

İÇİNDEKİLER	SAYFA
İşletme Hakkında Genel Bilgiler	3
1.Amaç	3
2.Kapsam	3
3.Dayanak	3
4.Tanımlar ve Kısaltmalar	4
5.Prosedürle İlgili İşletmemiz Faaliyet ve Sorumlulukları	5
6.Seyahat Öncesi Bilgilendirme Hizmetleri	6
7.Terminal İşletme Hizmet Standartları	6
Engelli Yolcu Hizmet Akış Şeması (Giden Yolcu)	7
7.1.Otopark ve Engelli Yolcu İndirme bindirme Yerinden Terminale Ulaşım Hizmetleri	8
7.2.Hissedilebilir Yüzeyle Yürüme yolu Hizmetleri	10
Hissedilebilir Yüzeyle Yol Vaziyet Planı (Check-in Salonu)	14
7.3.Danışma Hizmetleri	15
7.4.Yönlendirme Hizmetleri	16
7.5.Engelli Check-in Hizmetleri	16
7.6.Alışveriş, Yeme-içme ve Diğer Sosyal İhtiyaç Hizmetleri	17
7.7.1.İç Mekan ve Altyapı Kolaylıkları	18
7.7.2.Engelli Yolcu Yardım Noktası	18
7.7.3.Engelli Yolcu Telefonları	19
7.7.4.Engelli Tuvaletleri	19
Acil Durumda Yapılacak İşlemler	20
7.7.5.Asansör ve Yürüyen Merdivenler	21
7.7.6.Güvenlik ve Pasaport Kontrolü	22
7.7.7.Engelli Yolcu Bekleme Alanları	22
7.7.8.Boarding ve Uçağa Kabul	23
8.Engelli Yolcu Gelen Yolcu Kolaylıkları	23
9.Kuruluşların Yükümlülükleri	24
10-Bilgi İletimi	25
11-Engelli Yolcu Yardım Hakkı	25
12-Engelli Yolcu Hizmetleri Performans Ölçme İzleme ve Değerlendirme	25
12.1.Görevli Personelin Hizmetin Yürütülmesindeki Gerçekleştirme Süreleri	26
12.2.Denetim Gözetim ve Periyodik Kontrol Faaliyetleri	26
12.3.Standart ve Mevzuatın Takibi, Sistemin İyileştirilmesi	26
12.4.Eğitim	27
13-Yürürlük	27

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



ENGELLİ VEYA HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Dok.No :PR.OP.17
Yayın Tarihi :01.06.2016
Rev. No : 01
Rev. Tarih : 10.01.2017
Sayfa : 3 / 27

İŞLETME HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Kurum Adı	: YDA Havalimanı Yatırım ve İşletme A.Ş.
Faaliyeti	: Havalimanı Terminal İşletmeciliği
Faaliyet Alanı	: Dalaman Havalimanı İç ve Dış Hatlar Terminalleri
İlgili Bakanlık ve Kurumlar	: T.C. Ulaştırma Bakanlığı, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, DHMİ Genel Müdürlüğü
İletişim Adresi	: Muğla-Dalaman Havalimanı
Telefon	: 0 252 792 55 55
Faks	: 0 252 792 55 65
Web Site Adresi	: www.yda.aero

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Havalimanımız İç ve Dış hatlar terminalini kullanmak suretiyle seyahat eden engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin otopark alanlarına gelişlerinden uçağa binene kadar, uçaktan inip, havalimanımızdan ayrılana kadar yardım almalarını sağlamak ve onları ayrımcılığa karşı koruyacak kuralları ve esasları belirlemektir.

2.KAPSAM

Bu prosedürle; Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Yolcular ile bu yolculara terminalimizde sorumluluklarımız dahilinde hizmet verecek olan YDA Personeli ile ATM Güvenlik Personelini, Taşeron Temizlik ve İlk Yardım Sağlık Çalışanlarını kapsar.

3.DAYANAK

Bu Prosedür,

- 10/11/2005 tarih ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanuna,

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

- 14/10/1983 tarih ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununa, 01/07/2005 tarih ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanuna,
- 10/09/2008 tarihli ve 26993 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Terminaller ile Sıhhi İşyerleri İçin İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik (SHY-33B)'ye,
- 05/07/2006 tarih ve 1107/2006 sayılı Avrupa Birliği Tüzüğüne ve 11/12/2009 tarih ve Doküman No. 30 Bölüm 1 sayılı ECAC Politik İlkeler Beyannamesine,
- 5378 Sayılı Özürlüler kanunu ve Bu kanuna bağlı yönetmelikler
- Engelli veya Hareket Yeteneği Kısıtlı Yolcular talimatına(SHT-ENGELSİZ)dayanılarak hazırlanmıştır.

4.TANIMLAR ve KISALTMALAR

- a) **Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi:** Ulaşım araçlarını kullanırken, daimi veya geçici, duysal veya lokomotor becerileri ile ilgili herhangi bir fiziksel, zihinsel, yaşlılık kaynaklı veya herhangi bir başka engeli sebebiyle, diğer yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren kişiyi,
- b) **Erişilebilirlik:** Binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını,
- c) **SHGM:** Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü
- d) **DHMI :** Devlet Hava Meydanları İşletmesini
- e) **Havaalanı:** Hava araçlarının tamamen veya kısmen, inişi, kalkışı ve yer hareketi için kullanılması öngörülen, içerisindeki bina, teçhizat ve tesisat da dâhil olmak üzere karada veya suda belirlenmiş alanı,
- f) **Terminal işletmecisi:** Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında havaalanı işletmecisi veya yap-işlet-devret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde terminal işletmeciliği yapan işletmeyi
- g) **Havaalanı otoparkı:** Havaalanı sınırları içerisinde, bir havaalanı işletmecisi ve/veya terminal işletmecisinin doğrudan kontrolü altında ve direkt olarak o havaalanını kullanan yolculara hizmet eden otoparkı,
- h) **Rehber köpek:** Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiye yardımcı olmak üzere uçuşa kabul edilecek belgeli kılavuz köpekleri,
- i) **Refakatçi:** Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların, yolculuk esnasında ihtiyaç duyduğu yardımı sağlamak üzerinde yanında bulunan kişiyi,

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

- j) **Rezervasyon:** Yolcunun hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından kabul edildiğini veya kaydedildiğini gösterir bilete veya başka bir kanıt belgeye sahip olması durumunu,
- k) **Temel eğitim:** Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara hizmet veren personelin; fırsat eşitliği, engellilik bilinci, engellilere yönelik davranış kuralları, erişilebilirlik uygulamaları, engelli yolcuların transfer işlemleri ve yönlendirilmesi vb. konularında alacağı ilk eğitimi,
- l) **Tarifeli uçuş:** Kalkış saatleri ve ücretleri önceden ilan edilen, halkın kullanımına açık belirli bir düzende yapılan seferi,
- m) **Tarifersiz uçuş:** Belirli bir düzene bağlı kalmadan tarifeli seferler dışında yapılan seferi
- n) **Tazeleme eğitimi:** Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara hizmet veren personelin; fırsat eşitliği, engellilik bilinci, engellilere yönelik davranış kuralları, erişilebilirlik uygulamaları, engelli yolcuların transfer işlemleri ve yönlendirilmesi vb. konularında periyodik aralıklarla alacağı eğitimi
- o) **TSE:** Türk Standartları Enstitüsünü
- p) **Tur operatörü:** Sürekli veya belirli aralıklar ile paket tur düzenleyen,
- q) **Yer hizmetleri kuruluşu:** 28/08/1996 tarihli ve 22741 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22) hükümlerine uygun olarak havaalanlarında yer hizmeti vermek üzere çalışma ruhsatı alan özel hukuk tüzel kişisini,
- r) **MSHGP:** Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programını
- s) **ICAO :** Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü
- t) **IATA :** Uluslararası Hava Taşıyıcılar Birliği

