

OPSLUGA PRM NA AERODROMIMA U BIH - SMJERNICE I STANDARDI EU
PRM SERVICES AT AIRPORTS IN BIH – EU GUIDELINES AND STANDARDS

Edita Sulejmanović, MA-dipl. inž. saob. i kom., JP Međunarodni aerodrom Sarajevo
Sunita Bečić, MA-dipl. inž. saob. i kom., JP Međunarodni aerodrom Sarajevo
Nermin Zijadić, MA-dipl. inž. saob. i kom., JP Međunarodni aerodrom Sarajevo
Elma Bašić, BA-inž. saob. i kom., JP Međunarodni aerodrom Sarajevo

Kategorizacija rada: Pregledni naučni rad (Reviewarticle)*
UDK 656.7(497.6)

SAŽETAK: *Evropska unija svojim pravnim aktima garantira visoku razinu zaštite i jednakopravnosti svih putnika. Putnici s invaliditetom i ograničenom pokretljivošću – PRM⁴ moraju imati mogućnosti korištenja prijevoza usporedive sa mogućnostima ostalih putnika. Nakon što je putnik zatražio pomoć na aerodromu smatra se da se on nalazi u nadležnosti zrakoplovnog prijevoznika, odnosno njegovog zastupnika – aerodromskog operatera, što podrazumijeva pravnu odgovornost za pružanje pomoći putnicima. Cilj ovog rada jeste da ukaže na nužnost osposobljavanja osoblja uključenog u opslugu PRM, u skladu sa međunarodnim standardima i domaćom regulativom. Uredba EU1107/2006 koja je inkorporirana u Zakon o obligacionim odnosima u civilnom zrakoplovstvu precizno definiše uvjete koji moraju biti zadovoljeni u pogledu opsluge PRM u zračnom saobraćaju, uključujući certificiranje poslova i zadataka osoblja uključenog u ove procese. Nadležnost nad provedbom ovih odredbi jeste na upravnim tijelima aerodroma. Regulatorno tijelo BHDCA nadležno je za nadzor nad provođenjem odredbi o pravima putnika sa invaliditetom i smanjenom pokretljivošću.*

KLJUČNE RIJEČI: *Aerodrom, putnici, invaliditet, poslovi, osposobljavanje, prava, regulativa.*

ABSTRACT: *The European Union by virtue of its legal acts guarantees a high level of protection and the equality for all passengers. Passengers with disabilities and reduced mobility –PRM must be provided with the opportunity of using transportation comparable to those of other passengers. Consequent to the request of a passenger for assistance at the airport he is considered to be under the auspices of the airline carrier, that is their representative – the airport operator, bearing legal liability for the provision of assistance to passengers. The aim of this report is to highlight the necessity for the competency of the personnel involved in the handling of PRM, in line with the international standards and domestic regulations. The EU1107/2006 regulations that has been incorporated into the Law on contractual obligations in civil aviation precisely defines the requirements that need to be fulfilled in respect to the provision of PRM service in air traffic, including the certification of activities and tasks of the personnel involved in the said processes. The implementation of these statutes is under the authority of the Airport management. The oversight of the implementation of the statutes pertaining to the Rights of passengers with disabilities and reduced mobility is under the authority of the regulatory body BHDCA.*

KEY WORDS: *airport, passengers, disability, jobs, training, law, regulation*

UVOD

Aktivnost Evropske unije u oblasti prijevoza usmjerena je, između ostalog, na osiguravanje visoke razine zaštite putnika i njihovih prava. Evropska komisija je zaštitu prava putnika u svim oblicima prijevoza postavila kao svoj cilj još 2001. godine u Bijeloj knjizi o evropskoj prometnoj politici do 2010. godine (COM(2001) 370). No, unatoč činjenici što je donesen cijeli set temeljnih pravila o zaštiti prava putnika u prijevozu zračnim, željezničkim, cestovnim ili vodnim putevima, sve te mjere još uvijek se ne sprovedu dovoljno učinkovito, a putnici o njima najčešće znaju malo ili nedovoljno, ili pak - puni frustracije, odustaju od njihova ostvarenja nakon što uvide koliko je ustrajnost u traženju vlastitih prava zahtjevno i skupo. Srž prava putnika u Evropskoj uniji predstavljaju sljedeća prava: pravo na nediskriminirajući pristup prijevozu (bez obzira na nacionalnost, boravište ili invaliditet); pravo na kretanje za putnike s invaliditetom ili osobe s ograničenim sposobnostima kretanja, bez dodatne naknade za pomoć i pratnju tokom putovanja; pravo na informaciju prije kupovine karte i tokom različitih faza putovanja; pravo na

*Priljeno / Received: 08. 06. 2016

Prihvaćeno/Recenzirano /Accepted/ Reviewed: 16. 06. 2016.

⁴ PRM – passengers with reduced mobility





otkazivanje putovanja uz povrat cjelokupnog iznosa karte kad se putovanje neće odvijati po ugovorenom planu; pravo na ispunjenje ugovora o prijevozu u slučaju prekida putovanja (rebukiranje i preusmjeravanje na druge linije); pravo na pomoć i podršku u slučaju duže odgode leta i u slučaju povezanih letova; pravo na kompenzaciju u određenim slučajevima poput otkazivanja ili odgode leta; pravo na odgovornost prijevoznika prema putniku i njegovoj prtljazi; pravo na brzo i pristupačno podnošenje žalbi; pravo na punu i učinkovitu primjenu prava Evropske unije.

