

## РЕКОМЕНДАЦИИ

1-ой общероссийской конференции на тему  
«ПРОЕКТИРОВАНИЕ И ЭКСПЛУАТАЦИЯ ПУНКТОВ ПРОПУСКА ЧЕРЕЗ  
ГОСУДАРСТВЕННУЮ ГРАНИЦУ В МЕЖДУНАРОДНЫХ АЭРОПОРТАХ.  
ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ  
АВИАПЕРЕВОЗОК»,

проведенной Комиссией Совета Федерации по естественным монополиям  
совместно с Комитетом Совета Федерации по промышленной политике,  
Центром стратегических разработок в гражданской авиации и  
ГПИ и НИИ ГА «Аэропроект»

г. Москва

17-18 октября 2011 г.

Конференция «Проектирование и эксплуатация пунктов пропуска через государственную границу в международных аэропортах. Повышение качества обслуживания пассажирских авиаперевозок» проведена в рамках I международного форума «ЭФФЕКТИВНОСТЬ И КАЧЕСТВО НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ – 2011».

В работе конференции приняли участие представители Государственной Думы, руководители профильных федеральных министерств и ведомств, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, представители крупнейших авиастроительных предприятий, авиакомпаний и аэропортов, авиационных институтов и образовательных учреждений, ведущие специалисты авиационной отрасли, представители профессиональных сообществ авиации, общественных организаций и средств массовой информации.

В ходе конференции обсуждены следующие темы и вопросы:  
«О мерах по обустройству воздушных пунктов пропуска через государственную границу Российской Федерации»

«Организация работы по обслуживанию трансферных пассажиров и их багажа»

«Вопросы обеспечения доступности для пассажиров с инвалидностью воздушных пунктов пропуска через государственную границу Российской Федерации»

«Вопросы совершенствования взаимодействия участников процесса обслуживания пассажирских перевозок в пунктах пропуска через государственную границу в международных аэропортах РФ»

«Проблемы организационного управления пунктами пропуска через государственную границу в международных аэропортах»

«Создание условий обеспечения качества обслуживания пассажирских авиаперевозок при проектировании пунктов пропуска через государственную границу международных аэропортов»

«Взаимодействие проектных организаций с государственными контрольными органами на разных стадиях разработки проектов»

«Актуальные вопросы проектирования и обустройства пунктов пропуска через государственную границу в международных аэропортах»

«Повышение качества обслуживания пассажирских авиаперевозок в части взаимодействия с пограничными органами»

«Типовые ошибки при проектировании пунктов пропуска через государственную границу в международных аэропортах»

### **Участники конференции отмечают:**

Процесс проектирования и эксплуатации пунктов пропуска через государственную границу Российской Федерации на данный момент во многих случаях на этапе разработки проектов не учитывает рекомендуемые практики ИКАО, ИАТА по эффективности и качества обслуживания пассажирских авиаперевозок.

Наиболее значимыми параметрами, которые необходимо учитывать федеральным органам власти, проектным организациям, международным

авиаперевозчикам и операторам международных аэропортов при проектировании пунктов пропуска – это минимальное время стыковки (minimum connecting time) при обслуживании трансферных пассажиров, уровень комфортности по категориям, рекомендованных ИАТА, причем на уровне не ниже основных аэропортов и их базовых авиакомпаний в развитых странах.

Основные причины, сдерживающие повышение конкурентоспособности обслуживания пассажирских авиаперевозок в пунктах пропуска через государственную границу в международных аэропортах России:

- отсутствие единых показателей эффективности и качества обслуживания пассажирских перевозок для пунктов пропуска, утвержденных Правительством Российской Федерации и учитывающих рекомендации ИАТА и ИКАО, лучшую зарубежную практику. Сегодня не все международные аэропорты России в состоянии обеспечить минимальные рекомендации ИКАО и ИАТА по скорости обслуживания трансферных пассажирских перевозок, средняя скорость регистрации пассажиров на стойках регистрации в два раза ниже, а паспортно-визового контроля в четыре раза ниже международных отраслевых показателей;

- отсутствие нормативов и методических рекомендаций по проектированию и обустройству пунктов пропуска, учитывающих общепринятые международные нормы и практику, изложенные в рекомендациях ИАТА в части эффективности и качества обслуживания пассажирских авиаперевозок;

- внутриведомственные регламенты по оборудованию и процедурам обслуживания пассажирских авиаперевозок в пунктах пропуска, разрабатываемые и принимаемые каждым ведомством, участвующим в обслуживании пассажирских перевозок, разрабатываются самостоятельно, без учета задач повышения конкурентоспособности отечественных международных аэропортов и авиакомпаний по обслуживанию пассажирских авиаперевозок. Это приводит не только к большому расходом на обслуживание пассажирских

авиаперевозок, но и не позволяет международным аэропортам добиться минимального конкурентоспособного уровня качества обслуживания пассажирских перевозок по параметрам скорости и комфортности.

