sa licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću, posebno onim sa oštećenim sluhom ili sa problemima u učenju. Pružalac usluga posebne pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću treba da angažuje isključivo dobro obučeno i obrazovano osoblje.

Napomena: obuka se planira u saradnji sa organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

1.8. Rad i praćenje kvaliteta rada

Potrebno je redovno praćenje da li pružalac usluga radi prema propisanim standardima i stalno unapređivanje sistema za praćenje kvaliteta rada.

Neophodno je i redovno istraživanje tržišta da bi se ocjenili rezultati rada, a pružaoci usluga treba da uvedu interni sistem praćenja rezultata rada da bi se obezbjedile informacije koje su neophodne aerodromu.

2. Promocija svijesti

Pružaoци usluga treba da dostavljaju informacije od koristi za javnost, a sa drugim aerodromskim subjektima da promovišu svijest o dostupnosti posebnih usluga ili aranžmana. Treba istaći značaj blagovremenog rezervisanja, korišćenja interneta i dostupnosti informacija u odgovarajućem obliku.

ANNEX „D“ uz Dio 5 (5-D)

UPUTSTVO ZA ZEMALJSKO OPSLUŽIVANJE LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Uvod

1. Najniži nivo standarda u pružanju usluga
 - 1.1. Cilj usluga
 - 1.2. Kvalitet usluga
 - 1.2.1. Najniži nivo usluga
 - 1.2.2. Standardne radne procedure i radni protokol
 - 1.2.3. Uslovi
 - 1.2.4. Reklamacije
 - 1.3. Oprema
2. Obuka osoblja
 - 2.1. Obuka osoblja koje neposredno radi sa putnicima
 - 2.2. Obuka osoblja koje pomaže licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću

Uvod

Aerodromsko osoblje treba da bude obučeno i kvalifikovano za pružanje tzv. bezuslovne pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću.

Posebnu pažnju treba obratiti na unapređenje znanja zaposlenih o posebnim potrebama različitih grupa ljudi sa invaliditetom (fizičkim, čulnim (sluh i vid), skrivenim ili vidljivim oštećenjima)), kao i na to da prema tim licima treba da se ophodi sa poštovanjem, tako da se sačuva njihovo dostojanstvo i samostalnost.

Pomoć se pruža od određene tačke u dolaznom djelu aerodroma do tačke u kojoj se lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću smještaju u vazduhoplov i obrnuto. Odgovarajuća oprema za pomoć tim licima treba da bude dostupna kad god je neophodna. Operator aerodroma je dužan da obezbijedi ovu opremu.

Neophodno je obaviti konsultacije sa odgovarajućim organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću u cilju izrade programa obuke, pravila i procedura.

1. Najniži nivo standarda u pružanju usluga

1.1. Obim usluga

Usluge na koje se ovaj dio odnosi, obuhvataju pomoć koja je navedena u Annex-u 5-C, dio 1.3 „Obim“ ovog programa. Usluge podrazumjevaju:

- a) pružanje odgovarajuće pomoći pri izboru objekata, što podrazumjeva, ali ne isključivo, toalete, dostavu prtljaga, mjenjačnice, prevoz do i od aerodroma, dolazeći dio, telefon ili druge načine komunikacije;
- b) pružanje odgovarajuće pomoći pri prevozu prtljaga do i sa određenog mjesta na aerodromu.

1.2. Kvalitet usluga

1.2.1. Najniži nivo usluga

Zahtjevi koje pružalac usluga ispunjava prema licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću treba da budu dogovoreni sa ostalim učesnicima, uključujući odgovarajuće organizacije koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, operatore vazduhoplova i operatora aerodroma.

Ove konsultacije, takođe, određuju mjesto dolaska i njima se određuju tačke za dolazak i odlazak lica sa invaliditetom i smanjenom pokretljivošću.

Ovi zahtjevi treba da se zasnivaju na Ugovorima o nivou usluga (SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA))

1.2.2. Standardne radne procedure i protokol

Pružaoци usluga moraju da imaju Standardne radne procedure, uključujući i radne procedure u uobičajenim okolnostima, kao i u nepredviđenim i hitnim slučajevima. Ove radne procedure treba da budu propisane protokolom.

1.2.3. Uslovi

Kao dodatak Annex-u 5-C ovog programa, posebnu pažnju treba posvetiti sledećim uslovima:

- a) aerodromsko osoblje je dužno da svako lice, ponaosob, pita koji je za njega najpodesniji način pružanja pomoći (na primjer, na koji način želi da ga osoblje prati ili sprovede do vazduhoplova, tj. šta im nanosi najmnji bol ili najmanje pričinjava nelagodnost i sl);

- b) podizanje putnika sa tjelesnim invaliditetom iz jednih invalidskih kolica u druga i iz/u sjedište vazduhoplova treba uvijek da obavljaju dva službenika. Podizanje i prenošenje putnika treba da se obavi tako da se ne ugrozi njegovo dostojanstvo, bezbjednost i udobnost;
- c) u uobičajenim okolnostima, osoblje koje pomaže licima sa tjelesnim invaliditetom ne smije samostalno da podiže i nosi lice sa invaliditetom prilikom njegovog ukrcavanja, odnosno iskrcavanja, izuzev ako je u pitanju vazduhoplov koji ima do 19 sjedišta i ako ne postoji druga mogućnost usled prostornog ograničenja vazduhoplova. U ovom slučaju se mora voditi računa o zdravlju i bezbjednosti tog lica i o problemima koji se mogu javiti;
- d) pružalac usluga ne smije da ostavi lice sa invaliditetom i lice sa smanjenom pokretljivošću bez pratnje duže od 30 minuta, ukoliko drugačije nije dogovoreno sa tim licem.

1.2.4. Reklamacije

Pružalac usluga mora imenovati posebno obučeno osoblje za ispitivanje i rješavanje svih vrsta reklamacija.

1.3. Oprema

Za optimalnu pomoć preporučljivo je da postoji sledeća oprema:

- a) invalidska kolica (po mogućstvu nerasklopiva, sa mogućnošću samopokretljivosti) sa čvrstim sjedištem, visokim naslonom za leđa, odvojivim naslonom za ruke, podesivim djelom za noge, pokretnim djelom za stopala i odgovarajućim kočnicama;
- b) invalidska kolica za ukrcavanje koja se koriste za prevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću od/do njihovog mjesta u vazduhoplovu. Ova kolica treba da imaju sklopiv naslon za ruke, čvrsto sjedište i naslon za leđa, odgovarajući sistem kočenja i sigurnosnih pojaseva;
- c) mini vozila (vozila na električni pogon) za prevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću u okviru aerodromske zgrade. Upotreba ovih vozila mora biti u skladu sa propisom aerodroma;
- d) pristupačna vozila za prevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću između terminala i zgrada terminala i pokretnih stepenica vazduhoplova kada se drugi putnici prevoze autobusom. Ako autobusi koji su predviđeni za prevoz putnika nijesu pristupačni za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću (korisnike invalidskih kolica), neophodno je da postoje posebna vozila. Ako su ova vozila niskopodna, pa nije potrebno obezbjediti invalidska kolica, vozila moraju biti opremljena sistemom za sigurnosno zaključavanje invalidskih kolica na određenom mjestu koje ima sigurnosni pojas, u skladu sa standardima za sistem sigurnosnog vezivanja. Ova vozila moraju biti opremljena uređajem za ukrcavanje, tj. rampom ili liftom, kako bi se korisniku invalidskih kolica omogućilo da uđe u autobus i siđe iz autobusa. Vozilo mora biti projektovano za transport ovih lica;
- e) vozilo za podizanje kojim je moguće podići lice sa invaliditetom i lice sa smanjenom pokretljivošću (korisnika invalidskih kolica) do praga vrata vazduhoplova kad je vazduhoplov na udaljenoj stajanki. Ova vozila treba da ispunjavaju standarde i propise o bezbjednosti.

Ova oprema se koristi samo za lica sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću kojima je potrebna.