U zračnom saobraćaju, zaštita koju uživaju putnici koji putuju sa aerodroma smještenih u državi članici Evropske unije proširena je i na putnike koji napuštaju aerodrome smještene u trećoj zemlji i putuju na aerodrom koji se nalazi u državi članici, ukoliko letom upravlja prijevoznik sa područja Evropske unije. U tom smislu donesena je Uredba 261/2004 o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku. Države članice trebaju osigurati i nadzirati opću usklađenost zračnih prijevoznika s ovom Uredbom i odrediti odgovarajuće tijelo koje će izvršavati ovakve zadaće.

Jedinstveno tržište usluga zračnog prijevoza treba biti od koristi svim državljanima općenito. U skladu s tim, osobe sa invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti koja je posljedica invaliditeta, starosti ili bilo kojeg drugog faktora trebaju imati mogućnosti zračnog prijevoza koje su usporedive s mogućnostima ostalih državljana. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju jednaka prava kao i svi ostali državljani na slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju. Ova prava su garantirana Kovencijom UN o pravima osoba sa invaliditetom. To vrijedi za sva područja života, te tako i za zračni prijevoz. Ova populacija predstavlja značajne i rastuće procenete ukupne svjetske populacije. Osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti ne smije se odbiti prijevoz zbog njihovog invaliditeta ili pomanjkanja pokretljivosti, osim u slučajevima koji su opravdani iz sigurnosnih razloga i propisani zakonom.

Evropska Unija je donijela Uredbu 1107/2006 o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu. Države članice trebaju nadzirati i osigurati poštivanje ove Uredbe, te imenovati tijelo nadležno za njezinu provedbu. Ovaj nadzor nema utjecaj na prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti da traže pravnu zaštitu pred sudovima sukladno nacionalnom pravu. Odredbe ove Uredbe primjenjuju se na:

- putnike koji putuju sa aerodroma smještenih na državnom području države članice na koju se Ugovor primjenjuje,
- putnike koji putuju sa aerodroma smještenih u trećoj zemlji na aerodrome smještene na državnom području države članice na koju se Ugovor primjenjuje, osim ako isti nisu dobili pogodnosti ili naknadu štete i nije im pružena pomoć u toj trećoj zemlji, ako je zračni prijevoznik koji pruža uslugu predmetnog leta prijevoznik Evropske unije.

Kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pružile mogućnosti zračnog prijevoza usporedive s mogućnostima ostalih državljana, nužno je na aerodromima, kao i u zrakoplovu, pružiti im pomoć koja je prilagođena njihovim posebnim potrebama, što je ostvarivo isključivo osposobljavanjem osoblja i korištenjem odgovarajuće opreme.

1. PRM – DEFINICIJA I KLASIFIKACIJA

PRM - putnici sa ograničenom pokretljivošću su osobe čija je pokretljivost pri korištenju prijevoza smanjena zbog bilo koje tjelesne invalidnosti (osjetilna ili lokomotorna, trajna ili privremena), intelektualne invalidnosti ili oštećenja ili bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti ili starosti, te čije stanje zahtijeva primjerenu pažnju i prilagodbu njezinim posebnim potrebama prilikom korištenja usluga koje su na raspolaganju svim putnicima. U cilju osiguranja pružanja adekvatne vrste pomoći u zračnom saobraćaju koriste se jedinstveni kodovi kojima se definiraju različite kategorije ovih putnika.

Univerzalna kodifikacija i kategorizacija putnika sa ograničenom pokretljivošću prema IATA-i glasi:

- WCHR – Putnici koji se mogu sami kretati uz/niz stepenice i u kabini zrakoplova, ali trebaju pomoć (invalidska kolica ako se radi o većim distancama –preko 150 metara) za kretanje po terminalnoj zgradi, od terminalne zgrade do zrakoplova, te od terminalne zgrade do sljedeće tačke prijevoza na javnoj strani aerodroma;
- WCHS - Putnici koji se mogu sami kretati u kabini zrakoplova, a ne mogu se sami kretati uz/niz stepenice, trebaju pomoć (kolica ako se radi o većim distancama – preko 150 metara) za kretanje po terminalnoj zgradi, od terminalne zgrade do zrakoplova, te od terminalne zgrade do sljedeće tačke prijevoza na javnoj strani aerodroma;

- WCHC – U ovu kategoriju ulazi veliki broj putnika. Ona uključuje potpuno nepokretne osobe, osobe koje se mogu kretati samo uz pomoć kolica ili nekog drugog pomagala i trebaju posebnu pomoć sve vrijeme od dolaska na aerodrom do smještanja u kabini zrakoplova (u dolasku se proces invertira). Ova kategorija isto tako podrazumijeva i osobe sa nepokretnim donjim ekstremitetima kojima je potrebna asistencija prilikom ukrcavanja/iskrcavanja (unošenja/ iznošenja), ali koji se sami mogu kretati u vlastitim kolicima;
- BLIND – Osobe sa oštećenjem vida i slijepe osobe;
- DEAF - Osobe sa oštećenjem sluha i gluhe osobe;
- DEAF/BLIND - Slijepe i gluhe osobe, koje se mogu kretati samo uz asistenciju osobe u pratnji;
- DPNA – Osobe sa intelektualnim i problemom u razvoju. U ovu kategoriju ulaze osobe sa demencijom, Alchaimerovom bolešću, Downovim sindromom, osobe koje putuju same i koje trebaju konstantnu asistenciju prilikom zemaljskog opsluživanja.