5-PROSEDÜRLE İLGİLİ İŞLETMEMİZ FAALİYET VE SORUMLULUKLARI

Engelli veya Hareket Kabiliyeti Sınırlı Yolcuların havalimanımızdan seyahatleri esnasında işletmemizce; otopark ve terminal içerisinde ilgili kanun tüzük ve yönetmelikler kapsamında, giden ve gelen yolcular için indirme bindirme yerleri, terminale en yakın noktalarda otopark alanları oluşturmak, otopark alanları yakınında telefon veya megafon sistemi kurmak, yönlendirme levhaları yapmak, engelliler için yardım noktası oluşturmak, terminal içeresinde güvenlik kontrol noktası ve pasaport geçişleri için ayrı bankolar oluşturmak, yeme içme ünitelerine, danışma, bilet satış, Banka, Change ofis, tuvalet, ilk yardım ünitelerine kolayca ulaşabilmelerini sağlayıcı katlar arası geçişi sağlayan asansörler oluşturup kod farklarını giderici önlemler almak.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



ENGELLİ VEYA HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Dok.No :PR.OP.17
Yayın Tarihi :01.06.2016
Rev. No : 01
Rev. Tarih : 10.01.2017
Sayfa : 6 / 27

Standartlara uygun ıslak zeminler oluşturmak, engelli yolcular için oturma alanları oluşturmak, engellilere yönelik verilen hizmetlere ilişkin bilgilendirme ve broşür bastırmak, engelli yardım noktasından çağrı yapılması, çağrı noktasına ilgili yer hizmet kuruluşunu yönlendirmek, giden yolcu katında görme engellilerin terminal içi güvenlik kontrol noktasına ve oradan da Check-in salonunda Başta Danışma olmak üzere, bilet satış, banka-change ofis, WC, ilk yardım ve check-in bankolarına kadar kolayca ulaşabilmelerini sağlayıcı izli yol yapmak.

Engelli yolcunun talebi halinde yer hizmet kuruluşundan refakatçi verilmesini sağlamak, engellilere yönelik şikayet ve öneri kutuları koymak gibi alt yapıları oluşturmak, oluşturulan alt yapının bakım onarım tamirlerinin yapılmasını sağlamakla işletmemiz sınırlı ve sorumludur.

6-SEYAHAT ÖNCESİ BİLGİLENDİRME HİZMETLERİ

İşletmemiz Dalaman Havalimanı İç ve Dış Hatlar terminalini kullanarak seyahat edecek olan engelli yolcular (0 252 792 55 55 Dahili 12 45) numaralı telefonu arayarak uçak saatleri, terminale nasıl ulaşacağı, ulaştığı zaman alabileceği hizmet kolaylıkları hakkında bilgi alabilir. Telefonda yapmış olduğu karşılanabilir talepler ilgili yer hizmet kuruluşuna iletilmek suretiyle eksiksiz hizmet almaları sağlanabilir.

7-TERMİNAL İŞLETME HİZMET STANDARTLARI

SHGM (SHT-ENGELSİZ) Talimatı gereklilikleri ile referans dokümanlar dikkate alınarak, engelsiz terminal hizmetleri sağlayabilmek için çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar; alt yapı kolaylıkları, hizmet sunumu ve hizmetlerin koordinasyonu kapsamında engelli yolcunun gelişi ve gidişindeki ihtiyaçları göz önüne alınarak düzenlenmiştir.

Terminal işletmecisi olarak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı seyahat eden yolcuların, seyahatlerini rahatça yapabilmeleri için bu prosedürde tanımlanmıştır. Engelli yolcu hizmetlerinin birlikte sunulabilmesi, yer hizmetleri, havayolları, güvenlik, pasaport ve gümrük gibi tüm kuruluşların koordinasyon içinde çalışmasına bağlıdır.

Bu kapsamda; Terminalimize gelen ve giden yolcu giriş kapısı önünde bulunan engelli yolcu yardım noktasından yardım talebinde bulunan engelli yolcuya yer hizmet kuruluşunca refakatçi ve tekerlekli sandalye hizmeti sağlanır, ya da güvenlik kontrol noktasına gelen engelli yolcu güvenlik kontrol noktasına gelen engelli yolcu yardım talebinde bulunulması halinde danışmaya yönlendirilir ihtiyaç halinde güvenlik görevlisince danışmaya kadar refakat edilir, Danışma görevlisince “Engelli Yolcu Hizmet Formu” doldurulur. Yer hizmet görevlisince yolcunun uçuş evrakları kontrol edilerek check-in bankosuna götürür.

Check-in işlemi tamamlanan yolcu İç hat yolcusu ise ikinci güvenlik kontrol noktasından kendileri için ayrılmış kapıdan güvenlik kontrolü yaptırılarak geçirilir, Dış hat yolcusu ise yine güvenlik kontrol noktası ve engeller için ayrılmış pasaport kontrol noktasından geçirilerek uçağa bindirilir.