Oprema koja se koristi za pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću mora redovno da se pregleda i da se redovno održava. Evidencija o održavanju ovih vozila treba da bude ažurna .

2. Obuka

Obuka mora da bude prilagođena funkcijama zaposlenih. Ovaj spisak daje samo osnovne principe obuke. Ostala uputstva o obuci su predviđena Annex-om 5-G „OBUKA“ ovog programa.

U izradi programa obuke treba konsultovati organizacije koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

2.1 Obuka osoblja koje neposredno radi sa putnicima

Aerodromsko osoblje i osoblje operatora vazduhoplova koje neposredno radi sa putnicima, uključujući i osoblje za obezbjeđivanje, čuvare i portire, mora da budu obučeno tako da može da ispuni potrebe lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

Pri zapošljavanju, zaposleni treba da prođe obuku o invaliditetu prije nego što počne da radi. Obuka obnove znanja se vrši svake druge godine, a o prisustvu obuci vodi se evidencija.

Obuka o pojmu i vrstama invaliditeta obuhvata sledeće nastavne oblasti:

- a) poznavanje različitih vrsta pomoći putnicima sa tjelesnim, čulnim (oštećenje sluha i vida), teško vidljivim oštećenjima ili teškoćama u učenju, uključujući razlikovanje mogućnosti lica sa smanjenom pokretljivošću, orijentacijom u prostoru, odnosno komunikacijom;
- b) ograničenja sa kojima se suočavaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, u smislu stavova, životne sredine/tjelesna i organizaciona ograničenja;
- c) psi-vodiči, uključujući njihovu ulogu i potrebu za njima;
- d) snalaženje i rad u neočekivanim okolnostima;
- d) razvoj sposobnosti i metode komunikacije sa gluvo-nijemim ljudima, ljudima koji imaju teškoće u vidu i govoru i ljudima sa teškoćama u učenju;
- e) upoznavanje sa Zakonom o obligacionim i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazдушnom saobraćaju i sa preporukama ECAC i IATA;
- f) pažljivo rukovanje invalidskim kolicima i drugom opremom za kretanje da bi se izbjegla oštećenja (obuka od značaja za svo osoblje koje odgovara za rukovanje prtljagom).

2.2. Obuka osoblja koje pruža pomoć licima sa invaliditeom i licima sa smanjenom pokretljivošću

Osoblje koje pruža pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću, uključujući i novo-zaposlene, dužno je da završi obuku o invaliditetu. Obuka obnove znanja o invaliditetu se sprovodi najmanje jednom godišnje i evidentira se u ličnom dosijeu zaposlenog.

Uz nastavne oblasti navedene u tački 2.1, osoblje koje pomaže licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću na aerodromu mora da bude osposobljeno da razlikuje vrste invaliditeta (uključujući poznavanje IATA kodova) i mora da poseduje znanje o odgovarajućem obliku pružene pomoći za svako lice, uključujući:

- a) pomoći korisniku invalidskih kolica da se premjesti iz invalidskih kolica i da se u njih smjesti;
- b) razvijanje sposobnosti za pružanje pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću koja putuju sa psom-vodičem, uključujući ulogu i potrebe ovih pasa;
- c) tehnike za sprovođenje slijepih putnika i putinka sa djelimičnim oštećenjem vida i načine rada sa psima-vodičima, njihov prevoz, druge vrste pasa koji su dresirani da pruže pomoć;

- d) vrste opreme za pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću i obuka za rad sa ovom opremom;
- e) korišćenje opreme za pomoć pri ukrcavanju i silaženju niz stepenice i poznavanje odgovarajuće procedure za pružanje pomoći pri ukrcavanju i silaženju niz stepenice kojima se ne ugrožava bezbjednost i dostojanstvo lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću;
- f) poznavanje potreba za pružanje pouzdane i profesionalne pomoći. Lice sa invaliditetom i lice sa smanjenom pokretljivošću tokom putovanja može da se osjeća nesigurno jer je zavisno od pomoći.
- g) prva pomoć.

ANNEX „E“ uz Dio 5 (5-E)

UPUTSTVO O ZNAČAJU I JEDNAKOSTI LICA SA INVALIDITETOM ZA OSOBLJE AERODROMA I OSOBLJE OPERATORA VAZDUHOPLOVA

Uvod

1. Obuka o invalidnosti i obuka o ravnopravnosti lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću za osoblje operatora vazduhoplova i osoblje aerodroma važna je da bi lica sa invaliditetom dobila odgovarajuću pomoć i da bi se prema njima ophodilo sa poštovanjem.
2. Osoblje koje ima određena znanja o pojmu i vrstama invaliditeta, kao i o preprekama sa kojima se ova lica suočavaju mogu da pruže bolju uslugu u pogledu bezbjednosti, nezavisnosti i dostojanstva ovih lica.
3. Smisao ovog uputstva je da bude izvor informacija o najboljem načinu rada i procedura osoblju koje neposredno radi sa putnicima u međunarodnim vazdušnim prevozu. Ova uputstva se uglavnom odnose na eliminaciju predrasuda sa kojima se lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću suočavaju tokom putovanja vazduhoplovom i nude se odgovarajuća rješenja za neke od ovih problema.
4. Ovo uputstvo se upotpunjuje opštim informacijama o ECAC preporukama, IATA uputstvu i odredbama Zakona o obligacionim osnovama i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju u cilju sticanja sveobuhvatnog znanja o pravima lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću i kako da im se što bolje pruži potrebna pomoć.
5. Obuka obuhvata različite vrste invaliditeta. Ovo uputstvo daje sanznanje o tome kako najbolje ostvariti komunikaciju i pružiti pomoć licima sa raznim vrstama posebnih potreba. Obuku treba da završe svi zaposleni koji rade sa putnicima, uključujući i obuku obnove znanja. Takođe je potrebo obezbjediti povratne informacije od putnika, analizirati ih i unijeti neophodne promjene u programe obuke. Najvažnije je zapamtiti da se u radu sa licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću tim licima mora ukazati poštovanje i pružiti visok nivo kvaliteta usluga, čemu se daje prednost u odnosu na dosledno pridržavanje ovih uputstava od riječi do riječi.

Opšti pojmovi o invaliditetu

6. Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću čine oko 10 % stanovništva Evrope. Oni imaju ista prava na ravnopravnost i jednakost kao i svi drugi, a, takođe, imaju pravo da u potpunosti učestvuju u svim aspektima života, uključujući putovanje vazdušnim putem.
7. Ljudi sa invaliditetom su isti kao i svi ostali. Važno je da zapamtimo da čovjek može imati neki invaliditet ali nikada čovjeka ne smijemo poistovijetiti sa invaliditetom. Prema tome, kada pružamo pomoć treba da budemo usredsređeni na čovjeka, a ne na invaliditet.
8. Postoje različite vrste invaliditeta. On podrazumijeva i oštećenja koja, na primjer, postoje kod lica sa smanjenom pokretljivošću, slijepih i ljudi sa oštećenjem vida, kod gluhih ili ljudi sa oštećenjem sluha. Ovdje spadaju i ljudi koji imaju teškoće u učenju i ljudi sa mentalnim i

zdravstvenim problemima. Takođe, postoje teško uočljive vrste invalidnosti ili hronične/dugotrajne bolesti ili neko pogoršanje (na primjer pogoršanje u govoru). Pored toga, postoje i kombinacije dvije ili više vrsta invaliditeta. Važno je prepoznati ovu različitost i da poteškoće u korišćenju vazduhoplova variraju u skladu sa tim različitostima i kako se okolina prilagođava potrebama njihovog invaliditeta.

9. Prilikom verbalnog opštenja sa ljudima sa invaliditetom važno je da se direktno obratite toj osobi kad god je moguće, a ne preko ličnog pomoćnika, tumača za gestovni govor ili bilo koga u pratnji. Prilikom pružanja pomoći važno je poštovati privatnost tog lica.

