

**ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС ДОСТИЖЕНИЙ ТАЛАНТЛИВОЙ  
МОЛОДЁЖИ  
«НАЦИОНАЛЬНОЕ ДОСТОЯНИЕ РОССИИ»**

---

**Направление: Социально-значимые инициативы**

**Тема: Правовое регулирование предоставления социальных услуг  
в аэропортах Российской Федерации**

**Соискатель: Завгородняя Анастасия Вениаминовна**

**Научный руководитель: Багаева Виктория Юрьевна**

**Место выполнения работы: СПб ГБПОУ «Пожарно-спасательный колледж  
«Санкт-Петербургский центр подготовки спасателей»**

## Содержание

Введение .....	3
Глава I. Теоретические и правовые основы предоставления социальных услуг в аэропортах Российской Федерации.....	4
1.1 История развития социального обслуживания маломобильных граждан в условиях передвижения на транспорте.....	4
1.2 Понятия, признаки и виды социальных услуг в контексте деятельности аэропортов.....	6
1.3 Особенности субъектного состава правоотношений в сфере предоставления социальных услуг в аэропортах РФ .....	8
Глава II. Организационно-правовой механизм предоставления социальных услуг в аэропортах РФ .....	10
2.1 Анализ системы предоставления отдельных видов социальных услуг для маломобильных граждан .....	10
2.2 Проблемы правового регулирования и предоставления социального обслуживания маломобильных граждан в сфере передвижения на воздушном транспорте .....	13
Заключение .....	15
Список литературы .....	16

## Введение

Социальная политика государства направлена на создание комфортных и доступных условий среды для каждого гражданина. Это обусловлено не только международными договоренностями, но и национальным законодательством, которое ставит сложные задачи перед архитектурно-градостроительной сферой – создавать новые объекты с учётом требований по формированию универсального доступа, а также адаптировать уже построенные с целью создания гармоничного городского пространства. Большая работа в данном направлении ведётся для обеспечения полного развития возможностей граждан, имеющих инвалидность или ограничения, препятствующие их комфортному пребыванию в сложившихся условиях городской застройки. Недоступная среда – главный барьер на пути интеграции в общество людей с ограниченными возможностями. Каждый человек имеет право на доступность физической среды с возможностью использования её благ. Основные приоритеты и цели государственной политики в отношении маломобильных групп населения включают в себя создание инвалидам условий для беспрепятственного доступа к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктур.

Актуальность темы обусловлена современными реалиями, где активно развивается авиационная индустрия. Аэропорты Российской Федерации ежегодно обслуживают десятки миллионов людей. Среди пассажиров – значительное количество маломобильных граждан: инвалиды, пожилые люди, пассажиры с детьми. Обеспечение беспрепятственного и комфортного передвижения является одной из функций социально значимой деятельности государства. Исследование регулирования данной сферы позволяет оценить эффективность правовых норм и применение их на практике.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в процессе предоставления социальных услуг пассажирам на территории аэропортов Российской Федерации.

Предметом исследования выступает комплекс правовых норм, регулирующих порядок и условия предоставления социальных услуг в условиях аэропорта, а также практика их применения и возникающие при этом правовые проблемы.

Целью работы является комплексный анализ правового регулирования, нормативно-правовой базы предоставления социальных услуг маломобильным гражданам в аэропортах России, выявление проблем и пути совершенствования.

Для достижения цели работы были поставлены следующие задачи:

1. Проанализировать систему нормативно-правовых актов, регулирующих предоставления социальных услуг для граждан, испытывающих трудности при передвижении, ориентировании в пространстве и использовании общественной инфраструктуры из-за различных физических и возрастных ограничений.
2. Изучить правовой статус субъектов при предоставлении социального обслуживания.
3. Раскрыть содержание и провести классификацию социальных услуг в аэропортах РФ.
4. Исследовать организационно-правовые механизмы обслуживания маломобильных граждан в условиях перелетов на воздушных судах.