Важнейшим аспектом реализации системной работы по повышению эффективности и качества работы предприятий отрасли, а также достижения значительного конкурентоспособного уровня эффективности и качества, может стать принятие, рекомендуемой ИКАО, национальной программы упрощения формальностей на воздушном транспорте.

Также участники конференции отметили отсутствие системной работы на общеотраслевом уровне в части повышения качества обслуживания и оказания помощи в аэропортах пассажирам с инвалидностью и маломобильным пассажирам.

### **Участники конференции рекомендуют:**

*В целях повышения конкурентоспособности гражданской авиации России на международном уровне:*

*1. Правительству Российской Федерации, Федеральному Собранию Российской Федерации:*

Для повышения эффективности и качества обслуживания пассажирских авиаперевозок в пунктах пропуска международных аэропортов Российской Федерации, в соответствии с рекомендациями ИКАО и ИАТА, лучшей международной практикой, инициировать разработку и согласование государственными контрольными службами необходимого пакета документов по проектированию, оборудованию и эксплуатации пунктов пропуска через государственную границу в международных аэропортах, а также схему взаимодействия на всех стадиях разработки и согласования технического

задания на проектирование пунктов пропуска.

Пограничной службе ФСБ России, ФТС России, Ространснадзору, Роспотребнадзору, Россельхознадзору, Росавиации разработать и согласовать с Росграницей отраслевые нормативные требования к скорости и комфортности обслуживания пассажиров, дифференцированные критерии эффективности и качества обслуживания пассажирских перевозок для пунктов пропуска через государственную границу различной пропускной способности. Включить данные отраслевые нормативные требования в пособия по проектированию и типовое техническое задание на проектирование и оснащение пунктов пропуска через государственную границу в международных аэропортах Российской Федерации.

Рекомендовать включить в административный регламент работы Ространснадзора реализацию государственной функции защиты прав пассажиров, для чего разработать и внедрить систему мониторинга качества обслуживания пассажирских перевозок в пунктах пропуска через государственную границу в международных аэропортах.

Правительству Российской Федерации принять программу упрощения формальностей при выполнении воздушных перевозок, в соответствии с инициативами ИАТА и рекомендациями ИКАО (Приложение 9 к Конвенции о международной гражданской авиации «Упрощение формальностей») с целью повышения эффективности и качества обслуживания пассажирских авиаперевозок, повышения конкурентоспособности отечественных аэропортов, создания условий формирования трансферных потоков через международные аэропорты России.

Включить в лицензионные требования к операторам аэропортов и эксплуатантам воздушного транспорта в части обслуживания пассажирских авиаперевозок наличие стандарта качества и доступности обслуживания пассажирских авиаперевозок для пассажиров с инвалидностью и маломобильных пассажиров.

Для повышения конкурентоспособности отечественных операторов аэропортов и пассажирских авиаперевозчиков органам государственного контроля и регулирования привести нормативные акты, устанавливающие правила и процедуры обслуживания багажа трансферных пассажиров в соответствии с рекомендуемой практикой ИКАО, ИАТА, ВТО.

Предприятиям, участвующим, в проектировании пунктов пропуска через государственную границу в международных аэропортах РФ рекомендовать инициировать разработку саморегулируемыми организациями, членами которых они являются, стандартов по технологическому проектированию условий комфортной среды для обслуживания пассажирских авиаперевозок в пунктах пропуска в соответствии с рекомендациями ИАТА и современной международной практикой.

## ***2. Операторам аэропортов и эксплуатантам воздушного транспорта Российской Федерации:***

Рекомендовать операторам аэропортов, авиаперевозчикам организовать при участии общественных организаций инвалидов подготовку персонала для обслуживания и оказания помощи пассажирам с инвалидностью и маломобильным пассажирам.

Рекомендовать операторам аэропортов и эксплуатантам воздушного транспорта внедрять у себя на предприятии стандарт качества и доступности обслуживания пассажирских авиаперевозок для пассажиров с инвалидностью и маломобильных пассажиров, при участии общественных организаций инвалидов.

Председатель Комиссии  
Совета Федерации  
по естественным монополиям

Председатель Комитета  
Совета Федерации  
по промышленной политике

Н.И. Рыжков

В.Г. Завадников