Imajte na umu da specifične potrebe svakog pojedinog lica sa invaliditetom nijesu uvijek vidljive i ne moraju da budu obuhvaćene nijednim kodom, kao što je IATA klasifikacija invaliditeta. Treba podstaći lice sa invaliditetom da objasni svoje potrebe za pomoć, jer većina njih su pravi stručnjaci i poznavaoци svojih potreba i upoznati su sa procedurama.

Pružanje pomoći putnicima sa invaliditetom koji putuju vazduhoplovom

10. Da bi se licima sa invaliditetom koji putuju vazduhoplovom omogućilo da koriste pogodnosti putovanja u skladu sa pojmom „cjelovitosti“ na isti način kao i svi putnici, vaša pomoć će im možda biti potrebna. Cjelovitost je koncept čiji je cilj da se omogući udobno, sigurno putovanje, uz pružanje pomoći koja je prilagođena potrebama svakog putnika.

11. Većina lica sa invaliditetom, kada se apstrahuje njihov invaliditet, sposobna je da se stara o sebi ili je sposobna da putuje sama. Pomoć koju pružate tim licima omogućava im da zadrže nezavisnost. Prevladavajuće je potrebno pitati lice da li mu je potrebna pomoć i koja vrsta pomoći u vezi putovanja vazduhoplovom. Imajte u vidu da lice sa invaliditetom možda ima iskustvo u sličnim situacijama.

12. Zapamtite da je informacija o invaliditetu povjerljiva i lična. Neki putnici nerado detaljno objašnjavaju svoje potrebe i to treba poštovati. Potražite povratnu informaciju od lica sa invaliditetom da biste obezbjedili odgovarajuću pomoć.

13. Pomoć koja se pruža invalidima treba posmatrati kao pružanje profesionalne pomoći i treba izbjeći odavanje utiska da se pomaže iz samilosti ili da se na taj način čini nekakva usluga. Ovo se postiže tako što se invalidu daje do znanja da mu se ne pruža nikakav specijalan tretman, izuzev onog koji je potreban zbog njegovog invaliditeta.

14. Imajte na umu da nekim ljudima aerodrom nije poznat i/ili da ne poznaju jezik kojim se u nekoj državi govori, zbog čega mogu imati poteškoće u objašnjavanju svojih potreba. U ovim slučajevima je vaša pomoć od izuzetnog značaja.

15. Imajte na umu da su neočekivani događaji, kao na primjer, kasna promjena izlaza ka vazduhoplovu, kašnjenje leta, hitna evakuacija iz vazduhoplova i sl. na aerodromu stresni za zdrave putnike, a za invalide su ovi događaji posebno teški. Budite spremni da odgovorite na posebne potrebe lica sa invaliditetom u ovim situacijama.

16. Razumijevanje različitih prepreka sa kojima se lica sa invaliditetom suočavaju omogućuje vam da im pružite kvalitetniju pomoć.

17. Postoje različite vrste prepreka koje ljude sa različitim vrstom invaliditeta pogađaju na različite načine. Primjeri ovih prepreka nalaze se dalje u tekstu.

18. Zajedničko za sve su predrasude koje su, najvjerovatnije, najteža prepreka koju treba da prevaziđu lica sa invaliditetom. Čovjek nije jednak ako se tako ne tretira. Negativan stav prema licima sa invaliditetom postoji svuda, počev od djetinjstva.

19. Kad srećemo ljude koji su različiti od onog na šta smo navikli, osjećamo se nesigurno kako da reagujemo i razmišljamo. Stav koji imamo prema životu, sebi i našoj okolini, utiče i na naše ponašanje. Ukoliko smo u mogućnosti da promijenimo stav, možemo da promijenimo i ponašanje.

20. Istraživanja pokazuju da neverbalna komunikacija ima značajan uticaj na to kako se ljudi osjećaju i kako se prema njima ophodi. Riječi su samo jedan dio iskustva koje putnici imaju kada se sa njima razgovara.

Vrste invaliditeta

21. Pošto su lica sa invaliditetom heterogena grupa, potrebe za posebnom pomoći variraju u odnosu na pojedinačne potrebe svakog lica. U ovom dijelu naći ćete neke osnovne informacije o potrebama ljudi sa zajedničkom vrstom oštećenja. Ne zaboravite da radite sa pojedincima i da ova uputstva možda ne mogu da se upotrijebe baš u svakom slučaju. Takođe, zdravstveni i bezbjednosni zahtjevi mogu u nekim slučajevima da vas obavežu da izbjegnute davanje određene vrste pomoći pojedincu.

Korisnici invalidskih kolica

22. Invalidska kolica mogu biti ručna ili električna i različitih su funkcija i dimenzija. Korisnici invalidskih kolica se oslanjaju na stolice koje su obično prilagođene njihovim pojedinačnim potrebama. Invalidska kolica doprinose nezavisnosti i dostojanstvu njihovih korisnika. Zato je važno da dozvolite licu da tokom putovanja ostane u svojim kolicima koliko je god to moguće. Na primjer, ako hoće da koriste toalet prije polijetanja vazduhoplova, mnogi korisnici invalidskih kolica zavise od svojih kolica. Imajte na umu da većina korisnika invalidskih kolica nije u stanju da koristi male toalete koji se nalaze u vazduhoplovima.

Korisni savjeti:

- gledajte direktno u korisnika invalidskih kolica. Za duge razgovore, čučnite na visinu korisnika invalidskih kolica ili donesite sebi stolicu da im omogućite što udobniji razgovor;
- održavajte kontakt očima dok stojite;
- ukoliko visina šaltera za registraciju putnika za let ili šaltera za kupovinu putnih karata nije prilagođena potrebama korisnika invalidskih kolica, vidite da li vam odgovara da do njih dođete sa druge strane šaltera;
- ponudite pomoć pri otvaranju teških vrata ili da im pokupite stvari koje su im pale na pod. Pitajte da li im je potrebna pomoć oko prtljaga ili da im dohvatite bilo šta što je visoko;
- ne oslanjajte se na invalidska kolica i ne gurajte ih prije nego što pitate;
- ne postavljajte invalidska kolica u položaj ispred zida ili bilo kakve druge prepreke.

23. Treba da znate da aerodromska infrastruktura ili vazduhoplov u mnogome sprečavaju samostalno kretanje korisnika invalidskih kolica. Primjer za ovo su stepenice na području aerodroma ili platforma sa prevelikim nagibom.

Ljudi koji imaju poteškoće pri hodanju

24. Mnogi ljudi sa teškoćama u hodu koriste pomoć pri hodu, kao što su štapovi, štake ili ramovi za hodaње, ali neki ne žele bilo kakvu pomoć.

25. Neki ljudi sa smanjenom pokretljivošću više vole da sjede, dok drugi više vole da stoje zbog bola tokom sjedenja ili teškoća pri ustajanju iz sjedećeg položaja.

Korisni savjeti:

- kad god je moguće, ponudite im da sjednu;
- ponudite pomoć pri oblačenju kaputa, sa torbama ili ostalim stvarima;

- ponudite im pomoć pri otvaranju teških vrata, pri podizanju stvari koje su pale na pod i sl;
- ljudi koji koriste pomoć pri hodaњу mogu imati teškoća pri korišćenju ruku dok stoje;
- mnoge bolesti prouzrokuju bol koji može da ograniči kretanje. Mogu imati teškoće pri držaњу i hvataњу ili uopšte nijesu u mogućnosti da drže i hvataju. Slabost u leđima im pravi teškoće pri kretanju i održavaњу balansa;
- ljudi kojima su amputirani udovi, koji imaju artritis i sl. mogu imati pojačanu osjetljivost na bol, pa su čak osjetljivi na bol pri dodiru. Bol se može povećati u toplim ili hladnim uslovima. Nestručna pomoć može, takođe, da nanese bol. Zato, uvijek pitajte pre nego što nešto preduzmete;
- budite svjesni da će mnogi ljudi sa teškoćama u kretanju radije koristiti lift, nego podizač ili stepenice. Dugo pješaćenje po aerodromu može biti otežano ili nemoguće.

Ljudi koji su gluvi ili imaju oštećenje sluha

26. Neki ljudi su gluvi, a ima puno i onih koji su nagluvi. Ove vrste invaliditeta spadaju u vrstu teško uočljivo oštećenje sluha.