# **Глава I. Теоретические и правовые основы предоставления социальных услуг в аэропортах Российской Федерации**

## **1.1 История развития социального обслуживания маломобильных граждан в условиях передвижения на транспорте**

История развития системы социального обеспечения в сфере деятельности аэропортов Российской Федерации занимает важное место в общей системе социальной политики страны. За годы своего существования аэропорты превратились не только в инфраструктурные объекты, обеспечивающие транспортные перевозки, но и в социально значимые учреждения, где реализуются различные аспекты социальной защиты и поддержки пассажиров, особенно лиц с особыми потребностями. Развитие социального обеспечения в рамках аэропортов отражает динамику изменений в законодательстве, техническом оснащении и подходах к обеспечению прав и интересов граждан. Особое внимание уделяется созданию условий для безопасной, комфортной и доступной посадки и выхода на борт для всех категорий пассажиров, включая маломобильные группы. Этот процесс тесно связан с развитием нормативных актов, стандартов и технологий, а также с повышением ответственности аэропортов перед государством и обществом.

В период СССР авиаперелеты были малодоступны, социальное обеспечение не имело правового регулирования, а понятие «доступная среда» отсутствовало. Аэропорты и самолеты не были приспособлены для маломобильных пассажиров. Социальных услуг как системы не существовало. Помощь оказывалась маломобильным пассажирам работниками, а также другими пассажирами добровольно и не гарантировалась. Доступность аэровокзалов для инвалидов не являлась приоритетом проектирования и эксплуатации. Воздушный транспорт рассматривался в первую очередь как средство перемещения для узкого круга лиц, а не как массовая публичная услуга.

В 1995 году был принят Федеральный закон №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», что было основой государственной политики в данной сфере. Данный нормативно-правовой акт заложил общие основы доступности объектов инфраструктуры, но механизмы его реализации в аэропортах отсутствовали. Затем, в 1997 году был принят «Воздушный Кодекс Российской Федерации», целью которого было обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках и авиационных работах; обеспечение обороны и безопасности государства, охраны его интересов.

На практике услуги оказывались эпизодически, их качество и доступность сильно варьировались от аэропорта к аэропорту.

Ключевым периодом в развитии социального обеспечения в условиях аэропорта был период 2000-2010 годов. Этот этап связан с началом реализации государственных программ по созданию безбарьерной среды и имплементацией международных стандартов. Среди ключевых событий этого периода можно выделить присоединение России к Конвенции ООН о правах инвалидов в 2008 году, что создало международно-правовые обязательства по обеспечению доступности транспорта для людей с ограниченными возможностями. Впоследствии был принят федеральный закон № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» в 2007 году, который закрепил требования к организации обслуживания пассажиров, включая меры по обеспечению безопасного и доступного перемещения. В рамках этого этапа начали разрабатываться первые ведомственные нормативные акты – Минтранс России начал формировать отраслевые стандарты и рекомендации, направленные на повышение доступности инфраструктуры и услуг в аэропортах, что стало важным шагом на пути к созданию безбарьерной среды для всех пассажиров. В этот период крупные аэропорты (Шереметьево, Домодедово) начали внедрять первые системные решения:

закупать кресла-каталки, создавать службы сопровождения, адаптировать инфраструктуру. Так, например, 8 ноября 2010 года в аэропорту «Внуково» было создано подразделение по обслуживанию маломобильных пассажиров, которое стало первым среди аэропортов России – ГООМП. Сотрудники ГООМП помогали людям с ограниченными возможностями здоровья быстрее проходить досмотр, регистрацию и посадку на самолёт, а также встречали и сопровождали пассажиров прилётных рейсов с особыми потребностями.

Были приняты нормативно-правовые акты, регулирующие ответственность авиакомпаний и аэропортов. основополагающим стал Приказ Минтранса России от 28.06.2007 № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», восьмая глава которого регламентирует социальное обслуживание отдельных категорий граждан: обеспечение сопровождения, помощь при регистрации, дальнейшее обслуживание при посадке и высадке в самолет, обучение персонала. Российская Федерация в 2012 г. Федеральным законом от 03.05.2012 №46-ФЗ ратифицировала Конвенцию ООН о правах инвалидов. Подписание Конвенции фактически утвердило принципы, на которых должна строиться политика государства в отношении инвалидов. Одной из целей государственной политики в области социальной защиты инвалидов является создание условий развития доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения. Приоритеты формирования доступной среды определены ст. 15 Федерального закона №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». В 2019 году в аэропорту Толмачево была установлена лестничная подъемная платформа (элеватор) предназначенная для перемещения лиц с ограниченными возможностями, использующих кресло-каталку. Она снабжена поручнями и защитным барьером, изготовленными из высококачественного анодированного алюминия, как и платформа подъемника. При возникновении препятствия на пути платформы, ее останавливают специальные устройства для защиты от ударов. В терминале аэропорта был произведен монтаж оборудования. Сотрудники, обеспечивающие работу наклонных подъемных платформ, проходили соответствующее обучение по их техническому обслуживанию.