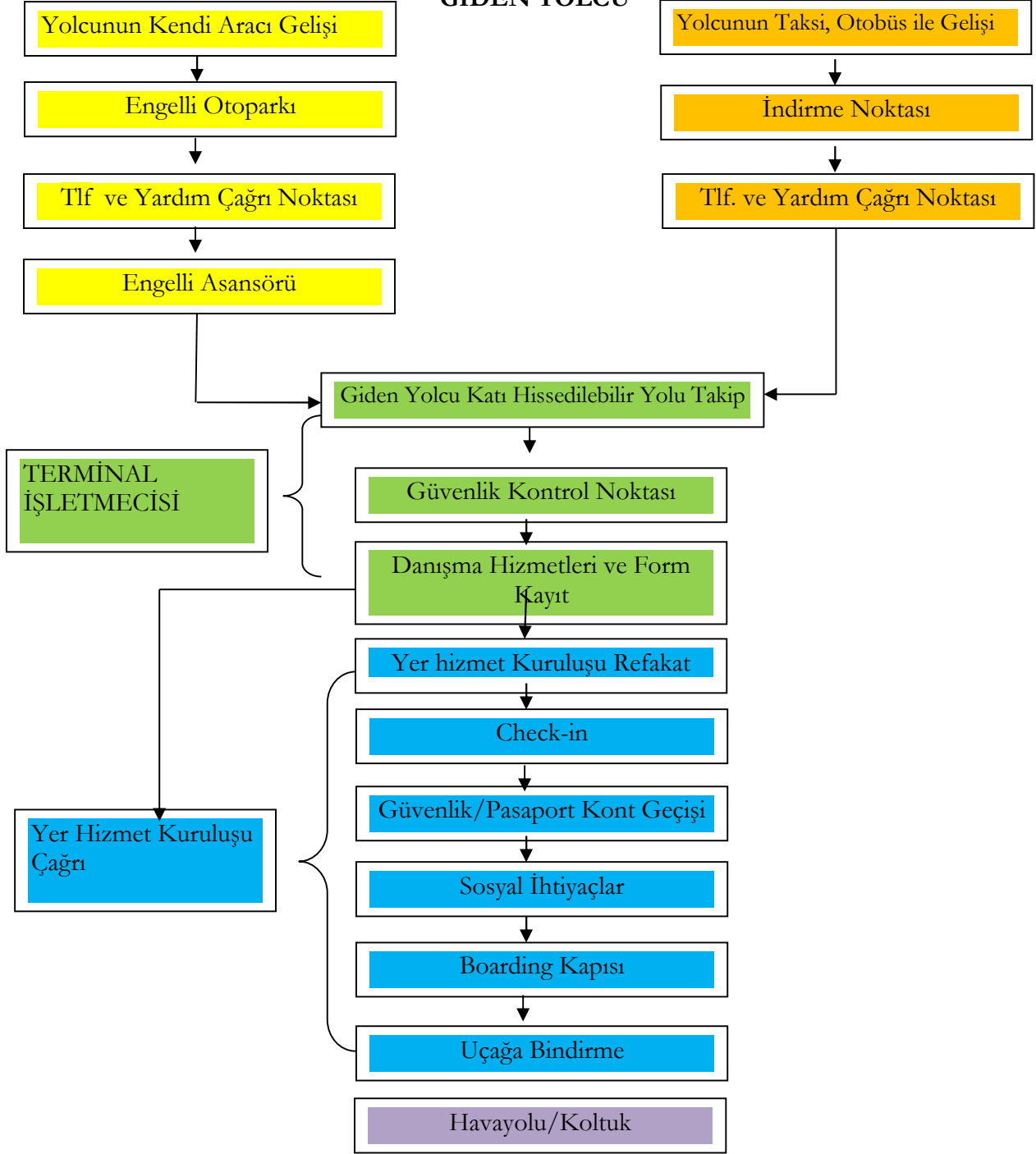
Yer hizmet görevlisi refakatçi tarafından engelli yolcu talebi doğrultusunda terminal içerisindeki sosyal alanlara götürmekle zorunludur.

Yolcuya sağlanan terminalle ilgili alt yapı hizmetleri terminal işletmecisi, Özel eğitilmiş refakatçi, tekerlekli sandalye, sedye vb. ekipmanlar ise yer hizmet kuruluşu ya da ilgili tur operatörleri tarafından sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

ENGELLİ YOLCU HİZMET AKIŞ ŞEMASI

GİDEN YOLCU



HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAY

Genel Koordinatör

7.1- Otopark ve Engelli Yolcu İndirme Yerinden Terminale Ulaşım Hizmetleri



Havalimanımız İç ve Dış hatlar otopark alanı içerisinde engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için terminale en yakın iki ayrı noktada nokta da toplam 4 araçlık otopark alanı ayrılmıştır. Otopark düzenlemesi TSE standartlarına uygun olarak düzenlenmiştir.

Engelli otopark alanına ulaşım için; otopark girişten itibaren yönlendirme levhaları konulmak suretiyle kolay ulaşım imkanı sağlanmıştır.



Engelli Yolcu otopark alanı ile gelen yolcu katı arasındaki bulunan kod farkı gerilerek, rampalar %6 lık eğimle yapılmıştır. Gelen yolcu katı ile giden yolcu katı arasında giden yolcu katına ulaşım için engelli asansörü bulunmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



Otopark içerisinde ayrılan engelli yolcu araç park alanları yanına engelli yolcu yardım noktası oluşturulmuş, çağrı numarası ve telefonlar konulmuştur.

Yolcunun bu noktadan çağrı yapması ve yardım talebinde bulunması halinde yer hizmet kuruluşu refakatçisi yönlendirilmek suretiyle tekerlekli sandalye ve refakatçi hizmeti verilmesi sağlanacaktır.



Otopark alanına aracını park edip gelen yolcu katından asansörle giden yolcu katına gelen veya engelli yolcu indirme noktasında indirilen engelli yolcularımız için giriş kapısı önünde ayrıca engelli yolcu yardım noktası oluşturulmuştur. Bu alandaki yardım noktasından çağrı yapılması halinde ilgili yer hizmet kuruluşu tarafından tekerlekli sandalye ve refakatçi verilmesi için işletmemiz danışma memuru tarafından yönlendirme sağlanacaktır.

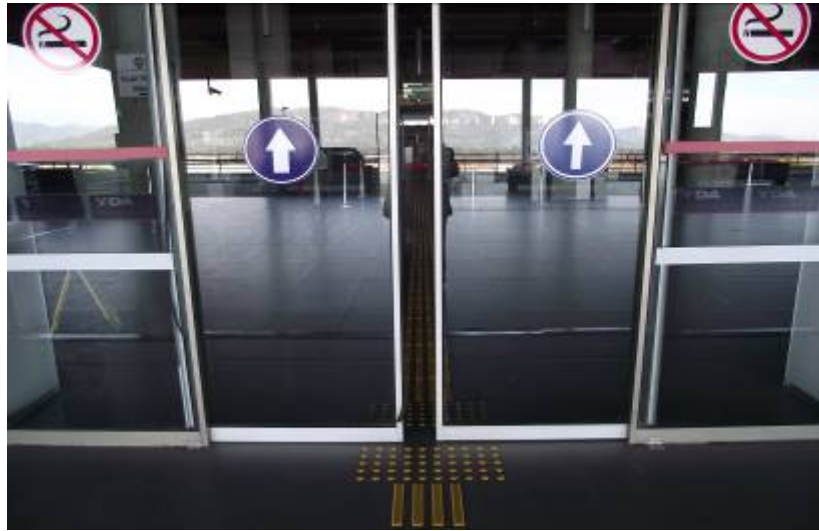
HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

7.2- Hissedilebilir Yüzeyle Yürüme Yolu Hizmetleri



İşletmemiz İç ve Dış hatlar terminal binası giden yolcu katı yolcu indirme alanında görme engeller için indirme noktası düzenlenmiştir.

Yolcu indirme noktasından itibaren terminal giriş kapısına ve bina dışında gelen yolcu katına ulaşım için asansöre kadar izli yolla ulaşım imkanı sağlanmıştır.



Giden yolcu Giriş elektronik kayar kapılar üzerine ve kapının sağında ve solunda bulunan camlara standartlar doğrultusunda cama çarpmayı önlemek amacıyla iki ayrı renkte 7 cm kalınlığında uyarı şerit çekilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



Giden yolcu check-in salonu giriş güvenlik noktasında engelli yolcuların geçişi için ayrı bir geçiş kapısı oluşturulmuştur.

Engelli yolcular refakatçisi olmadan bu kontrol noktasına kadar bir şekilde ulaşmışlar ise güvenlik kontrol noktasında bulunan özel güvenlik görevlilerince refakatçi isteyip istemedikleri ya da danışmaya kadar kendilerine yardım isteyip istemedikleri sorulur.

Refakatçi talebinde bulunmayan yolcuların standart engelli yolculara yapılacak tarama usullerine göre güvenlik kontrolü yapılır.