27. Ljudi koji su gluvi od rođenja ili od detinjstva često koriste jezik znakova kao svoj maternji jezik. Oni se u komunikaciji sa drugima obično potpomažu vizuelnim načinom komunikacije. Dešava se da ne umiju da čitaju zato što je teško naučiti čitanje i pisanje na jeziku koji nikad niste govorili, a to nije maternji jezik. Jezik znakova je potpuno različit od govornog jezika i ima svoju gramatiku, fond riječi i idiome. Govorni jezik je stoga gluvim ljudima isto što i strani jezik.

28. Ljudi koji su ogluvili kasnije u životu, tokom komunikacije najčešće čitaju sa usana, koriste pisane poruke ili osnovne znake. Oni su razvili sposobnost govora i umiju da koriste govorni jezik.

29. Ljudi koji su nagluvi često koriste slušni aparat ili čitaju sa usana. Slušni aparat se može koristiti uz slušne uređaje, kao što su indukcijske petlje i druga slušna pomagala.

Neki ljudi koji su gluvi ili imaju oštećenje sluha koriste i pse-vodiče za gluve.

Korisni saveti:

- Uvijek je najbolje pitati gluvo/nagluvo lice sa kojim komunicirate na koji način bi voljelo da se komunikacija odvija.
- Ljudi sa manjim gubitkom sluha najčešće mogu da komuniciraju bez slušnog aparata, ali zavise od određenih dobrih uslova za komunikaciju, kao što su dobar zvuk, bez buke u pozadini, dobro osvetljenje i jasan govor. U svakom slučaju, nije uvijek moguće obezbjediti ovakve uslove na aerodromima.
- Ljudima koji imaju ozbiljna oštećenja sluha i ljudima koji su izgubili sluh u odrasloj dobi od pomoći mogu da budu pomoćni znaci i pisane informacije. Ostale vrste vizuelnih informacija mogu da se koriste u ovim slučajevima.
- Nekada je potrebno privući pažnju lica koje slabo čuje laganim dodirima po ramenu ili pokretom ruke.
- Nemojte vikati dok pričate, već pričajte normalnim tonom. Ovo je važno jer je teže čitati sa usana kada neko viče, pošto se vikanjem riječi ne prenose razgovetno već je samo ton glasniji. Radije pričajte polako, gledajte osobu u oči i koristite druge riječi ukoliko postoje problemi u razumjevanju onog što ste htjeli da kažete. Koristite znakove i pokrete tijela da biste bili što razumljiviji.
- Okrenite se ka svijetlu i držite ruke podalje od usta.
- Možete da napišete kratke poruke ukoliko smatrate da će vam to olakšati razgovor.
- Gluvi i nagluvi ljudi treba da dobiju ista obavještenja kao i ostali putnici.
- Treba znati da nagluvi ljudi imaju poteškoća ako im se važna obavještenja saopštavaju isključivo audio sredstvima ili ako nema indukcijske petlje na glavnom objektu na aerodromu. Lice

koje ima teškoće sa sluhom imaće teškoće i da prati važne video informacije na tabli, kao što su bezbjednosne informacije, ukoliko nijesu titlovane i/ili nemaju interpretatora znakovnog jezika.

Slijepi i slabovidni ljudi

30. Lica koja imaju oštećenje vida dijele se na potpuno slijepi i slabovide. Ovim licima će, možda, biti potrebna pomoć vodiča pri orijentaciji u prostoru, uključujući uputstva o važnim uslugama. Iako slabovida lica mogu pomalo da vide, ipak im je potrebna pomoć u kretanju.

31. Mnoga slijepa ili slabovida lica koriste pomoć pri kretanju, uglavnom bijele štapove ili pse-vodiče. Pomoć pri kretanju je poseban simbol da je lice slijepo ili slabovido. Neki slabovidni ljudi će radije koristiti specijalne naočare nego što će tražiti pomoć pri kretanju.

32. Većini slijepih ili slabovidnih ljudi je potreban vodič na aerodromu, od tačke dolaska na aerodrom do njihovih mjesta u vazduhoplovu, kao i od mjesta u vazduhoplovu do tačke odlaska sa aerodroma.

33. Ljudi koji su slijepi ili slabovidi mogu imati poteškoća sa orijentacijom u prostoru, ali ne i sa kretanjem. Pomoć koja im se pruža treba da je usmjerena na njihove specifične potrebe (na primjer, invalidska kolica nijesu uvijek pogodna, izuzev ako ih dotično lice zatraži).

Korisni savjeti:

- Kad se obraćate slijepom ili slabovidom licu predstavite se tako što ćete mu objasniti vašu funkciju i obratite mu se direktno. Recite mu ako odlazite da ne bi nastavio da priča sam sa sobom.
- Uvijek pitajte da li mu je pomoć potrebna. Nekom možda nije. Izbjegavajte da ga uhvatite i povedete.
- Uvijek pitajte na koji način želi da ga povedete. Neki ljudi više vole da sami uzmu nekog za ruku, a neki da ih neko uzme za ruku. Nekim slabovidim ljudima treba samo usmeno vođenje.
- Psi-vodiči se ne smiju ometati. Nemojte ih hraniti, niti doticati bez prethodne dozvole vlasnika. Ukoliko osoba ima psa-vodiča treba joj prići sa strane, suprotno od psa. Nemojte ga hvatati za ogrlicu ili voditi zato što slijepi i slabovidi kontrolišu psa. Neki vlasnici pasa-vodiča više vole da hodaju pored nekog bez držanja za ruku. U nekim situacijama možete hodati ispred njih, a pas će vas pratiti.
- Uputite ih kada naiđu na stepenik ili promjene u nivou poda, rupe, udubljenja, i upozorite ih upotrebom glasnih zvukova kojima se skreće pažnja slepima i slabovidima. Ukoliko se nailazi na stepenice, recite im da li moraju da idu gore ili dolje. Dok prilaze vratima, recite na koju stranu se otvaraju. Takođe, recite im da li su klizna ili zaokretna vrata.
- LJude koji su slijepi ili slabovidi nikad nemojte samo ostaviti na sjedištu da sjede, nego im opišite sjedište (na primjer, obična stolica, niska sofa) i stavite im ruku na leđa, i polako ih usmjerite ili ih smjestite na stolicu, kako vam se učini najbolje. Takođe, recite na koju stranu je stolica okrenuta.
- Kad ostavljate slijepo ili slabovido lice, recite mu koliko dugo ćete biti odsutni. Ukoliko ćete biti odsutni duže vrijeme, obavijestite ga gdje može naći pomoć dok ste vi odsutni. Promjena vremena polijetanja i ostale promjene moraju što prije da se saopšte.
- Kada želite nešto da date ovim licima preko šaltera ili stola (na primjer pasoš, putnu kartu), tačno im recite šta držite u ruci – nemojte predmet tek tako da ostavite na šalteru ili stolu.
- Treba da znate da slijepo ili slabovido lice može imati poteškoća u samostalnom kretanju ako, na primjer, znaci nijesu dovoljno veliki, ako nijesu jasni i nemaju dobar svjetlosni kontrast, svjetlost nije odgovarajuća ili transparentna vrata nijesu jasno označena trakama kontrastnih boja.

- Slijepa ili slabovida lica se pomažu auditivnim informacijama, odnosno Brajevom azbukom, za one koji čitaju, većim štampanim slovima ili internet stranicama koje su pristupačne za slijepe ljude (na primjer internet stranice koji su napravljene u skladu sa WAI uputstvom). Takođe, slijepi ljudi ne mogu da čitaju internet stranice ukoliko kompjuteri nemaju instaliran softver sa čitačem ekrana. Ne treba poći od pretpostavke da su ova lica upoznata sa važnim informacijama ukoliko te informacije zaista nijesu obezbijeđene u pristupačnom obliku i zato ste vi tu da ih o svemu obavijestite na odgovarajući način.