С 2010 года по настоящее время социальное обеспечение маломобильных граждан получило наибольшее значение. В других аэропортах стали создаваться централизованные службы, которые координировали весь процесс от заявки авиакомпании до сопровождения пассажира на борт самолетов. В 2013 году в аэропорте «Архангельск» стал один из первых на северо-западе, оснащённым специальными средствами передвижения для малоподвижных категорий пассажиров, в том числе амбулаторным лифтом и мобильным гусеничным лестничным подъёмным устройством. Кабина амбулифта была оборудована креслом-каталкой, инвалидными колясками и носилками. После реконструкций в новых терминалах стали массово появляться лифты и подъемники, трапы с низким углом подъема, специализированные санузлы, тактильная плитка и звуковые сигналы.

Был издан Приказ Министерства транспорта РФ от 2 августа 2018 г. № 290 «Об утверждении Требований к оснащению воздушных судов техническими средствами и оборудованием, обеспечивающими доступность воздушных судов для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» и Приказ Министерства транспорта РФ от 15 февраля 2016 г. № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах». Социальное обеспечение маломобильных граждан в России получило более надежное нормативно-правовое закрепление. Помимо расширения нормативно правовой базы настоящее

время характеризуется внедрением технологий, призванных предоставить маломобильным пассажирам необходимую информацию и помочь в самостоятельном передвижении по аэропорту. Навигационные приложения разрабатывают решения, подобные международным, которые с высокой точностью (вплоть до нескольких метров) определяют местоположение пользователя внутри терминала и прокладывают доступные маршруты, в том числе без лестниц. Они предоставляют голосовые и текстовые подсказки, а также информацию о ближайших точках обслуживания – санузлах, кафе и зонах отдыха. Цифровые системы позволяют пассажирам заранее сообщать о своих потребностях службе сопровождения аэропорта. Это помогает сотрудникам подготовиться к встрече и оказать адресную помощь. В соответствии с мировыми тенденциями, растут требования к доступности официальных сайтов и мобильных приложений аэропортов для людей с нарушениями зрения и слуха. Это включает в себя поддержку программ чтения с экрана, субтитры для видео и понятный интерфейс.

История развития социального обслуживания маломобильных граждан в аэропортах Российской Федерации - это путь к созданию комплексной, регламентированной системы. Если в 1990-е годы маломобильный пассажир практически не мог пользоваться услугами перелетов, то в современном мире комфортное и доступное передвижение - это стандарт, закрепленный на законодательном уровне.

## **1.2. Понятия, признаки и виды социальных услуг в контексте деятельности аэропортов**

Сфера социального обслуживания – это деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи. З. П. Замараева пишет, что роль социальной защиты населения заключается в удовлетворении индивидуальной и общественной потребности и повышении жизненного уровня объектов социальной защиты (индивидов, групп, общностей) на условиях активизации их ресурсного потенциала для эффективной социализации в обществе. Из данных определений, следует что социальные услуги в аэропортах – это комплекс бесплатных услуг, предоставляемых маломобильным пассажирам, направленные на обеспечение равного доступа граждан к услугам воздушного транспорта и создание комфортных условий их пребывания в аэропорту.

Маломобильные группы населения (МГН) – это обобщённое понятие, объединяющее людей, которые имеют постоянные, временные или ситуационные ограничения, препятствующие им безопасно и комфортно передвигаться по городу пешком или на маршрутных транспортных средствах, а также получать услуги, предоставляемые на объектах открытого доступа. Это категории людей, которые испытывают трудности при передвижении, ориентировании в пространстве и использовании общественной инфраструктуры из-за различных физических, возрастных или временных ограничений. (люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата, слабовидящие и незрячие; слабослышащие и глухие; пожилые граждане; беременные женщины; родители с детьми в колясках; лица с временной нетрудоспособностью (например, после операции); дети младшего возраста.

Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» закрепляет право на доступную среду маломобильных граждан в статье 15. Доступная среда – совокупность условий и средств, обеспечивающих возможность маломобильным гражданам беспрепятственно пользоваться услугами аэропорта. «Доступная среда» в аэропортах РФ – это комплексная государственная программа и совокупность практических мер, направленных на создание

беспрепятственных условий для использования аэропортов и воздушного транспорта инвалидами и другими маломобильными группами населения. Ее цель – обеспечить таким пассажирам равный доступ к услугам авиаперевозок. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» определяет принципы социального обслуживания статьей 4 Социальное обслуживание осуществляется на следующих принципах: равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям; адресность предоставления социальных услуг; приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг; сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде; добровольность; конфиденциальность.

Аэропорты Российской Федерации предоставляют широкий спектр услуг для маломобильных граждан, что регламентировано как российским законодательством, так и международными стандартами. Эти услуги направлены на обеспечение комфортного и безопасного передвижения по всему маршруту следования пассажира. Помощь в аэропорту не предоставляется автоматически. Пассажиру необходимо заказать услугу заранее. В зоне площади и терминала существуют услуги в качестве: специальных парковочных мест, расположенных максимально близко ко входам в терминал, имеют соответствующую разметку; квалифицированных встреч, где сотрудник службы сопровождения встречает пассажира в согласованном месте (у входа в терминал, на парковке, у стойки информации); предоставления кресел-колясок: стандартные и специализированные кресла-коляски.

В зоне регистрации и предполетного досмотра предоставляется: приоритетная регистрация, пассажира с сопровождающим проводят к отдельной стойке или регистрируют без очереди; помощь при регистрации багажа и сопровождение через зону предполетного досмотра, сотрудник помогает пройти рамку и при необходимости объясняет нюансы досмотра инвалидной коляски или медицинского оборудования.

В зоне выхода на посадку и посадки в самолет создаются условия для максимально комфортного и безопасного перемещения пассажиров с особыми потребностями. Обычно это включает сопровождение до выхода на посадку, а также помощь при самой посадке в самолет. Этот этап считается одним из самых сложных, так как требует точных технических решений и внимательного подхода. Для посадки используют различные устройства. Например, амбулифт, который применяется при посадке или выходе на телетрап – пассажира пересаживают в специальное кресло амбулифта, который поднимает их на уровень двери самолета. Если телетрап отсутствует или не приспособлен для колясок, используют специальный подъемник или лифт, который поднимает коляску на уровень входа. Для пассажиров, способных передвигаться самостоятельно, но испытывающих трудности, предусмотрена помощь сотрудников, которые проводят их пешком до самолета. Все эти меры обеспечивают, чтобы каждый пассажир мог безопасно и удобно попасть на борт воздушного судна.

Специализированные услуги и инфраструктура для слабовидящих и незрячих предоставляется в виде тактильная плиток, направляющих по всему маршруту следования, таблички со шрифтом Брайля на лифтах, дверях, указателях, сопровождение сотрудником аэропорта.