Svakoj od navedenih kategorija putnika sa ograničenom pokretljivošću mora biti omogućeno korištenje svih sadržaja na aerodromima, te korištenje vlastite opreme za pomoć pri kretanju do samog ulaza u zrakoplov. Također, u dolasku zrakoplova prilikom izlaska iz putničke kabine putnik sa ograničenom pokretljivošću mora dobiti svoju opremu za pomoć pri kretanju (invalidska kolica ili bilo koja druga pomagala) odmah ispred vrata zrakoplova.

2. OPSLUGA PRM NA AERODROMIMA

Putovanje PRM zračnim putem, između ostalog, podrazumijeva osiguranje pomoći na aerodromima kao polaznim i krajnjim tačkama putovanja. Za osiguranje pružanja ove pomoći nadležna su upravna tijela aerodroma, pod uvjetom da je zračni prijevoznik ili organizator putovanja obaviješten o posebnim potrebama, te vrstom pomoći za PRM, najmanje 48 sati prije odlaska/povratka leta.

Pomoć koja je potrebna za PRM na aerodromima podrazumijeva omogućavanje sljedećih aktivnosti:

- da obavijeste o svojem dolasku na aerodrom i da zatraže pomoć na označenim tačkama koja su u zgradama terminala i izvan njih,
- kretanje od označene tačke do pulta za prijavu putnika na let,
- da se prijave na let i da prijave prtljagu,
- da nastave kretanje od pulta za prijavu putnika na let do zrakoplova, te da ispune formalnosti vezane uz izlazak iz zemlje i carinske formalnosti, kao i da prođu sigurnosni postupak,
- ukrcavanje u zrakoplov pomoću dizala, invalidskih kolica, odnosno druge potrebne pomoći, prema potrebi,
- da nastave kretanje od vrata zrakoplova do svojih sjedala,
- da spreme prtljagu na za to određena mjesta u zrakoplovu i da je iz njih izvade,
- da nastave kretanje od svojih sjedala do vrata zrakoplova,
- iskrcavanje iz zrakoplova pomoću dizala, invalidskih kolica, odnosno druge potrebne pomoći, prema potrebi,
- da nastave kretanje od zrakoplova do prostora za preuzimanje prtljage i da preuzmu prtljagu te ispune formalnosti vezane uz ulazak u zemlju i carinske formalnosti,
- da nastave kretanje od prostora za preuzimanje prtljage do određene tačke,
- da stignu na povezane letove kada su u tranzitu, te da im se osigura potrebna pomoć u zraku i na tlu kao i u terminalima i između njih, prema potrebi,
- da, prema potrebi, pristupe toaletnom prostoru,
- u slučajevima kada je osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti u pratnji druge osobe koja joj pomaže, osobi u pratnji mora se omogućiti da na zahtjev pruži potrebnu pomoć na aerodromu i pri ukrcaju i iskrcaju,
- zemaljsko rukovanje cjelokupnom potrebnom opremom za kretanje, uključujući opremu poput električnih invalidskih kolica, pri čemu je potrebno 48 sati unaprijed upozoriti, te poštovati moguća prostorna ograničenja u zrakoplovu kao i primjenu odgovarajućeg zakonodavstva u vezi s opasnim teretom,
- privremena zamjena oštećene ili izgubljene opreme za kretanje, iako ne nužno na identičnoj osnovi,
- zemaljsko rukovanje registriranim psima vodičima, prema potrebi,
- dostava informacija potrebnih za odabir leta u dostupnim oblicima.⁵

⁵ Uredba (EZ) br.1107/2006, Prilog 1. Službeni list Europske Unije L204/1, 26.07.2006., str.24.