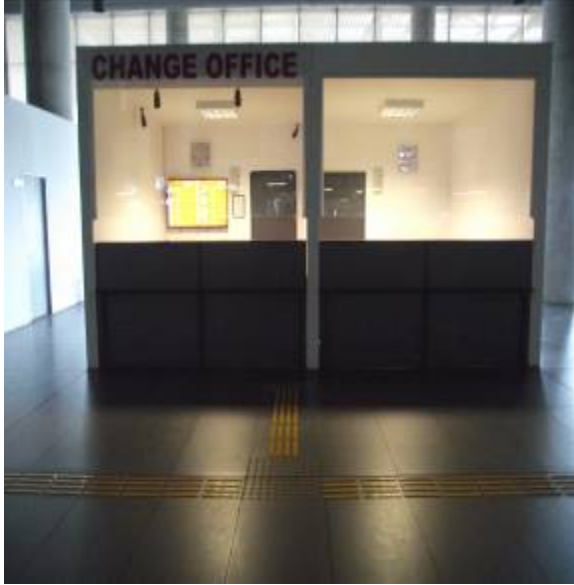
Refakat hizmeti almak isteyenler için kontrol noktasında bulunan dahili telefon hattından yolcunun uçuş bilgileri verilmek suretiyle 12 45 numaralı telefonda danışmaya iletilir ve yolcu bir kenara alınmak suretiyle refakatçi gelmesi beklenir.

Yolcu pik gün ve saatleri dışında görev yerinde hizmeti aksatmıyor ise güvenlik görevlisi tarafından danışmaya kadar yolcuya refakat edilebilir.



Görme engelli yolcular için hissedilebilir yüzeyli yürüme yolu check-in salonu içerisinde kolaylıkla tüm ihtiyaçları için ilgili alanlara ulaşımı mevcuttur.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



Para Bozdurma (change Ofis)



Bilet Satış



Terminal içi Engelli Asansörü



Engelli Yolcular için hazırlanmış check-in bankosu

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



Engelli Yolcu WC



İlk Yardım (sağlık) Ünitesi

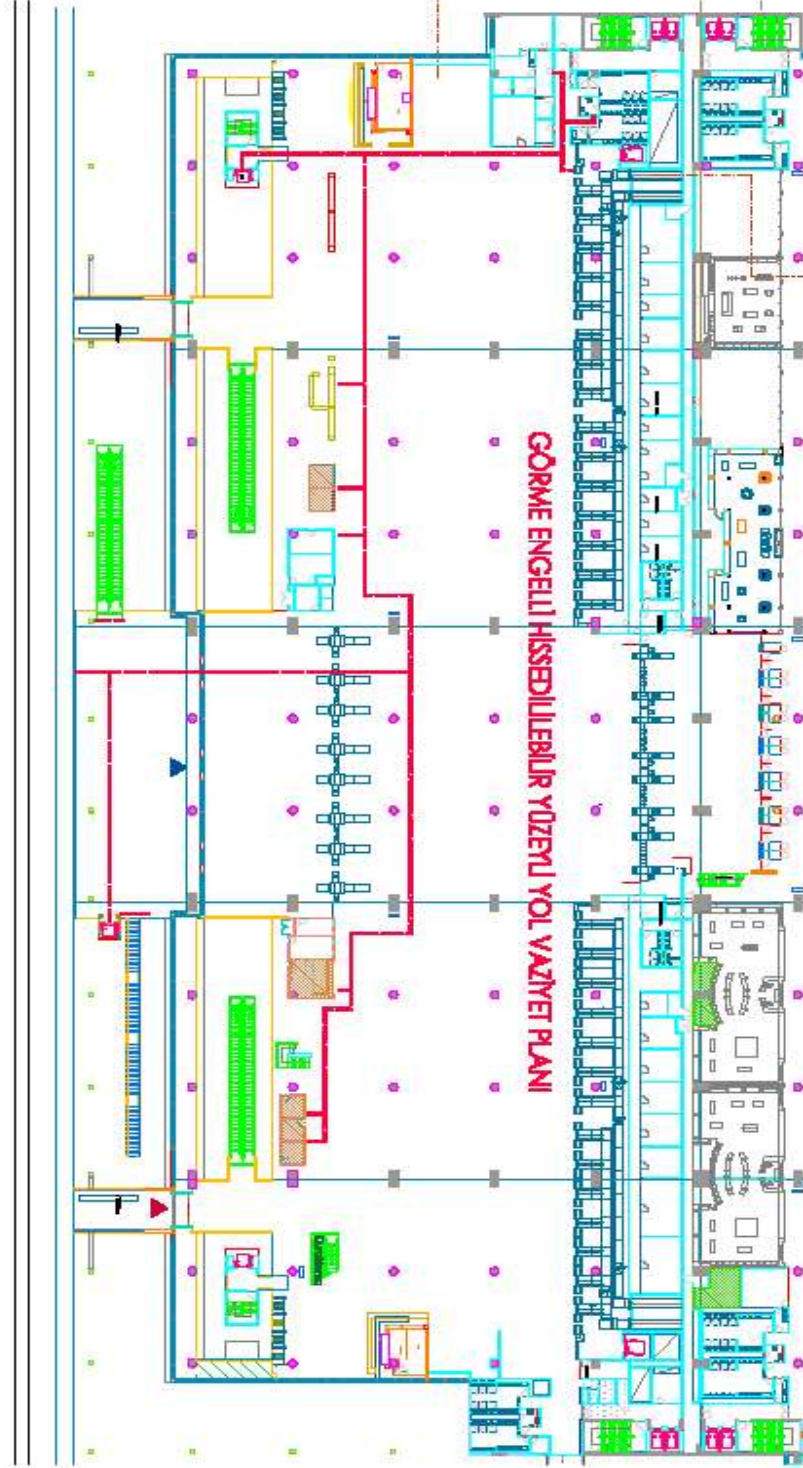


Yeme İçme Ünitesi

Terminal giden yolcu katında; Üst viyadük terminal giriş kapısına en yakın noktada indirme noktası oluşturulmuş ve bu noktadan itibaren toplamda 292 Metre hissedilebilir yüzeyli yürüme yolu yapılmış, Check-in salonunda görme engelli yolcunun refakatçi hizmeti olmadan, güvenlik kontrol noktasına, danışma bankosuna, bilet satış noktasına, yiyecek içecek ünitesine, check-in bankosuna, WC, ilk yardım ünitesine rahatça ulaşımı sağlanmıştır. Görme engelli yolcu hissedilebilir yüzeyli yapılan yola ait kroki aşağıda gösterilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

Hissedilebilir Yüzeyle Yol Vaziyet Planı (Giden Yolcu Check-in Salonu)



HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAY

Genel Koordinatör

7.3-Danışma Hizmetleri



Dalaman Havalimanı İç ve Dış Hatlar Terminali Giden yolcu check-in salonunda ve gelen yolcu bagaj alım salonlarında 7/24 saat süreli eğitim almış personel bulunmaktadır.

Gerek telefonla gerekse bizzat uçuş için gelen engelli yolculara uçak saati, terminalimizde engellilere yönelik verilen hizmetlerle ilgili bilgi sunumu yapılır.

İşletmemizce hazırlanan (Türkçe –İngilizce) havalimanı engelli yolcu rehberleri engelli yolculara dağıtılmak üzere danışma, engelli yolcu bekleme alanlarına ve yardım çağrı noktalarına konulmuştur.

Engelli yolcu yardım noktasından veya giriş güvenlik kontrol noktasında güvenlik biriminden engelli yolcu refakatçi ve tekerlekli sandalye talebi halinde ilgili yer hizmet kuruluşu danışma memuru tarafından yönlendirilir.