Lica sa dvostrukim oštećenjem

34. Ako je neko lice nagluvo i slabovido, takvo lice nazivamo gluvo-slijepim ili lice sa dvostrukim oštećenjem. Lice se smatra gluvo-slijepim ukoliko kombinacija gubitka sluha i vida ometa komunikaciju, kretanje i pristup informacijama. Neki gluvo-slijepi ljudi mogu biti identifikovani crvenim i belim štapom koji koriste za kretanje.

35. Različiti stepeni oštećenja i gubitka vida dovode do različitih individualnih potreba. Potrebe gluvo-slijepih se razlikuju u zavisnosti od toga kada su izgubili sluh, odnosno vid. Osoba koja je rođena gluva, pa je potom izgubila i vid, ima drugačije iskustvo i potrebe od osobe koja je slijepa ili poluslijepa, pa tek kasnije izgubila sluh. Osoba koja je rođena potpuno gluva i slijepa ima ograničenu sposobnost govora i često se takvi ljudi pomažu komunikacijom uz pomoć dodira.

Korisni savjeti:

Savjeti o komunikaciji dati u odjeljku o ljudima koji su gluvi ili nagluvi i o komunikaciji i pomaganju slijepim ili slabovidim ljudima, takođe su korisni kada se pomaže gluvo-slijepim licima. U svakom slučaju, postoje neka posebna pravila koja se primjenjuju u komunikaciji sa gluvo-slijepim licima.

Na primjer:

- Lak dodir ramena gluvo-slijepe osobe radi privlačenja pažnje.
- Pitati osobu na koji način komunicira i provjeriti da li vas ta osoba razumije da bi se smanjila nervoza.
- Ako gluvo-slijepo lice uspostavlja komunikaciju čitanjem sa usana, govorom ili jezikom znakova, morate zauzeti odgovarajući položaj da bi vas to lice vidjelo, prije nego što počnete komunikaciju i treba da vam lice bude osvijetljeno.
- Ako gluvo-slijepo lice više voli da komunicira koristeći pisane poruke, poruke ispisujte krupnim slovima, debelim flomasterom, u boji koja je u kontrastu sa papirom.
- Neki ljudi koriste putnu kartu sa Brajovom azbukom koju drže da biste njihov prst spustili na određeno slovo Brajove abuke.
- Neki ljudi putuju uz pomoć hodalice, sa prijateljem ili članom porodice koji mogu da pomognu u komunikaciji.

Lica sa oštećenjem govora

36. Mnogi ljudi imaju govorne ili jezičke teškoće iz raznih razloga. Nemojte ova lica svrstavati u kategoriju lica sa poteškoćama u učenju, jer oni često nemaju poteškoća u učenju

Korisni savjeti:

- Koncentrišite se na komunikaciju sa strpljenjem i poštovanjem. Ukoliko ih ne razumijete u potpunosti, recite da ne razumijete u potpunosti, ili ponovite šta nijeste razumjeli da biste dobili objašnjenje.
- Nikako ne završavajte rečenice umesto njih, ukoliko ta lica pričaju polako. Dajte im vrijeme da kažu to što žele.
- Ukoliko je licu teško ili zamorno da priča, pokušajte sa postavljanjem pitanja na koja se daju kratki odgovori. Izbjegavati klimanje glavom ili druge gestove glavom.
- Budite svjesni da komunikacija na stranom jeziku može biti barijera za bilo kog putnika, naročito za osobu sa oštećenjem govora.

Lica sa teškoćama u učenju

37. Lice sa teškoćama u učenju posjeduje sve sposobnosti i to treba poštovati. Mnogi ljudi sa ovim invaliditetom sposobni su da žive potpuno nezavisno, a pomoć im je potrebna samo u određenim životnim situacijama (na primjer, neki mogu da čitaju ali imaju poteškoće sa brojevima, neki mogu da broje i računaju ali imaju poteškoće u čitanju vremena na časovniku i sl). Budite strpljivi dok pričate sa licima koja imaju teškoća u učenju. Objašnjenja im uputite jednostavno i polako i ohrabrite ih u komunikaciji, bez snishodljivosti.

Korisni savjeti:

- Kad želite da objasnite nešto:
 - ne pretpostavljajte da imaju bilo kakvu predstavu o tome šta pričate;
 - koristite konkretne izraze. Trudite da izbjegnute metafore i metaforična objašnjenja;
 - koristite poznate, kratke riječi, objasniti teške riječi i izbjegavajte profesionalno izražavanje ili dijalekat. Izbjegavajte riječi za usmeravanja kretanja, kao što su lijevo-desno, istok-zapad. Koristite riječi koje se odnose na stvari koje oboje možete da vidite;
 - trudite se da se uvijek koriste iste riječi za iste ideje ili pojmove;
 - izbegavajte negaciju, ali ako već morate, nek je prati klimanje glavom;
 - u jednoj rečenici ne treba da bude više od jedne ideje;
 - nemojte davati mnogo informacija u isto vrijeme. Dajte samo izuzetno važne informacije;
 - dajte uputstva koje lice treba da slijedi;
 - nemojte pretpostaviti da vas osoba ne sluša zato što ne dobijate usmenu ili vizuelnu potvrdu. Radije pitajte da li je razumjela šta ste hteli da kažete.
- Kad vam je potrebna informacija ili odgovor od lica koje ima teškoće u učenju:
 - postavite mu jedno po jedno pitanje,
 - dajte mu vremena za odgovor,
 - budite asertivni.
- Ljudi sa ovom vrstom invaliditeta mogu da čitaju poruke, ali otežano. Pomozite im tako što ćete im objasniti poruku na prihvatljiv način. Važna informacija uvijek treba da bude izražena u jednostavnom obliku, ali nekim ljudima treba i usmeno pojašnjenje.
- Uvjerite se da vas je lice dobro razumjelo prije nego što ga ostavite. Ukoliko vam kaže da vas nije razumjelo, to može biti usled:
 - teško razumljive riječi, pa pokušajte tu riječ da objasnite ili da upotrebite drugu riječ koju će bolje razumjeti;
 - puno informacija u jednoj rečenici - svaku informaciju dajte zasebno;
 - bilo kog drugog razloga - tada pokušajte da shvatite šta je dovelo do nesporazuma.
- Zapamtite da većina ljudi sa teškoćama u učenju govori samo jedan jezik. Stoga potražite pomoć od putnika koji govori maternjim jezikom lica sa ovom vrstom invaliditeta.

- Budite svjesni da lice sa teškoćama u učenju neće biti svjesno važnosti informacije koju prima prije putovanja, ukoliko ta informacija nije data u obliku koji je lak za čitanje. Budite spremni da objasnite informaciju na neki od prethodno opisanih načina.

Lica sa teško uočljivim invaliditetom

38. Veliki procenat invaliditeta nije vidljiv ili na bilo koji drugi način uočljiv. Teško uočljive vrste invaliditeta imaju iste implikacije za putnika kao kada je u pitanju vidljiva vrsta invaliditeta. Zato je potrebno da se uvijek odgovori na potrebe ljudi sa ovom vrstom invaliditeta. Otvoren stav je važan da se ohrabre ljudi sa teško uočljivim invaliditetom da saopšte svoje potrebe.

39. Nikada ne zaboravite da ljudima nije lako da pričaju o svom invaliditetu, jer oni koji imaju teško uočljive vrste invaliditeta obično se susreću sa sumnjom pa čak i podozrenjem. Zato putnik sa teško uočljivim invaliditetom uvijek očekuje vašu diskreciju.

40. S obzirom da postoje različite vrste teško uočljivih invaliditeta postoje i različiti vidovi pomoći. Treba imati na umu da lice sa teško uočljivim invaliditetom možda neće ponijeti sa sobom svoja pomagala, lijekove ili drugi materijal da bi mogli da putuju.

41. Problemi u mentalnom zdravlju mogu da izazovu nervozu, nemir i panične napade. Lijekovi mogu da izazovu pospanost i usporene reakcije.

Korisni savjeti:

- ljudi sa mentalnim zdravstvenim problemima obično cijene ljubaznost, brigu i ohrabrenje. Smirenost i ohrabrujuće ponašanje čini da se putnik osjeća sigurno. U svakom slučaju, previše prijateljska i entuzijastička usluga može djelovati agresivno;
- i u ovom slučaju, ponudite svoju pomoć, ali je ne namećite.