2.1. Infrastruktura i potrebni tehnički uvjeti na aerodromima

Opsluga putnika sa invaliditetom i putnika sa smanjenom pokretljivošću predstavlja značajan segment cjelokupnog procesa opsluge putnika na aerodromima. Specifičnost ove kategorije putnika nalaže aerodromima ispunjavanje velikog broja zahtjeva, kako bi se ovim putnicima pružila usluga putovanja zračnim putem bez ikakve diskriminacije. U praksi to podrazumijeva ispunjavanje različitih tehničkih zahtjeva koji se kreću u rasponu od adekvatne infrastrukture do stručno osposobljenog osoblja. Kako su aerodromi tijela koja su obavezna obezbijediti ove uvjete, potrebno je u samoj fazi izgradnje ili rekonstrukcije aerodroma prilagoditi infrastrukturu standardima za opslugu osoba sa invaliditetom. U tom smislu potrebno se je referirati na relevantne priručnike ICAO⁶, prvenstveno Airport Planning Manual Doc 9185. Prilagođavanje infrastrukture aerodroma podrazumijeva da svi putevi kojima se kreću putnici, od samog dolaska na aerodromom do ukrcavanja u zrakoplov, moraju biti dostupni i osobama sa invaliditetom. Navedeno uključuje parking prostore, šaltere informacija i šaltere za registraciju, restorane, toalete, salone poslovne klase, prodavnice i sve ostale javne prostore terminalne zgrade. Potrebno je obezbijediti prohodnost i vizuelno uočavanje navedenih prostora, preporučljivo je obilježavanje različitim bojama, putokazima i slično, kao i redovne provjere istih u cilju uklanjanja eventualnih prepreka. Oznake za obilježavanje prostora prilagođenih putnicima sa invaliditetom su standardizirane, definiranih slova, fontova, boja i drugih obilježja. Također, komunikacijski sistemi trebaju u potpunosti biti prilagođeni osobama sa invaliditetom, što uključuje instaliranje informativnih sistema, monitora u razini očiju, telefona, internet priključaka koje je potrebno učiniti dostupnim ovoj kategoriji putnika. Također, neophodno je imati posebno određenu zonu za smještaj putnika sa invaliditetom u dolazećim i odlazećim prostorima terminalne zgrade, koji moraju imati sve gore navedene elemente.

2.2. Poslovi i zadaci osoblja uključenog u opslugu PRM

Opsluga putnika sa invaliditetom i putnika sa smanjenom pokretljivošću pruža se od strane stručno osposobljenog i kvalificiranog osoblja, koje raspolaže sa adekvatnom opremom, i podrazumijeva asistenciju i servis od aerodromske zgrade do sjedala u zrakoplovu i obrnuto, te uključuje sve stavke definirane ICAO priručnicima i u skladu sa Uredbom EU 1107/2006, prilog 1.

Osoblje koje obavlja poslove opsluge PRM obavezno je obezbijediti sigurno i dostojanstveno ukrcavanje/iskrcavanje putnika. Sva oprema mora biti ispravna i redovito održavana. Bilo kakvo ručno manipulisanje (iznošenje/unošenje) ovih putnika može se primjenjivati isključivo ako nema drugih opcija, ako se može obaviti bezbjedno i ukoliko je putnik saglasan. Također, sva mobilna pomagala, invalidska kolica i ostala oprema putnika mora se tretirati na način da se minimizira rizik od oštećenja istih ili osoblja koje rukuje istim.

2.3. Osposobljavanje za poslove opsluge PRM

Upravna tijela aerodroma moraju osigurati da njihovo cjelokupno osoblje koje pruža neposrednu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti ima znanje o potrebama osoba s različitim vrstama invalidnosti ili poteškoća u kretanju. Također, potrebno je osigurati cjelokupnom osoblju koje radi na aerodromima i koje je u neposrednom kontaktu s putnicima, osposobljavanje iz područja jednakopravnosti osoba s invaliditetom i podizanja svijesti o invalidnosti. Prilikom zapošljavanja novih zaposlenika, potrebno je da svi prođu obuku o opsluzi PRM, te da osoblje, prema potrebi, pohađa kurseve ponavljanja i sticanja novih znanja.

Prema ECAC Doc 30. Section 5., precizno su definirane dvije kategorije osposobljavanja za poslove opsluge PRM na aerodromima (Modul 1 i 2), te treća kategorija osposobljavanja za kabinsko osoblje zrakoplova (Modul 3). U prvoj kategoriji (Modul 1) jeste svjesnost kompletnog osoblja koje ima bilo kakvu vrstu direktnog kontakta sa ovom kategorijom putnika o potrebama putnika sa ograničenom pokretljivošću i principa jednakosti prilikom putovanja zračnim putem. Prema drugoj kategoriji (Modul 2), svo osoblje koje sudjeluje direktno u pružanju bilo koje vrste asistencije osobama sa ograničenom pokretljivošću i PRM putnicima mora imati znanje o načinu na koji može udovoljiti potrebama osoba sa ograničenom pokretljivošću i PRM putnika. Za obje kategorije potrebno je omogućiti adekvatan trening i stručno osposobljavanje, i to prilikom zapošljavanja na ovim radnim mjestima, kao i periodične treninge obnove znanja. Poslovi na aerodromima koji zahtjevaju osposobljavanje prema Modulu 1 i Modulu 2 za gore navedene kategorije su poslovi referenata za registraciju i ukrcavanje putnika, referenata na šalteru informacija, uredu za izgubljeni-nađeni prtljag, parking agenata, zaposlenika koji rukuju sa prtljagom.

⁶ ICAO – International Civil Aviation Organization

Osim poslova na aerodromima, obavezno je i osposobljavanja zaposlenika sigurnosnih službi, policije, imigracione i granične kontrole. Također, upravna tijela aerodroma ili bilo koje druge agencije koje pružaju uslugu osobama sa ograničenom pokretljivošću, uključujući osoblje koje pruža asistenciju, PRM menadžere kao i osoblje upravnih tijela aerodroma mora proći adekvatno osposobljavanje. Trening i osposobljavanje varira u svom obimu i vremenskim normativima, u ovisnosti od specifičnosti poslova uključenog osoblja, ciljane skupine.