Danışma biriminde bulunan “engelli yolcu hizmet formu” düzenlenir. Düzenlenen formlar ayın sonunda Kalite Yönetim Temsilcisine teslim edilir.

Danışma biriminde yer hizmet refakatçi personele teslim edilen engelli yolcuya terminal içerisinde check-in, ikinci güvenlik kontrol noktasından geçiş, pasaport kontrol noktasından geçiş, sosyal ihtiyaçların karşılanması için ilgili alana götürme ve boarding kapısına götürme ile uçağa bindirme işlemleri yer hizmet kuruluşu tarafından sağlanır.

Danışma yanına engelli yolcular için bekleme alanı oluşturulmuş, yeterli sayıda koltuk ve tekerlekli sandalye yolcular için standartlara uygun masa konulmuştur. Bu alanlarda ayrıca engelli yolcular için telefon bulunmaktadır.

Görme engelli yolcuların rahatça danışmaya ulaşabilmesi için hissedilebilir yüzeyli yol mevcuttur.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

7.4- Yönlendirme Hizmetleri



İşletmemiz İç ve Dış hatlar terminallerinde engelli yolcuların kolaylıkları bakımından her yön ve durum bilgisinin belirgin okunabilir ve kolay görebileceği Türkçe, İngilizce ve Rusça dillerinde yönlendirme levhaları standartlara uygun olarak sembollerle de gösterilmiş olarak imal edilmiş ve tüm yolcu alanlarında mevcuttur.

7.5- Engelli Check-in Hizmetleri



SHT (ENGELSİZ) Talimatı doğrultusunda, Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin check-in işlemlerinde kolaylık sağlamak amacıyla yer hizmeti kuruluşları için en az bir tane TSE standartlarında engelli

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

check-in kontuarı sağlar hükmü çerçevesinde Terminal check-in salonunda Standartlara uygun bir check-in bankosu düzenlemesi yapılmıştır.

Görme engelli yolcuların bu check-in bankosuna rahatça ulaşabilmesi için; hissedilebilir yüzeyli yol yapılmıştır.

7.6-Alışveriş, Yeme-içme ve Diğer Sosyal İhtiyaç Hizmetleri



Terminalimiz Giden yolcu katında engelli yolcu refakatçi hizmetleri süresince, Check-in salonu yeme-içme alanlarına katlar arası ulaşım için terminal güney yönünde bulunan engelli asansörü, Pasaport sonrasında ise yine yeme-içme, ATM cihazı, CIP Salonu, AIRLET Mağazalarına ulaşım için terminal kuzey yönünde bulunan engelli asansörleri ile rahat ulaşım sağlanmaktadır.

Görme engelli yolcuların yeme içme ünitelerine ulaşımı için hissedilebilir yüzeyli yol mevcuttur.

Yeme-içme alanları ile satış mağazalarına girişlerde kod farkı bulunmamakta olup, kod farkı bulunan mağaza için ise standart rampa yapılmak suretiyle kod farkı giderilmiştir.

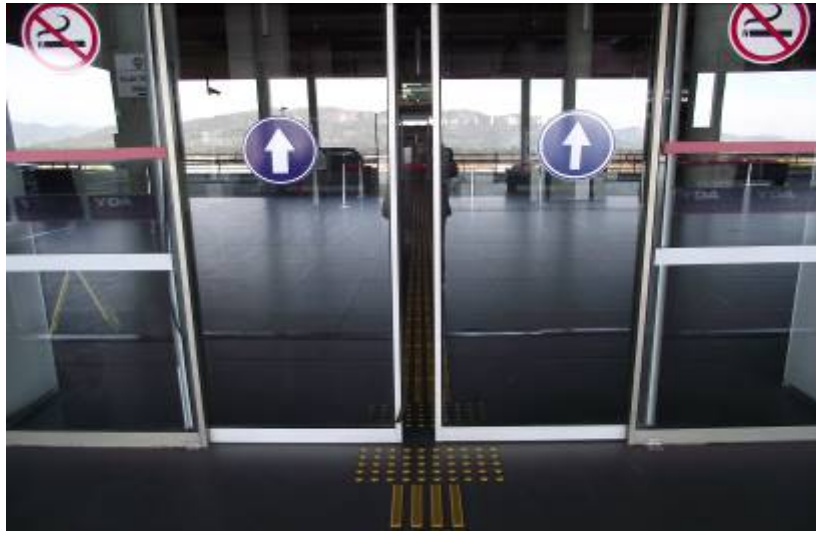
HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

İç ve Dış Hatlar Check-in salonu ile İç hatlar Arındırılmış salonu ve Dış Hatlar pasaport kontrol sonrası salonlarda bulunan alış-veriş ve yiyecek-içecek üniteri salon kodunda olup kod farkı bulunmamaktadır.

Check-in salonunu kontuar arkası ofisler bölgesinde bulunan vergi iade işlemlerinin yapıldığı ofislere kolay ulaşım mevcut olup kod farkı bulunmamaktadır.

7.7- Diğer İç Mekan ve Alt Yapı Kolaylıkları Hizmetleri

7.7.1- Terminal Giriş Kapıları



İşletmemiz terminal binası check-in salonuna açılan yolcu ve personel kapıları camlı kayar kapılardan oluşturulmuş, kapı üzerine uyarı işaretleri yapıştırılmış, kapı yanında bulunan camlara ise TSE standartlarında iki ayrı renkte şerit çekilmiştir.

Kapılar açıldığında gerek tekerlekli sandalye ile geçen gerekse koltuk değneği ile geçen yolcuların rahatça geçebileceği ölçüdedir.

7.7.2- Engelli Yolcu Yardım Noktası



HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAY

Genel Koordinatör

İşletmemiz yolcu otopark alanı ile giden yolcu katı giriş kapısı önünde 3 ayrı noktada engelli yolcu yardım noktası oluşturulmuş, bu alanlardan otoparkta bulunan 1 numaralı yardım noktasında dahili ve harici telefon, 2 ve 3 numaralı yardım noktasında ise dahili telefon konulmuştur.

Her üç yardım noktasında da yardım çağrı numarası bulunmaktadır.

Telefon arızaları teknik ekip tarafından periyodik kontrolü yapılır, dahili hat işletme imkanları ile harici hat ise Telekom bilgilendirilmek suretiyle arızanın giderilmesi sağlanır.

7.7.3- Engelli Yolcu Telefonları



İşletmemiz İç ve Dış hatlar terminali Check-in salonundan başlanılmak suretiyle tüm salonlarda engelliler için dahili ve harici telefonlarla haberleşme hizmetleri kesintisiz sağlanmaktadır.

7.7.4- Engelli Tuvaletleri



İşletmemiz, İç ve Dış hatlar terminaleri dahilinde engelli yolcular için TSE standartlarına uygun olarak dizayn edilmiş, Check-in salonunda, iç hatlar arındırılmış salon, Dış hatlar pasaport sonrası arındırılmış salon, gateler ve ihtiyaç alanlarında toplamda 17 adet engelli tuvaleti mevcuttur.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



ENGELLİ VEYA HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Dok.No :PR.OP.17
Yayın Tarihi :01.06.2016
Rev. No : 01
Rev. Tarih : 10.01.2017
Sayfa : 20 / 27

Engelli tuvaletleri kapıları dışarıya açılmakta olup, tekerlekli sandalye ve koltuk değnekli yolcuların rahatça geçebileceği, engelli tuvalet kapılarında tekerlekli sandalyenin rahat manevra yapabileceği alan mevcuttur. Tuvaletlerden check-in salonunda bulunan bir tanesine, görme engelli yolcunun refakatçi olmadan gidebileceği hissedilebilir yüzeyli yolun mevcut olduğu, tuvalet içlerinde açılır kapanır kolçaklar, eğimli ayna, lavabo ve acil durum çağrı butonu bulunmaktadır.