Druge vrste invaliditeta

42. U ovom odjeljku pomenuti su neke od najuobičajenijih vrsta invaliditeta ali, postoje i druge vrste invaliditeta, vidljive ili teško uočljive koje nijesu pomenute, ali zahtijevaju posebnu pažnju. Dozvolite osobi da izrazi svoje potrebe, ukoliko ona to želi i učinite sve što je moguće da ih ispunite.

43. Imajte na umu da stariji ljudi, sa ili bez invaliditeta, zahtijevaju poseban tretman.

Uloga pasa-vodiča

44. Psi-vodiči pomažu slijepim i slabovidim ljudima da izbjegnu prepreke, da se zaustave na ivičnjacima i stepenicama i prilikom kretanja, uopšte. Ogrlice i držači u obliku slova „P“ služe komunikaciji između psa i slijepog lica. U ovom odnosu, čovjekova uloga je u tome da daje direktne komande, dok je uloga psa bezbjednost, što znači da se može desiti da pas ne posluša komandu ukoliko procijeni da ona nije bezbjedna po lice.

45. Psi-vodiči za gluve ili nagluve pomažu tako što im signalima ukazuju na različite zvuke, kao što je kucanje ili zvono na vratima, oglašavanje budilnika, telefona, upozoravaju na dječiji plač, pozivanje po imenu ili pojavu dima. Psi su trenirani tako da ostvare fizički kontakt i povedu lice do izvora zvuka. Psi-vodiči za gluve ili nagluve su označeni narandžastom ogrlicom i povodcem i/ili prslukom.

46. Ostali psi-vodiči pružaju pomoć ljudima sa tjelesnim invaliditetom tako što im donose predmete van domašaja, guraju kolica, otvaraju i zatvaraju vrata, gasi i pale svjetlo, laju da dignu uzbunu, pronalaze druge ljude, pomažu ljudima koji mogu da hodaju tako što im održavaju ravnotežu i pomažu u mnogim drugim stvarima. Psi-vodiči se razlikuju od običnih pasa po tome što imaju poseban pojas ili ranac.

47. Imajte na umu da psima-vodičima treba posebna pažnja u slučaju dugog kašnjenja, otkazivanja leta ili drugih nepredviđenih situacija (npr. voda ili da se prošetaju).

Rječnik

Izbjegavati sledeće fraze	Koristiti sledeće fraze
vezan za invalidska kolica	korisnik invalidskih kolica
bogalj	ima invaliditet kretanja, lice sa tetra/kvadriplegijom
bangav	ima invaliditet kretanja, lice sa tetra/kvadriplegijom
gluv, glup	gluv, poteškoće sa sluhom
hendikepirani invalid	lice sa invaliditetom
lud, psiho, manijak	ima mentalnih problema
retardirani, idiot	ima poteškoća u učenju ili intelektualni invalid
normalan, zdrav	nije invalid
pati od, pogođen je, žrtva	ima, na primjer, cerebralnu paralizu/autizam epilepsiju.
patuljak	lice niskog rasta

ANNEX „F“ uz Dio 5 (5-F)

NAPOMENA O PROCEDURAMA ZA PREVOZ LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Uvod

1. Svrha ovog dokumenta je da pomogne posadi vazduhoplova u razumijevanju različitih nivoa pomoći koja je neophodna licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću i da pomogne operatorima vazduhoplova u ispunjenju propisanih uslova.
2. Ovaj dokument predstavlja uputstvo.

Kontekst

3. Broj ljudi sa invaliditetom i ljudi sa smanjenom pokretljivošću raste, prije svega, kao posledica starenja stanovništva. Poboljšanja u pristupu aerodromima i uslugama omogućila su da mnoga lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću mogu da putuju u vazdušnom saobraćaju.
4. Zakon o obligacionim i osnovama svojinsko-pranih odnosa definiše prava i obaveze lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću. Zakon doprinosi da ova lica steknu veće poverenje i podstiče ih da se sve više odlučuju na putovanje vazdušnim putem.
5. Operatori vazduhoplova i aerodromi treba da razumiju različite potrebe putnika u svakom segmentu vazduhoplovnog tržišta i da odgovore na njih, a to isto važi i za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

Operatori vazduhoplova su dužni da primjenjuju odredbe propisa kojim su reglisani uslovi i postupak izdavanja uvjerenja o osposobljenosti za obavljanje međunarodnog vazdušnog prevoza.

Prevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću

a) operator vazduhoplova je dužan da objavi procedure za prevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću;

b) operator vazduhoplova treba da obezbjedi da licu sa invaliditetom i licu sa smanjenom pokretljivošću ne bude dodijeljeno, odnosno da ne zauzima takvo mjesto koje bi moglo da:

- 1) ometa članove posade u obavljanju njihovih dužnosti;
- 2) ometa pristup opremi za vanredne situacije;
- 3) sprečava hitnu evakuaciju vazduhoplova;

c) vođa vazduhoplova mora da bude obaviješten da je lice sa invaliditetom i lice sa smanjenom pokretljivošću prisutno u vazduhoplovu.

U uobičajenim uslovima lice sa invaliditetom i lice sa smanjenom pokretljivošću ne može da sjedi na sjedištima pored izlaza za vanredne situacije.

Ako broj lica sa smanjenom pokretljivošću čini značajan dio u odnosu na ukupan broj putnika koji se prevoze na tom letu:

a) broj lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću ne treba da pređe broj lica koja nemaju invaliditet i sposobna su da pomognu u evakuaciji;

b) uputstvo dato u stavu 2. ovog annex-a treba da se primjenjuje u najvećoj mogućoj meri.

Razumjevanje invaliditeta i smanjene pokretljivosti

6. Izrazi „lice sa invaliditetom“ i „lice sa smanjenom pokretljivošću“ se često koriste u opštem smislu riječi i obuhvataju različite potrebe koje ljudi imaju kada putuju vazduhoplovom.

7. Na primjer, lice koje ne može da se kreće, već mora da koristi invalidska kolica da bi došlo do svog sjedišta, može da smeta pri evakuaciji i da ometa bezbjedan izlazak ostalih putnika, dok lice koje je gluvo ili slijepo, u istoj situaciji, predstavlja isti rizik kao i ostali putnici.

8. Postoje tri opšte kategorije putnika čije potrebe treba uzeti u obzir:

- putnici sa nekom vrstom fizičkog invaliditeta (ova vrsta invaliditeta se kreće od potpune zavisnosti od invalidskih kolica do manjih poteškoća u kretanju). Ova kategorija uključuje „opisne kodove koji se primenjuju na lica sa invaliditetom kojima je pomoć potrebna“ WCHR, WCHS i WCHC koje propisuje IATA;
- putnici sa čulnim oštećenjima (od potpune gluvoće, odnosno od potpunog slijepila, do određenog stepena gubitka vida ili sluha). Ova kategorija putnika potpada pod oznake „slijepi“, „gluvi“ i „gluvo/slijepi“ koje propisuje IATA;
- putnici sa kognitivnim oštećenjima, poteškoćama u učenju ili mentalnim problemima, što obuhvata oštećenja od potpune nezavisnosti do visoke zavisnosti od drugih. Ove vrste invaliditeta obuhvaćene su kodom DPNA.

9. Mjera u kojoj ljudi koji spadaju u bilo koju kategoriju imaju potrebu za posebnom vrstom pomoći zavisi od njihovih pojedinačnih potreba i tipa, konfiguracije i popunjenosti vazduhoplova.

10. Kategorija obuhvaćena IATA kodom WCHC obuhvata širok spektar lica sa invaliditetom, od onih čiji invaliditet pogađa samo donje ekstremitete i kojima treba pomoć pri ukrcavanju i iskrcavanju i da bi se kretali u vazduhoplovu, do onih koji su potpuno nepokretni i treba im pomoć u svakom trenutku. U zavisnosti od stepena invaliditeta lice iz ovih kategorija će, možda, biti u mogućnosti da putuje samo. Ako ga operator vazduhoplova odbije (iz medicinskih ili bezbjednosnih razloga), možda će morati da putuje individualno u pratnji drugog lica. Lice koje spada u kategoriju WCHR ili WCHS ima dobar stepen samostalnosti u kretanju i može da se brine o sebi tokom leta.