Tabela 1. Zone treninga prema ECAC Doc 30. Annex 5G

Trening modul	Ciljana grupa poslova	Zone treninga						
		Legislativa	Svjesnost o invaliditetu	Svjesnost o opremi	Opsluga i vježbe	Kinetika podizanja	Test	Prva pomoć
Modul 1	Registracija i ukrcavanje putnika	x	x	x	x		x	
	Sigurnosna kontrola	x	x	x	x		x	
	Informacije	x	x	x	x		x	
	Prodaja karta	x	x	x	x		x	
	Granična policija	x	x	x			x	
	Carinska kontrola	x	x	x			x	
	Restoran, bar, prodavnice	x	x	x			x	
	Parking	x	x	x			x	
	Manipulacija prtljagom	x	x	x			x	
Menadžment	x	x	x			x		
Modul 1+2	PRM asistencija	x	x	x	x	x	x	x
	PRM menadžer	x	x	x	x	x	x	x
Modul 3	Kabinsko osoblje	x	x	x	x	x	x	

Instruktori koje sprovode osposobljavanje osoblja uključenog u opslugu PRM trebaju zadovoljavati sljedeće uvjete:

- posjedovati značajno praktično iskustvo u opsluzi osoba sa ograničenom pokretljivošću i PRM,
- poznavati i razumijeti zakonske regulative, standarde i preporuke ICAO, ECAC, EU i US regulative, kao i referentnih dokumenata ACI i IATA,
- posjedovati iskustvo u domenu predavača,
- posjedovati certifikate i kvalifikacije za obučavanje od strane priznatog školskog centra ili međunarodnih zrakoplovnih organizacija.

Prilikom osposobljavanja za poslove opsluge putnika sa ograničenom pokretljivošću potrebno je koristiti se iskustvima i znanjima organizacija i udruženja osoba sa ograničenom pokretljivošću koji treba da sudjeluju u izradi trening projekata. Dakle, obuke osposobljavanja mogu biti sprovedene od strane certificiranih organizacija (npr. ACI, JAA TO) ili PRM organizacija. Aerodromi mogu imati vlastite instruktore za osposobljavanje osoblja za opslugu putnika sa ograničenom pokretljivošću i PRM. Instruktori u takvim slučajevima trebaju imati certifikat osposobljavanja „Train the Trainer“, moraju zadovoljavati gore navedene parametre, te najmanje jednom u dvije godine imati obnovu certifikata. Kompetencije ovih instruktura obavezno moraju biti testirane uz izdavanje odgovarajućeg certifikata.

3. ZAKONSKA LEGISLATIVA U BIH

Zakonske obaveze Bosne i Hercegovine u oblasti civilnog zrakoplovstva prvenstveno proizilaze iz članstva u Međunarodnoj organizaciji civilnog zrakoplovstva ICAO, te kao države potpisnice Čikaške konvencije. Također, Bosna i Hercegovina je član Evropske konferencije civilnog zrakoplovstva ECAC⁷, Zajedničkih zrakoplovnih vlasti JAA⁸, i Evropske agencije za sigurnost zračne plovodbe EUROCONTROL, a ima status posmatrača u radu Evropske agencije za sigurnost u zrakoplovstvu EASA⁹. BiH je potpisala radni aranžman sa EASA, čime je prihvatila obavezu primjene propisa Evropske unije u oblasti civilnog zrakoplovstva.

Prema Sporazumu o stabilizaciji i pridruživanju, član 59. Stav (4), Bosna i Hercegovina je sa Evropskom unijom i drugim pridruženim državama zaključila Multilateralni sporazum o uspostavljanju zajedničke evropske zrakoplovne oblasti ECAA¹⁰. Odredbama ovog Sporazuma Bosna i Hercegovina se, pored

⁷ ECAC - European Civil Aviation Conference

⁸ JAA - Joint Aviation Authorities

⁹ EASA - European Aviation Safety Agency

¹⁰ ECAA - European Common Aviation Area





ostalog, obavezala da će izvršiti transpoziciju, odnosno prilagođavanje zakonodavstva Bosne i Hercegovine u oblasti civilnog zrakoplovstva zakonodavstvu Evropske unije. Aneksom 1. ECAA sporazuma utvrđen je set pravnih propisa Evropske unije koje je Bosna i Hercegovina dužna inkorporirati u svoje zakonodavstvo. BHDCA kao jedini regulatorni organ vlasti u Bosni i Hercegovini koji izdaje propise iz oblasti civilnog zrakoplovstva obavezna je u ovom dijelu inkorporirati cijeli set pravnih propisa definiran ovim sporazumom. Aneks 1. ECAC sporazuma podrazumijeva i uključuje primjenu ECAC Doc 30., te implementaciju svih zrakoplovnih propisa iz oblasti sigurnosti.

U domenu opsluge PRM domaći i međunarodni referentni akti, koji predstavljaju pravni okvir koji definira ovu materiju, te koje je potrebno implementirati na aerodromima na području Bosne i Hercegovine, su:

- ICAO Doc 9984. Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities, 1th edition/Mart 2013.;
- ECAC POLICY STATEMENT IN THE FIELD OF CIVIL AVIATION FACILITATION, ECAC.CAEC Doc No. 30 Part 1, Section 5., 11th edition/December 2009, Amendment n5 – Decembar 2015.;
- UREDBA (EZ) br. 1107/2006 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 5. srpnja 2006 o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu;
- Zakon o obligacionim odnosima u civilnom zrakoplovstvu Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH, BROJ 51/15).