Acil durum anında yapılacak işlemler;

Terminal dahilinde bulunan engelli tuvaletlerinin her biri için acil durum çağrı butonu bağlanmış, herhangi bir acil durumda çağrı sinyali Elektrik Sistemleri Şefliği otomasyon bölümüne gönderilmektedir. Ayrıca her tuvalet kapı üst bölümünde bulunan ışıklı sinyal ikaz işaretini çalıştırmaktadır.

Otomasyon bölümünde 1 den 17 ye kadar numaralandırılan engelli tuvaletlerinin çağrı sinyal panosu üzerine numara yer almakta olup otomasyon bölümünde 24 esasına göre görevli bulunmaktadır.

Her hangi bir engelli tuvaletinden acil durum çağrısı alınması halinde otomasyon görevlisi çağrıyı anında 1212 numaralı dahili hattın Operasyon Süpervizörüne iletcek, çağrı alınan tuvalet numarasını ve tuvalet mahallini bildirecektir.

Operasyon Süpervizörü acil durum çağrısı alınan tuvalet numarasını ve mahallini 3333 numaralı telefonda ilk yardım sağlık ekibine ve operasyon görevlilerine bildirerek ekip yönlendirmesi yapacak,

Operasyon Süpervizörü ihtiyaç halinde, terminalde görev yapan diğer bölümlerden ve temizlik şirketi çalışanlarından destek çağrısı yapacaktır.

Bahse konu acil durum çağrısı alanına mahalle gelen sağlık ve operasyon görevlileri engelli tuvaleti kapı kolu sağ tarafına konulan acil durum kapı kilidi ile kapıyı açıp müdahalede bulunacak,

Sağlık ekibi gerekli tıbbi müdahaleyi yaparak çağrıyı yapanın tuvaletten çıkarılmasından sonra operasyon görevlisi yardım çağrı sinyalini sonlandırıp acil durum kapı kilidini yerine koyacaktır.

Otomasyon görevlisi FR.KY.351 numaralı Engelli Tuvaleti Acil Durum Kayıt Formunu düzenleyecek, düzenlenen formlar otomasyon bölümünde muhafaza edilecektir.

Acil durum butonları periyodik aralıklarla elektrik sistemler şefliğince kontrol edilerek sistemin faal olup olmadığı test edilecektir.

İşletmemiz tarafından zaman zaman sistemin çalışıp çalışmadığı, personelin böyle bir acil durum karşısında hareket tarzı, sağlık ve operasyon personelinin olay mahalline intikalinin ölçülmesi maksadıyla haberli, habersiz tatbikat yapılacaktır.

Temizlik personeline günlük sürekli bu tuvaletlerin temizliği yapıp, zeminlerin ıslak silim sonrası kurutulması sağlanacaktır.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

7.7.5- Asansörler ve Yürüyen Merdivenler

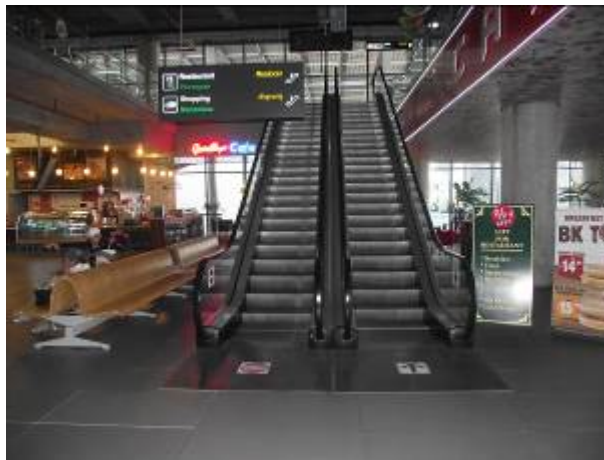


İç ve Dış Hatlar Terminalimizde; 1 adet terminal dışında olmak üzere, 2 adet check-in salonunda, 1 adet Dış hatlar pasaport sonrası, 1 adet uzak uçak gate salonu, 1 adet uzak uçak gelen yolcu salonu, ayrıca İç hatlar arındırılmış salonda 1-2 numaralı kapıların bulunduğu kata bağlantılı, aynı kapılardan gelen yolcular için 1 adet ve bagaj alım salonuna bağlanan kat için 1 adet TSE standartlarında engelli asansörü bulunmaktadır.

Asansör önlerinde gerekli manevra alanı için yeterli alan bırakılmış, acil durumlar için otomasyona bağlı çağrı butonları bulunmaktadır.

Asansörlerde Sesli (Türkçe-İngilizce) uyarı ve kat bilgileri sistemi bulunmaktadır. Asansör gösterge panelleri kabartma yazılı olup, tekerlekli sandalye yolcusunun rahatça uzanabileceği mesafede yer almaktadır.

Terminal yolcu salonlarında her kata binanın yolcu alanlarına ulaşabileceği her alanda asansör mevcut olup, yolcu köprüsü dışında parklandırma yapılan uçaklar için uzak uçak giden ve gelen yolcu salonları arasında bağlantılı olarak asansör bulunmaktadır.



Yürüyen Merdiven

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör

Check-in salonunu gelen yolcu karşılama salonuna ve yiyecek içecek ünitelerine bağlanan 3 adet, Dışhat pasaport sonrası salonda uzak uçak gatede 2, yiyecek içecek katına bağlı 4 adet, uzak uçak gelen salondan pasaport salonuna bağlı 2, bagaj alım salonuna bağlı 2, iç hatlar arındırılmış salonda 2 adet 1-2 gatelere 2 adet bagaj alım salonunda 1 adet yürüyen merdiven bulunmaktadır.

7.7.6- Güvenlik ve Pasaport Kontrolü

İşletmemiz, iç ve dış hatlar terminal binası Check-in salonuna girişte, check-in işlemi sonrası ise dış hatlar güvenlik kontrol noktası ve pasaport kontrol noktası ile iç hatlar arındırılmış salona engelli yolcuların geçişleri için ayrı güvenlik kontrol noktaları oluşturulmuştur.

Engelli Yolcuların güvenlik taraması MSHGP eki doğrultusunda gerçekleştirilir.

Check-in salonu giriş kontrol noktasında refakatçi talebinde bulunan engelli yolcular için güvenlik görevlisi tarafından danışma memuru 12 45 nolu telefon aranmak suretiyle yer hizmet kuruluşundan refakatçi talep edilir, güvenlik görevlisi o an müsait ise danışmaya kadar eşlik edilebilir.