11. Operatori vazduhoplova su dužni da licima sa smanjenom pokretljivošću kojima je potrebna pomoć, omoguće, na primjer, da zavežu/odvežu pojas, da dohvate masku za kiseonik, da izaberu mjesto na kojem će imati najmanje neprijatnosti, kao i da maksimizuju cilj da im

kabinsko osoblje pomogne i da izbor mjesta ne sprečava kabinsko osoblje u obavljanju posla, ne ometa pristup opremi za vanredne situacije i ne ometa evakuaciju vazduhoplova. Ova lica nikada ne treba smještati na mjesto u redu za hitno napuštanje vazduhoplova.

12. Konačnu odluku o prevozu bilo kog putnika (uključujući i lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću) donosi vođa vazduhoplova. Odbijanje da se preveze lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću je moguće samo na osnovu činjenice da to lica, u potpunosti, može samostalno da se kreće i da se brine o sebi, a ne na opštim pretpostavkama o invaliditetu.

U suprotnosti je sa Zakonom o obligacionim i osnovama svojinsko pravnih odnosa da, ako je lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću prilikom rezervacije ukazalo na svoje posebne potrebe, kasnije mu prevoz bude odbijen.

Sledeći komentari mogu biti od pomoći vođi vazduhoplova i članovima kabinske posade u razumijevanju šta svaka kategorija invaliditeta podrazumijeva:

- Tjelesni invaliditet: ako je moguće lakše je dozvoliti WCHC putniku da koristi sjedište do prolaza koje ne ometa druge putnike da napuste svoja sjedišta, niti ometa kabinsko osoblje da obavlja svoje dužnosti, niti ometa prilaz opremi za vanredne situacije ili sprečava evakuaciju vazduhoplova. Ovu kategoriju putnika nikad ne treba smjestiti na mjesto u redu gde se nalazi izlaz. Ako putnici ne mogu da budu smješteni do prolaza ili ne žele, moraju da budu smješteni u redu koji ima pokretan rukohvat da bi se olakšao transfer.

- Čulna oštećenja: ljudima koji su slijepi ili slabovidni i ljudima koji su gluvi ili nagluvi je potrebna pomoć da pristupe bezbjednosnim instrukcijama i javnom prikazivanju. Uputstvo u vezi s pitanjima odgovarajuće pomoći je dostupno u ECAC Dokumentu 30. Mjesto kod prolaza može biti najpogodnije i za lakše kretanje i komunikaciju sa članovima kabinske posade ako takva pozicija sjedenja ne ometa članove posade u obavljanju njihovih dužnosti i ne ometa prilaz opremi za vanredne situacije, kao i hitnu evakuaciju vazduhoplova. Ovim licima nikad ne treba davati mjesta u redu gde je izlaz za slučaj vanrednih situacija.

- Kognitivno oštećenje, poteškoće u učenju ili mentalni problemi:

Lica sa teškom ometenošću u učenju nije u mogućnosti da putuje samo. Licu sa manje ozbiljnim invaliditetom u učenju, možda, treba slična pomoć kao ona koja se pruža gluvom putniku da se obezbijedi da razumije bezbjednosne instrukcije. Ljudima sa sličnim problemima u mentalnom zdravlju, možda, treba dodatno ponovno potvrđivanje od strane članova kabinske posade. Ako je moguće, mjesto kod prolaza može biti najpogodnije i za lakše kretanje i komunikaciju sa članovima kabinske posade ako takva pozicija ne ometa članove kabinske posade u obavljanju njihovih dužnosti, ne ometa prilaz opremi za vanredne situacije i ne ometa hitnu evakuaciju vazduhoplova. Ovim licima nikad ne treba davati mjesta u redu gdje je izlaz za slučaj vanrednih situacija.

Prava i obaveze

13. Pored potrebe za prepoznavanjem i poštovanjem prava lica sa invaliditetom i smanjenom pokretljivošću, važno je i pitanje odgovornosti putnika s kojom putnik mora da bude upoznat. Na primjer, ako pojedinačni putnik sa invaliditetom ili grupa lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću putuje zajedno, a ne obavijeste operatora vazduhoplova unaprijed o svojim potrebama, postoji veći rizik da operator vazduhoplova neće biti u mogućnosti da ih smjesti, iako je u obavezi da učini sve napore da ih smjesti čak i u tom slučaju.

14. Uputstvo o pravima i obavezama lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću je dato u ECAC Dokumentu 30, Dio I, Dio 5 i annex-ima objavljenim na zvaničnom sajtu ECAC-a.

ANNEX „G” uz Dio 5(5-G)

OBUKA

Uvod

1. Postoji potreba za ujednačavanjem obuke svih zaposlenih u lancu putovanja vazdušnim putem u skladu sa evropskim standardima, kako bi potrebe lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću bile ispunjene.
2. Dio 1, Sekcija 5 Dokumenta 30, uspostavlja ciljeve ujednačene primjene u svim ECAC državama članicama, i u podtački 5.11 predviđa sticanje znanja o invaliditetu i obuku za osoblje.
3. U organizaciji pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću i obuci osoblja, aerodromi i operatori vazduhoplova moraju da se rukovode ECAC Dokumentom 30, Dio 1, Odeljak 5 i pripadajućim aneksima.
4. Svrha ovih annex-a je da se jednim dokumentom obuhvate sve smjernice o obuci koja je sadržana u različitim aneksima Dokumenta 30, Dio 1 i da olakšaju ujednačenu primenu obuke za osoblje na koje se odnosi.
5. Sledeći annex-i Dokumenta 30, Dio 1 koriste se posebno:
 - Annex 5-C – „Pravila ponašanja prilikom zemaljskog opsluživanja lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću”: sekcija 1.8, obuka;
 - Annex 5-D – „Uputstvo za zemaljsko opsluživanje lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću”: Dio 2, obuka osoblja;
 - Annex 5-E – „Uputstvo o značaju i jednakosti lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću za osoblje aerodroma i osoblje operatora vazduhoplova.”

Preporuke ECAC, Dokument 30, Dio 1, Sekcija 5

Obuka

- 1) Operatori vazduhoplova i operator aerodroma:
 - omogućiti da njihovi zaposleni, uključujući i zaposlene kod podugovarača koji neposredno pomažu licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću, imaju odgovarajuće znanje o tome kako da se ostvare potrebe lica sa različitim vrstama invaliditeta, odnosno potrebe lica sa teškoćama u kretanju;
 - omogućiti da njihovo osoblje koje na aerodromu neposredno radi sa putnicima, završi obuku o jednakosti lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću i radi podizanja nivoa znanja o invaliditetu uopšte;
 - omogućiti da svi novi zaposleni pohađaju obuku o invaliditetu uopšte, a da ostalo osoblje, po potrebi, završi obuku obnove znanja.
- 2) Da bi lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću bila informisana, prioritet se daje osoblju i centrima za obuku aerodroma, operatorima vazduhoplova i putničkih agencija koje šalje informacije o potrebama putnika sa invaliditetom i smanjenom pokretljivošću. Ovo osoblje treba da zna kako da pruži praktičnu pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću i na koji način da od njih sazna koja vrsta pomoći im je potrebna i koji je najbolji način za pružanje pomoći. Obuka treba da bude organizovana u saradnji sa organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.
- 3) Tijela koja upravljaju aerodromom i operatori vazduhoplova treba da se pridržavaju uputstva iz Annex-a 5-B „Uputstvo za osoblje obezbjeđivanja – ključni principi za pregled obezbjeđivanja lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću”, uputstva iz Annex-a 5-E

„Uputstvo o značaju i jednakosti lica sa invaliditetom za osoblje aerodroma i osoblje operatora vazduhoplova“, kao i uputstva iz Annex-a 5-G „Obuka“.