Međunarodni standardi i praksa u pogledu potrebne infrastrukture za prijevoz osoba sa invaliditetom i PRM data je ICAO Aneksom 9, Poglavlje 8, Doc 9984. „Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities“ i sadrži generalne principe u pogledu prijevoza ove kategorije putnika. ECAC Doc 30. u sekciji 5. između ostalog precizno definira kategorije i načine osposobljavanja za poslove opsluge PRM na aerodromima. Prava putnika sa invaliditetom i PRM putnika u okviru zemlja članica Evropske unije precizno su definirana Uredbom 1107/2006 o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu.

Praćenje i provođenje usaglašenosti sa međunarodnim standardima zadatak je tijela ili agencija na nivou država članica, koji imaju zadatak da redovno prate usluge provajdera, kako bi se osiguralo da se standardi poštuju i poboljšavaju po potrebi, te kako bi se osiguralo da se prava osoba s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću poštuju. Regulatorna tijela i agencije imaju obavezu da podstiču provajdere da uspostave svoje vlastite sisteme praćenja internih performansi-kvalitativne standarde.

Odredbama Zakona o obligacionim odnosima u civilnom zrakoplovstvu Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH, BROJ 51/15) iz septembra 2015. godine definiraju se obligaciono-pravni odnosi koji se odnose na međunarodni prijevoz putnika, prtljaga i tereta, a koji se obavlja zrakoplovom za nadoknadu. Ovaj pravni akt Poglavljem IV. Lica sa smanjenom pokretljivošću ili posebnim potrebama, u potpunosti je uskladio legislativu Bosne i Hercegovine po ovom pitanju sa legislativom EU, inkorporirajući odredbe Uredbe EU 1107/2006 o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu.

BHDCA kao nadležno tijelo koje se bavi pitanjima nadzora nad sprovođenjem odredbi ovog Zakona, obavezna je da prema potrebi preduzima neophodne mjere kako da se osiguralo poštivanje prava lica s invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

3.1. Opsluga PRM na aerodromima u BiH

Za aerodrome čiji je godišnji promet veći od 150 000 komercijalnih kretanja putnika - upravni organ dužan je da utvrdi kvalitativne standarde za pružanje pomoći i odredi zahtjeve u vezi s resursima za ispunjavanje navedenih standarda, u saradnji s korisnicima aerodroma, putem komiteta korisnika aerodroma ako je ustanovljen i organizacijama koje predstavljaju putnike s invaliditetom i putnike sa smanjenom pokretljivošću. U utvrđivanju takvih standarda obavezno treba voditi računa o međunarodno priznatim politikama i kodeksima ponašanja u pogledu olakšavanja prijevoza licima s invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću, naročito ECAC Kodeks dobrog ponašanja pri prijehu i otpremi lica sa smanjenom pokretljivošću. Upravni organ aerodroma dužan je objaviti svoje kvalitativne standarde¹¹.

Tabela 2. Rast prometa na aerodromu u BiH u periodu 2011.-2015. godine¹²

¹¹ Zakona o obligacionim odnosima u civilnom zrakoplovstvu Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH, BROJ 51/15), član 60., stav (1-3), str.51.
¹² <http://www.fzs.ba/saopcenja/2015/5.3.5.pdf>

	2011	2012	2013	2014	2015
Međunarodni promet putnika (ukupno)	636.436	658.365	792.206	926.124	1.102.719
Promet domaćim zrakoplovima	126.158	55.659	26.696	30.745	6.855
Redovni promet	123.253	54.978	25.893	27.163	3.107
Vanredni promet	2.905	681	403	3.582	3.748
Promet stranim zrakoplovima	510.278	602.706	765.910	895.379	1.095.864
Redovni promet	439.316	474.754	661.047	826.239	1.030.787
Vanredni promet	70.962	127.952	104.863	69.140	65.077

U toku 2015. godine kroz Međunarodni aerodrom Sarajevo, prošlo je 772 000 putnika, što je 9% više u odnosu na prethodnu godinu¹³.

Međunarodni aerodrom Tuzla u 2015. godini zabilježio je ogroman rast broja putnika, posebno zahvaljujući uspostavljanju baze Wizz Air-a na ovom aerodromu. Kroz Međunarodni aerodrom Tuzla prošlo je ukupno 252 029 putnika, što je za 71% više u odnosu na prethodnu godinu¹⁴.

Aerodrom Mostar tokom 2015. godine opslužio je cca 75 000 putnika, a prema najavama očekuju sličnu sezonu. Sa aerodroma u Banjoj Luci tokom prošle godine letjelo je približno 22 800 putnika.

Iz navedenih statističkih podataka evidentan je rast broja prevezenih putnika sa aerodroma u Bosni i Hercegovini. Odredbe Zakona o obligacionim odnosima su evidentno obavezujuće za Međunarodni aerodrom Sarajevo i Međunarodni aerodrom Tuzla, obzirom da je godišnji promet putnika preko ovih aerodroma veći od 150 000 putnika. Za očekivati je da se u što skorijem roku uskladi rad ovih aerodroma u skladu sa važećom međunarodnom i domaćom regulativom u pogledu pružanja usporedivih mogućnosti putovanja putnicima s invaliditetom i ograničenom pokretljivošću sa mogućnostima ostalih putnika. Navedeno će biti ostvarivo zapošljavanjem i osposobljavanjem osoblja koje će pružiti pomoć u skladu sa posebnim potrebama ovih putnika i korištenjem odgovarajuće opreme.