7.7.7-Engelli Yolcu Bekleme Alanları ve Şikayet ve Öneri Kutuları



İşletmemiz İç ve Dış hatlar check-in salonunda 2 adet, iç hatlar giden yolcu arındırılmış salonda 1, İçhatlar gelen yolcu bagaj alım salonunda 1, dış hatlar giden yolcu uzak uçak salonunda 1, dış hatlar bagaj alım

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



ENGELLİ VEYA HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Dok.No :PR.OP.17
Yayın Tarihi :01.06.2016
Rev. No : 01
Rev. Tarihi : 10.01.2017
Sayfa : 23 / 27

salonunda 1, toplam 6 ayrı noktada engelli yolcu bekleme alanı oluşturulmuş koltuk ve TSE standartlarına uygun masa konulmuştur.

Engelli yolcu bekleme alanlarına engelli yolculara yönelik daha iyi hizmet ve kalitenin artırılması amacıyla ayrıca 6 adet şikayet ve öneri kutuları konulmuştur.

Şikayet ve öneri kutuları aylık olarak idari işler tarafından açılmak suretiyle çıkan şikayet ve öneriler Kalite Yönetim Temsilcisine teslim edilir.

Çıkan öneri ve şikayet için işletmemizi ilgilendirenler için DÖF düzenlenmek suretiyle ilgili bölümce yerine getirilmesi için makul süre verilir.

Şikayet ve öneri formları arasında işletmemiz ilgilendirmeyip, yer hizmet kuruluşunu ya da havayolu şirketine ilgilendiren formlar üst yazı ile ilgili kurum/kuruluşa gönderilir..

Şikayet ve öneri formlarında belirtilen açık adres ve iletişim bulunması halinde geri bildirimde bulunulur.

Engelli yolcu şikayetleri her 3 ayda bir işletmemiz Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenmiş formatta SHGM ye raporlanır.

7.7.8- Boarding ve Uçağa Kabul

Pasaport kontrolünden geçen engelli yolcular terminalde alış-veriş, yeme-içme ve diğer sosyal ihtiyaçlarını yer hizmet kuruluşu refakatçisi eşliğinde ya da kendilerinin yapabilecekleri alt yapı işletmemizce dizayn edilmiştir. Uçağa biniş refakatçi eşliğinde gerekli ekipmanlar kullanılmak suretiyle sağlanır. Engelli yolcular havayolu prosedürü gereği uçağa en önce ya da en son alınabilir. Talep olması halinde öncelik engelli yolcular için sağlanmalıdır.

7.7.9- Check-in Salonu Sonrası Hizmetler

Terminalimiz giden yolcu check-in salonunda engelliler için alt yapı hizmetleri düzenlenmekle birlikte Check-in sonrası salonlarda hissedilebilir yüzeyli izli yol bulunmaması nedeniyle yalnız seyahat eden ve refakatçi talebinde bulunanlar ile tekerlekli sandalye ile seyahat eden ve refakatçi talebinde bulunan engelli yolcular için Yer hizmet kuruluşlarınca refakat hizmeti sağlanır. Yolcu içağa bindirilene kadar refakat hizmeti devam ettirilir.

8- ENGELLİ YOLCU GELEN YOLCU KOLAYLIKLARI

İşletmemizce, gelen engelli yolcuların kolaylıkla uçaktan otopark alanına kadar olan, asansör, bekleme yerleri, kot farkı olan yerlerde rampa düzenlemesi gibi hizmetler sağlanmıştır.

Havayolu ve Yer hizmet kuruluşlarınca engelli yolcu bilgilerine göre iç hatlarda uçaktan alınılıp, bagaj alım salonuna, bagaj alım salonundan otopark alanında taksi veya otobüs bindirme noktalarına kadar, dış hatlar ise

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



ENGELLİ VEYA HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Dok.No :PR.OP.17
Yayın Tarihi :01.06.2016
Rev. No : 01
Rev. Tarih : 10.01.2017
Sayfa : 24 / 27

yine uçaktan alıp, vize, pasaport kontrol, bagaj alım sonrası otopark alanında bindirme noktalarına kadar yolcuya refakat edilir.

Pasaport kontrolleri sırasında engelli yolcular için ayrılmış özel kabinlerden geçişleri sağlanır.

9- KURULUŞLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Engelli yolculara yönelik verilecek hizmetlerle ilgili; yer hizmet kuruluşu, havayolu şirketi, güvenlik pasaport, gümrük gibi hizmetlerin, ilgili kurum/kuruluşlarla bir bütünlük içerisinde yürütülmesi esastır. Koordinenin sağlanması için DHMİ Başmüdürlüğü koordinesinde ilgili kurum/kuruluşlarla toplantı düzenlenebilir.

İşletmemize; havayoluyla seyahat etmek üzere havaalanına gelen engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin yardım talepleri olması halinde, İşletmemiz danışma birimine engelli yolcu tarafından telefonla veya e-posta ile yardım talebi gelmesi halinde ilgili hava taşıma işletmesine veya yer hizmet kuruluşuna bildirilir.

Olası acil durumlarda terminalin tahliye edilmesi gereken hallerde engelli yolcuya refakatçi verilmesi durumunda ilgili yer hizmet kuruluşu görevlilerince, refakatçisi bulunmayan engelli yolculara ise işletmemiz tahliye kurtarma ekibi görevlilerince en yakın tahliye kapısından yolcunun bina dışına güvenli bir noktaya çıkarılması sağlanır.

Engelli yolculardan otopark hizmetlerinde DHMİ Otopark Ücret tarifesi doğrultusunda uygulama yapılır,

Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi; hava taşıma işletmesi tarafından elektronik yöntemler de dahil olmak üzere önceden ve yazılı olarak bildirilen saatte veya herhangi bir saat bildirilmemiş ise ilan edilen kalkış saatinden en geç 1 saat önce check-in noktasında veya 1,5 saat önce yardım noktasında hazır bulunur.

Terminalde engelli yolculara yönelik yapılması gereken alt yapı (Tuvalet, Asansör, Hissedilebilir Yüzeyle İzli Yol, Yardım Noktası, Telefon vb) hizmetleri işletmemizce sağlanır.

Yer hizmetleri kuruluşu, SHT-ENGELSİZ Talimatın Ek-1'inde belirtilen yardımları ve diğer düzenlemeleri engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin özel ihtiyaçlarına uygun şekilde ve ek ücret, rapor/belge vs. talep etmeksizin sağlar.

Yer Hizmet Kuruluşunca engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların indirilmesi, bindirilmesi, kayıp ya da hasarlı bagajlar için tutanak tanzim edilmesi, bulunduğu teslimi gibi konularda çözüm üretmek için tedbirler alır.

Gidiş ve dönüş seferinin aynı anda ve aynı hava taşıma işletmecisinden bilet alınması halinde, dönüş seferi için ayrıca talep aranmaz. Yardım hakkı refakatçileri ve rehber köpekleri de kapsar.

Havayolu şirketlerince; SHT (ENGELSİZ) Talimatının 5.maddesi doğrultusunda, Hava taşıma işletmesi geçerli bir bileti ve rezervasyonu olan kişiyi engellilik durumu veya hareket kabiliyeti kısıtlılığı sebebiyle uçağa binmesini reddedemez. Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlılığı bulunan

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



ENGELLİ VEYA HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Dok.No :PR.OP.17
Yayın Tarihi :01.06.2016
Rev. No : 01
Rev. Tarih : 10.01.2017
Sayfa : 25 / 27

kişiler ve refakatçileri ile rehber köpeklerin taşınmasına öncelik tanır. İstisnai ve özel durumlar SHT (ENGELSİZ) Talimatının 6.maddesi doğrultusunda yerine getirir.

