

Капка Панайотова  
Ул. „ 6-го сентября“ 37  
София 1000  
Болгария

Генеральному директору Международного аэропорта «Казань»  
Казань, Республика Татарстан,  
Российская Федерация

София, 14 января 2014

Уважаемый господин Старостин,

15 декабря 2013 года в 1.30 ночи я прибыла в Казань авиарейсом из Москвы (Шереметьево). Являясь человеком с инвалидностью, я указала это обстоятельство при покупке авиабилета. В самолете после приземления ко мне подошли служащие и с помощью амбулифта доставили меня в "специальный" терминал (терминал 2), хотя самолет был припаркован у основного терминала (терминала 1А), и остальные пассажиры покинули его по телескопическому трапу ("рукаву"). Я знала, что меня встречают мои коллеги и, предположив, что они ждут меня в основном терминале, попросила персонал аэропорта сообщить им о моем местонахождении. Через некоторое время человек, встречающий меня, приехал в "специальный" терминал, и мы покинули аэропорт. При этом его сотрудники посоветовали нам сразу прибыть в данный терминал (терминал 2) при отправлении из Казани.

Возможно, Вы представляете мое удивление, когда мне сообщили, что основной терминал Международного аэропорта «Казань» (терминал 1А) полностью доступен для людей с инвалидностью. Эта новость заставила меня принять решение воспользоваться именно этим терминалом при отправлении из Казани 19 декабря 2013 года. Сотрудники аэропорта были любезны и приветливы, но, очевидно, несколько озадачены моей просьбой предоставить помощь при посадке в самолет. В зале регистрации не было колясок для людей с инвалидностью, и только через 10 минут появилась сотрудница с коляской. Это была медработница, не имеющая навыков обращения с людьми с инвалидностью, но мне не нужна была медицинская помощь. Впоследствии появился еще один сотрудник аэропорта, который и сопровождал меня на коляске к самолету.

Учитывая этот опыт, я позволю себе предложить Вам предпринять следующие действия для обеспечения равного обращения с людьми с инвалидностью в соответствии с предписаниями Конвенции ООН о правах людей с инвалидностью.

1. Переместить обслуживание людей с инвалидностью в основной терминал (терминал 1А), где обслуживаются все остальные пассажиры.
2. Обучить сотрудников аэропорта, занимающихся обслуживанием людей с инвалидностью, навыкам такого рода работы с использованием специальных программ.

3. Для того, чтобы быть уверенными в надлежащей организации такого рода обслуживания, использовать опыт людей с инвалидностью, проживающих в Казани, и привлечь их для оценки качества услуг.

Я очень надеюсь, что мое письмо и предложения будут полезны.

Искренне Ваша,



Капка Панайотова, руководитель движения «Независимая жизнь»  
(София, Болгария)

E-mail: [kapkapan@gmail.com](mailto:kapkapan@gmail.com)