Osposobljavanje i certificiranje osoblja za opslugu PRM od izuzetnog je značaja posebno u fazama ukrcajanja i iskrcavanja ovih putnika, imajući u vidu ogromne visine kazni koje se primjenjuju u slučaju nanošenja tjelesnih povreda ili oštećenja invalidskih pomagala nastalih prilikom obavljanja ovih operacija. Limiti odgovornosti u ovim slučajevima utvrđeni su odredbama Montrealske konvencije, te su zabilježeni brojni slučajevi po kojima se vode sporovi na evropskim sudovima.

Važno je naglasiti nužnost prilagođavanja aerodromske infrastrukture na svim aerodromima u Bosni i Hercegovini potrebama ovih putnika, a kako je definirano odredbama Uredbe o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uvjetima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za osobe sa umanjnim tjelesnim mogućnostima ("Službene novine Federacije BiH", br. 48/09). Unatoč odredbama ove Uredbe, možemo konstatairati da su barijere još uvijek značajno prisutne, te da infrastruktura ne zadovoljava propisane norme i standarde. Prilikom rekonstrukcije, proširenja i eventualnih budućih projekata neophodno je implementirati sve zahtjeve PRM korisnika, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom.

U cilju olakšanja korištenja aerodromskih kapaciteta za PRM, kao prvi korak podrazumijeva se informiranje putnika. Kao minimum potrebnih informacija jeste letak/brošura kojima se PRM putnici informiraju o pravima PRM putnika, načinima na koji im može biti pružena pomoć na aerodromima, mape terminalne zgrade, parking prostora, zone njihovih kretanja te ostale potrebne informacije. Ovakvi načini informiranja PRM, kako elektronskim putem, tako i u vidu printanih formi, predstavljaju standard svih evropskih aerodroma.

BHDCA je dužna preduzeti mjere da putnici s invaliditetom i putnici sa smanjenom pokretljivošću budu obaviješteni o svojim pravima, kao i o mogućnosti ulaganja žalbe BHDCA.

¹³ http://www.sarajevo-airport.ba/statistika/statistika_arhiva.pdf

¹⁴ <http://www.nezavisne.com/ekonomija/analize/Vazdusni-saobraćaj-u-BiH-u-usponu-Putnici-zaobilaze-jedino-banjalucki-aerodrom/365450>



ZAKLJUČAK

Evropska unija je donijela Uredbu 1107/2006 o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu. Implementacija ove regulative je moguća kroz osposobljavanje potrebnog osoblja i korištenjem odgovarajuće opreme. Na ovaj način se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti daju mogućnosti zračnog prijevoza usporedive s mogućnostima ostalih državljana.

Putovanje ove vrste putnika zračnim putem, između ostalog, podrazumijeva osiguranje pomoći na aerodromima kao polaznim i krajnjim tačkama putovanja. Za osiguranje pružanja ove pomoći nadležna su upravna tijela aerodroma, pod uvjetom da je zračni prijevoznik ili organizator putovanja obaviješten o posebnim potrebama, te vrstom pomoći koja je najavljena najmanje 48 sati ranije prije odlaska/povratka leta.

Osoblje koje obavlja poslove opsluge ove kategorije putnika obavezno je obezbijediti sigurno i dostojanstveno ukrcavanje/iskrcavanje putnika. Sva oprema mora biti ispravna i redovito održavana. Bilo kakvo ručno manipulisanje (iznošenje/unošenje) ovih putnika može se primjenjivati isključivo ako nema drugih opcija, ako se može obaviti sigurno i ukoliko je putnik saglasan. Također, sva mobilna pomagala, invalidska kolica i ostala oprema putnika mora se tretirati na način da se minimizira rizik od oštećenja istih ili osoblja koje rukuje istim. Cjelokupno osoblje koje pruža neposrednu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti treba imati znanje o potrebama osoba s različitim vrstama invalidnosti ili poteškoća u kretanju. Također, potrebno je osigurati cjelokupnom osoblju koje radi na aerodromima i koje je u neposrednom kontaktu s putnicima osposobljavanje iz područja jednakopravnosti osoba s invaliditetom i podizanja svijesti o invalidnosti. Prilikom zapošljavanja novih zaposlenika, potrebno je da svi prođu obuku o opsluzi PRM, te da osoblje, prema potrebi, pohađa kurseve ponavljanja i sticanja novih znanja. Trening i osposobljavanje varira u svom obimu i vremenskim normativima, u ovisnosti od specifičnosti poslova uključenog osoblja, ciljane skupine.

CONCLUSION

The European Union adopted Regulation 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility in air transport. The implementation of this regulation is possible by training the necessary staff and using proper equipment. In this way, disabled persons and persons with reduced mobility have opportunities for air transport comparable to those of other citizens.