Havayolu Şirketince; Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilere ait elektrikli tekerlekli sandalyeler ve vb. ekipmanın taşınmasına ilişkin hizmetler uçuştan en az 48 saat öncesi bildirilmesi koşuluyla hava aracındaki olası alan sınırlamaları dâhilinde ve tehlikeli maddelere ilişkin yasal mevzuata uygun olarak sağlanır. Tıbbi malzemeler haricinde, her bir engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişi başına elektrikli sandalye dahil olmak üzere en fazla 2 adet hareket etme yeteneği sağlayan ekipmanın taşınmasına izin verilir.

10- BİLGİ İLETİMİ

İşletmemiz için hazırlanan engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu prosedürü onaya müteakip WEB sayfasında yayınlanır, ayrıca WEB sitesine engelli yolcu hizmetlerine yönelik sesli bilgilendirme kaydı konulur. Engelli rehberi ise yolcunun ulaşabileceği alanlara bırakılır.

Hava taşıma işletmesi, engellilere verdikleri hizmetler ile ilgili ayrıntılı bilgiyi internet sayfalarında SHT (ENGELİZ) Talimatının 9.ncu maddesinde belirtilen hususları dikkate alarak yayınlar.

Operasyonu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi, en geç uçağın kalkış zamanına kadar, SHT Engelsiz Talimatının Ek-1'inde yer alan yardımlara ve diğer düzenlemelere ihtiyaç duyan engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin sayısını ve yardımın niteliğini, yurt içi veya yurt dışı olmasına bakılmaksızın, varış noktasındaki yer hizmeti kuruluşuna bildirir. Varış noktasındaki yer hizmeti kuruluşu gereklilikleri sağlar.

11- ENGELLİ YOLCU YARDIM HAKKI

Terminal işletmecisi olarak işletmemiz, terminal binasında yapılacak otopark, wc, telefon, asansör, yürüyen merdiven gibi altyapı düzenlemeleri sağlar, bunun dışında engelli yolcu için uçuş öncesinde yardım talebinde bulunulması halinde yolcuya verilecek olan refakat hizmetlerinde yer hizmet kuruluşları ile bu hizmeti koordine eder.

Havalimanında yardım noktasına gelip yardım talebinde bulunan engelli yolcunun bulunduğu noktaya yer hizmet kuruluşu görevlilerini yönlendirmek suretiyle yardımcı olunur.

Hareket yeteneği kısıtlı yolcunun transit yolcu salonuna alınması, uçak değiştirmesi veya İç hatlar ile Dış hatlar terminali arasında uçak değiştirmesi gibi durumlarda bu hizmet yer hizmet kuruluşu tarağından sağlanır.

12-ENGELLİ YOLCU HİZMETLERİ PERFORMANS ÖLÇME İZLEME VE DEĞERLENDİRME

İşletmemiz Dalaman Havalimanı İç ve Dış Hatlar terminalleri için belirlenen engelli ve hareket yeteneği kısıtlı yolcu hizmetleri kapsamında oluşturulan gerek alt yapı gerekse hizmet standartları bakımından devamlı surette izlenir.

Planlı iç denetimlerde hizmet yeterliği kontrol edilir.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



ENGELLİ VEYA HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Dok.No :PR.OP.17
Yayın Tarihi :01.06.2016
Rev. No : 01
Rev. Tarih : 10.01.2017
Sayfa : 26 / 27

Yolcu öneri ve şikayetleri değerlendirilir. Aksaklık tespit edilen hususlar için düzeltici ve önleyici faaliyet prosedürüne göre hareket edilir. İyileştirmeler yapıp, sonuçları ile birlikte kayıtları tutulur.

Sistemde olası uygunsuzluk belirlenmesi, analiz edilerek ortadan kaldırılması tüm çalışanların sorumluluğundadır.

12.1- Engelli ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Yolcu Hizmetlerinde Görevli Personelin Hizmetin Yürütülmesindeki gerçekleştirme Süreleri,

Engelli yolculara gerek işletmemizce direkt olarak sunulan alt yapı hizmetleri, gerekse koordine edilen hizmetlerin sunulmasında dair hizmetlerin, performansı izlemek amacıyla aşağıdaki hususlar eksiksiz olarak sağlanmalıdır.

- Giriş kontrol noktasına gelen engelli yolcuların güvenlik görevlilerinden yardım talep etmesi halinde. Yolcu en fazla 5 dakika içerisinde Danışma veya Yer hizmet kuruluşuna yönlendirilir.
- Danışmaya engelli yolcu yardım noktasından gelen çağrılar 3 dakika içerisinde ilgili yer hizmet kuruluşuna bildirilerek refakatçi gönderilmesi sağlanır.
- Danışma birimine gelen yolcuların yer hizmetleri kuruluşuna yönlendirilmesi 10 dakikada tamamlanır. tüm engelli yolcuların “Engelli Yolcu Yardım Formunu” düzenlenir.
- Otomasyon görevlilerince acil durum çağrı sinyali alındığında Operasyon Süpervizörüne anında bildirilir. Devamında ise kayıt formu düzenlenerek imzalanır.
- Kalite Yönetim Temsilcisine tarafından tüm kayıtların tutulmasını sağlayıcı veri oluşturulur 3 ayda bir SHGM raporlama yapılır
- Şikayet kutusu veya WEB sitesine yapılan şikayet ve önerilere 5 gün içerisinde geri bildirim yapılır
- Şikayet kutuları idari işler tarafından ayda 1 defa tutanakla açılır, şikayet ve öneri formları açıldığı gün Kalite Yönetim Temsilcisine teslim edilir.
- SHGM ve DHMİ tarafından engellilere yönelik istenilen aylık istatistik kayıtlar Operasyon Müdürlüğünce her ayın sonunda toplanarak Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

12.2- Denetim Gözetim ve Periyodik Kontrol Faaliyetleri

İşletmemiz; kalite yönetim sistemi kapsamında yılda en az 1 defa iç denetim yapmakta olup, DHMİ tarafından periyodik aylık, SHGM tarafından planlı ya da plansız denetlenmektedir.

12.3- Standart ve Mevzuatın Takibi, Sistemin İyileştirilmesi

Hazırlanan bu prosedür, SHT (ENGELSİZ) Talimatı doğrultusunda hazırlanarak alt yapılar oluşturulmuş olup, ayrıca talimat sahibi olarak SHGM düzenlemeleri ve DHMİ istekleri aktif bir şekilde takip edilir.

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

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör



ENGELLİ VEYA HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Dok.No :PR.OP.17
Yayın Tarihi :01.06.2016
Rev. No : 01
Rev. Tarih : 10.01.2017
Sayfa : 27 / 27

Hizmet aksaklıkları ve şikayetler sonucu yapılan değerlendirmelere göre Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Süreç tamamlana kadar takip edilir.

12.4—Eğitim

Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara hizmet veren personelin; fırsat eşitliği, engellilik bilinci, engellilere yönelik davranış kuralları, erişilebilirlik uygulamaları, engelli yolcuların transfer işlemleri ve yönlendirilmesi vb. konularında temel eğitimler SHGM Eğitim talimatları doğrultusunda sağlanır, bu eğitimler periyodik aralıklarla tazelenir.

13- YÜRÜRLÜK

Bu prosedür SHGM onayına müteakip yürürlüğe girer.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Koordinatör