Ciljevi

6. Svi zaposleni koji imaju neposredne kontakte sa putnicima na području aerodroma treba da budu upoznati sa pitanjima invaliditeta i načelom jednakosti.
7. Svi zaposleni koji pružaju neposrednu pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću moraju znati kako da ispune potrebe ovih lica.
8. Potrebno je da postoji obuka za zaposlene. Svi novo zaposleni pohađaju obuku o invaliditetu uopšte, a ostalo osoblje obuku obnove znanja.

Obuka

9. Sve kategorije zaposlenih treba da imaju obuku kao što slijedi:
 - Svi zaposleni koji imaju kontakt sa putnicima u međunarodnom vazdušnom prevozu moraju da završe obuku po tačkama koje su definisane u nastavnoj jedinici 1. Ovu obuku treba da pohađaju novo zaposleni. Obnova znanja se organizuje bar svake dvije godine. Evidencija o obuci se vodi i čuva.
 - Svi zaposleni koji pružaju pomoć ili su obuhvaćeni odredbama o pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću moraju da završe obuku po istim predmetima iz nastavne jedinice. Ovu obuku treba da završi osoblje prije preuzimanja dužnosti. Obnova znanja treba da se organizuje svake godine. Evidencija o obuci se vodi i čuva.
10. Nastavne jedinice obuke date su u Dodatku Annex-a 5-G ovog programa.

Ciljne grupe

11. Postoje dvije kategorije zaposlenih i svaka od njih obuhvata različite kategorije zaposlenih, u zavisnosti od poslova koje obavljaju, koje se dijele na podgrupe.

Osoblje koje je u neposrednom kontaktu sa putnicima u međunarodnom vazdušnom prevozu: Osoblje aerodroma i/ili operatora vazduhoplova ili njihovih podugovarača koje pruža usluge, obuhvata:

- agente za registraciju za let, agente za izlaz ka vazduhoplovu;
- agente za šalterske informacije;
- agente za izgubljeno/nađeno;
- agente za parkiranje.

Osoblje nadležnih organa ili subjekata koje oni ovlaste obavlja sledeće poslove:

- pogranične i pasoške kontrole;
- obezbjeđivanja;
- carine;
- policijske.

Drugo osoblje koje obavlja poslove na aerodromu obuhvata:

- trgovce na malo;
- subjekte koji obavljaju poslove kateringa.

Usluge koje se pružaju van aerodromskih prostorija od strane operatora vazduhoplova, putničkih agencija i tur-operatora, obuhvataju:

- usluge informacija i rezervacija.

Osoblje koje pruža, ili je uključeno u pružanje pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću.

Osoblje tijela koje upavlja aerodromom, ili podugovarača koji obavlja poslove u njegovo ime, koje pruža pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću na aerodromu, obuhvata:

- osoblje za pomoć;
- rukovodioca projekta za pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću;
- rukovodeću strukturu aerodroma.

Osoblje operatora vazduhoplova obuhvata:

- kabinsko osoblje.

12. Obuka treba da se definiše za svaku od dvije glavne kategorije zaposlenih i treba da bude prilagođena njihovim dužnostima. Predmeti koji se odnose na dužnosti zaposlenih moraju biti detaljno definisani.

Obuka

13. Obuku vrše instruktori koji su stručni, imaju odgovarajuće iskustvo u radu sa licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću u međunarodnom vazdušnom prevozu i mogu, na odgovarajući način, da dokažu da su osposobljeni za sprovođenje obuke ili posjeduju odgovarajuću potvrdu kojom dokazuju svoju osposobljenost.

14. Organizacije mogu da odrede jedno lice koje je zaposleno u toj organizaciji da vrši obuku ostalih zaposlenih. Prije nego što lice počne da obavlja obuku mora da završi obuku za instruktora za teme koje su predmet obuke. Obuku za instruktora sprovodi instruktor koji je stručno osposobljen i ima odgovarajuće iskustvo u radu sa licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću u međunarodnom vazdušnom prevozu, što može da dokaže na odgovarajući način ili ima odgovarajuću potvrdu. Lice koje vrši obuku, prilikom pripreme i sprovođenja obuke je dužno da koristi saznanja organizacija koje zastupaju lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću.

DODATAK ANNEX-U 5-G

NASTAVNE JEDINICE OBUKE

Nastavna jedinica 1 – Obuka o pojmu i poznavanju invaliditeta

Faze obuke:

- 1) znanje o odgovarajućoj pomoći putnicima sa tjelesnim, čulnim, neuočljivim invaliditetom ili teškoćama u učenju, uključujući način razlikovanja mogućnosti pojedinca čije kretanje, orijentacija ili komunikacija mogu da budu smanjeni;
- 2) ograničenja sa kojima se susreću lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću obuhvataju negativan stav okoline - fizička i organizaciona ograničenja;
- 3) psi-vodiči, njihova uloga i potrebe;
- 4) rad i snalaženje u nepredviđenim okolnostima;
- 5) lične sposobnosti i načini komunikacije sa gluvim ljudima i ljudima sa oštećenjem sluha, vida, govora i teškoćama u učenju;
- 6) opšta znanja o preporukama ECAC, uključujući Dokument 30, Dio 1, Sekcija 5 i relevantnim aneksima, propisima i IATA uputstvima o pristupu ovih kategorija putnika putovanjima u vazdušnom saobraćaju;

7) način rukovanja invalidskim kolicima i drugom opremom za pomoć u kretanju i kako da se izbjegnu njihova oštećenja (za sve zaposlene koji rukuju prtljagom).

Nastavna jedinica 2 – Pomoć na aerodromu

Faze obuke:

Pored tema koje su nabrojane u nastavnoj jedinici 1, zaposleni koji pomažu licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću treba da znaju razliku između vrsta invaliditeta (i odgovarajuće kodove IATA) i moraju da znaju koja je vrsta pomoći najprikladnija za određeno lice, uključujući:

- a) kako da pomognu korisnicima invalidskih kolica da ustaju iz kolica, odnosno da sjedaju u kolica;
- b) sposobnosti za pružanje pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću koja putuju sa psom-vodičem, uključujući njihovu ulogu i potrebe;
- c) tehnike praćenja slijepih ili slabovidnih putnika i prihvata i prevoza pasa-vodiča i pasa koji pružaju druge vrste pomoći;
- d) poznavanje vrsta opreme kojom se može pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću i načina rukovanja tom opremom;
- e) korišćenje opreme za pomoć prilikom ukrcavanja ili iskrcavanja i poznavanje procedura za pružanje te pomoći, tako da se ne naruši bezbjednost i dostojanstvo lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću;
- f) odgovarajuće razumijevanje potreba za pouzdanom i stručnom pomoći, kao i svijest o tome da se putnici sa određenom vrstom invaliditeta ne osjećaju ugroženo tokom putovanja zbog potpune zavisnosti od pomoći koja im se pruža;
- g) prva pomoć.

Nastavna jedinica 3 – Pomoć u vazduhoplovu

Faze obuke:

Pored tema koje su nabrojane u nastavnoj jedinici 1, zaposleni koji pomažu licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću u vazduhoplovu treba da budu sposobni da razlikuju vrste invaliditeta (i određene IATA kodove) i moraju da imaju znanja o najprikladnijem vidu pomoći koje obuhvata:

- a) ako operator vazduhoplova tako zahtjeva, procedure za podizanje putnika sa tjelesnim invaliditetom sa svog mjesta u invalidska kolica i iz invalidskih kolica;
- b) načine korišćenja invalidskih kolica u vazduhoplovu;
- c) odgovarajući raspored sjedenja za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću;
- d) odgovarajući raspored sjedenja za lica sa psima-vodičima i metode obezbjeđivanja pasa;
- e) skladištenje opreme za kretanje;
- f) odgovarajuća predpoletna obavještenja u vezi sa bezbjednosnim informacijama;
- g) procedure u slučaju vanrednih situacija, kao što su dekompresija putničke kabine i evakuacija.