The journey of this type of passengers by air, among other things, includes providing assistance at airports from a designated point of arrival at an airport to a designated point of departure from the airport, including embarking and disembarking. Managing bodies of the airport are responsible to ensure the provision of this assistance, provided that the air carrier or tour operator informed of special needs, and the type of assistance that was announced at least 48 hours earlier before departure/return flight. Staff providing direct assistance to these categories of passengers are required to ensure the safe and dignified embarking/disembarking. All equipment must be in working order and regularly maintained. Any manual manipulation of these passengers (carrying in /out of the aircraft) may be applied only if there is no other option, if it can be done safely and if the passenger gives approval for the same. Also, all mobile devices, wheelchairs and other PRM equipment must be treated in a way that minimizes the risk of damaging them or staff handling the same.

All staff provided immediate assistance to people with disabilities and persons with reduced mobility should have knowledge of the needs of persons with different disabilities or difficulty in movement. Also, it is necessary to ensure all personnel who work at the airport and that is in direct contact with passengers, training in the field of equality of persons with disabilities and to raise awareness about disability. When hiring new employees, it is necessary that all receive training on disability and that staff, as appropriate, attend courses repeating and acquire new knowledge. Training and competency varies in scope and time standards, depending on the specifics of the tasks of the personnel involved, the target group.



LITERATURA:

- [1] ECAC POLICY STATEMENT IN THE FIELD OF CIVIL AVIATION FACILITATION, ECAC.CAEC Doc No. 30 Part 1, Section5, 11th edition/December 2009, Amendment n5 – Decembar 2015.;
- [2] ICAO Doc 9984. Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities, 1th edition/Mart 2013.;
- [3] UREDBA (EZ) br. 1107/2006 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 5. srpnja 2006 o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prevozu;
- [4] Zakon o obligacionim odnosima u civilnom zrakoplovstvu Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH, BROJ 51/15);
- [5] <http://www.fzs.ba/saopcenja/2015/5.3.5.pdf>
- [6] http://www.sarajevo-airport.ba/statistika/statistika_arhiva.pdf
- [7] <http://www.nezavisne.com/ekonomija/analize/Vazdusni-saobračaj-u-BiH-u-usponu-Putnici-zaobilaze-jedino-banjalucki-aerodrom/365450>

BIOGRAFIJA:



Edita Sulejmanović, MA-dipl. inž. saob. i kom., edita1971@gmail.com

Rođena 15.08.1971. godine u Bihaću, gdje završava osnovnu i srednju školu. Fakultet za saobraćaj i komunikacije Univerziteta u Sarajevu, odsjek Zrakoplovni saobraćaj završila je 2008. godine, dodiplomski studij, a zatim 2012. godine i magistrirala na matičnom fakultetu braneći temu ICAO standardi u funkciji smanjenja zagađenja bukom sa posebnim osvrtom na Međunarodni aerodrom Sarajevo. Danas radi na poziciji menadžera za informacionu sigurnost. Značajan dio svoga radnog angažmana provodi na uspostavi i primjeni međunarodnih standarda na Aerodromu.



Sunita Bečić, MA-dipl. inž. saob. i kom., becicsunita@gmail.com

Rođena 15.05.1978. godine u Sarajevu, gdje završava osnovno i srednje obrazovanje. Fakultet za saobraćaj i komunikacije upisuje 1999. godine, te 2003. godine stiče zvanje Inženjera aerosobraćaja. I ciklus bolonjskog studija završava 2009. godine čime stiče zvanje BA - inženjer saobraćaja i komunikacija. II ciklus studija završila je 2014. godine i stekla stručno zvanje Magistar saobraćaja i komunikacija - diplomirani inženjer saobraćaja i komunikacija. Trenutno uposlena u J.P. Međunarodni aerodrom „Sarajevo“ d.o.o. Sarajevo u Sektoru saobraćaja i usluga u zračnom saobraćaju.



Nermin Zijadić MA-dipl. inž. saob. i kom., nermin.zijadic@gmail.com;

Osnovno i srednje obrazovanje završio u Sarajevu, BiH. Mašinski fakultet u Sarajevu završio 2005. i stekao stručno zvanje diplomirani mašinski inženjer. Saobraćajni fakultet u Sarajevu završio 2012. godine i stekao stručno zvanje Magistar saobraćaja i komunikacija - diplomirani inženjer saobraćaja i komunikacija. III ciklus studija upisao 2013.godine. na Fakultetu za saobraćaj i komunikacije Univerziteta u Sarajevu. Trenutno uposlen u Međunarodni aerodrom Sarajevo d.o.o., na poziciji: Direktor sektora upravljanja sistemima – Menadžer kvaliteta. Od naučno stručnih radova publikovao je više naučnih, naučno – stručnih i stručnih radova.



Elma Bašić, BA-inž. saob. i kom., basicelma76@gmail.com

Rođena 29.02.1976.godine u Sarajevu. Stalno nastanjena u Sarajevu. Osnovnu i srednju školu pohađala u Sarajevu. 2004. godine završila studij na Fakultetu za saobraćaj i komunikacije, te stekla zvanje Inženjer aerosobraćaja, VI stepen. Zvanje Bakalaureat/Bachelor inženjer saobraćaja i komunikacija, usmjerenje zrakoplovni saobraćaj stekla 2013. godine na pomenutom fakultetu. Stalno uposlena na Međunarodnom aerodromu Sarajevu od augusta 1996. godine. Trenutno radi na poslovima stručnog saradnika za upravljanje kvalitetom.