### **1.3 Особенности субъектного состава правоотношений в сфере предоставления социальных услуг в аэропортах РФ**

Субъектный состав правоотношений, возникающих при предоставлении социальных услуг в аэропортах Российской Федерации, отличается значительной спецификой, обусловленной комплексным взаимодействием норм социального, гражданского и транспортного права, а также особым публичным характером аэропортовой инфраструктуры. Данная специфика проявляется в правовом статусе, взаимных правах и обязанностях всех участников этих отношений. Правоотношение по предоставлению социальной услуги в аэропорту представляет собой трёхстороннюю юридическую связь, возникающую между получателем услуги, исполнителем и публично-правовым образованием. К числу управомоченных лиц относятся инвалиды всех категорий. Их правовой статус имеет комплексный характер и определяется не только специальными транспортными правилами, но и Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Статья 15 данного закона гарантирует инвалидам право на беспрепятственный доступ к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, что напрямую распространяется и на аэропорты. На практике это реализуется в виде права на сопровождение сотрудниками аэропорта, предоставление специализированных технических средств (например, кресел-каталок, амбулифтов для подъема на борт воздушного судна), помощь при прохождении предполетного досмотра и оформлении необходимых документов. Особый правовой режим установлен для инвалидов I и II группы, а также лиц с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, зрения и слуха, что обусловлено объективно повышенным объемом необходимой им помощи. отдельную категорию составляют пассажиры с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), не имеющие формального статуса инвалидности, но временно нуждающиеся в помощи. К данной группе могут быть отнесены лица с временными травмами (например, с переломами конечностей), послеоперационные больные, граждане преклонного возраста, испытывающие трудности при самостоятельном передвижении. Несмотря на отсутствие у них установленной инвалидности, их правомочия на получение помощи закрепляются в подзаконных актах и ведомственных инструкциях, а также в внутренних регламентах авиаперевозчиков и администраций аэропортов, которые развивают и конкретизируют нормы федерального законодательства в целях соблюдения принципов гуманизма и повышения качества сервиса. К иным категориям граждан, нуждающимся в постороннем уходе, могут быть отнесены лица преклонного возраста, беременные женщины. Хотя их права не всегда прямо прописаны в федеральном законодательстве, они активно закрепляются в локальных нормативных актах – внутренних регламентах аэропортов и стандартах обслуживания авиакомпаний. Такое регулирование позволяет гибко реагировать на потребности пассажиров и поддерживать высокий стандарт сервиса, выходя за рамки строго обязательного минимума, установленного законом.

Поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание.

Ключевая особенность – множественность и сложное взаимодействие обязанных субъектов. В отличие от многих иных сфер социального обслуживания, где функции сконцентрированы у одного исполнителя, в аэропорту обязанности распределены между несколькими организациями:

Авиаперевозчик (эксплуатант) является первично обязанной стороной по договору воздушной перевозки пассажира. Именно на него в соответствии с Воздушным кодексом РФ и Правилами оказания услуг по перевозкам на воздушном транспорте возложена основная

ответственность за организацию и предоставление всего комплекса услуг для маломобильных пассажиров (сопровождение, перевозка кресла-каталки, предоставление питания особого типа и т.д.). Администрация аэропорта выступает как субъект, обеспечивающий техническую и инфраструктурную возможность оказания услуг. Ее обязанности включают: оборудование аэровокзала пандусами, лифтами, специальными туалетами; обеспечение беспрепятственного перемещения по терминалу; предоставление в пользование авиаперевозчикам специализированной техники (например, амбулифтов, кресел-каталок для перемещения по перрону). Администрация аэропорта действует на основании лицензии и обязательных требований Федеральных авиационных правил. Специализированные службы аэропорта (Служба организации перевозок, Служба авиационной безопасности) являются непосредственными исполнителями. Они осуществляют встречу, сопровождение, досмотр и доставку пассажира до воздушного судна и обратно, взаимодействуя по поручению авиаперевозчика. Важно отметить, что для пассажира единственным контрагентом выступает авиакомпания, которая, в свою очередь, выстраивает гражданско-правовые отношения с администрацией аэропорта на оказание этих услуг. Это создает сложную конструкцию взаимоотношений, где пассажир защищен договором перевозки, а между перевозчиком и аэропортом действуют договорные обязательства о взаимодействии.

Третья особенность субъектного состава – наличие субъектов, не являющихся непосредственными участниками правоотношения по оказанию услуги, но определяющих его условия и осуществляющих контроль. К ним относятся: Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация), которое выполняет функции по выработке государственной политики, нормативно-правовому регулированию, а также по надзору и контролю за соблюдением обязательных требований как авиаперевозчиками, так и аэропортами. Ространснадзор, осуществляющий контроль и надзор за соблюдением законодательства на транспорте, в том числе в части обеспечения доступности услуг для маломобильных групп населения и прокуратура РФ.

## **Глава II. Организационно-правовой механизм предоставления социальных услуг в аэропортах РФ**

### **2.1 Анализ системы предоставления отдельных видов социальных услуг для маломобильных граждан**

В России сформирована законодательно закреплённая и структурно организованная система обслуживания маломобильных пассажиров в аэропортах, которая реализуется через тесное взаимодействие аэропортов и авиакомпаний и направлена на обеспечение доступности воздушного транспорта для всех категорий граждан. Аэропорты Российской Федерации предоставляют широкий спектр услуг для маломобильных граждан, что регламентировано как российским законодательством, так и международными стандартами.

К социальным услугам относятся услуги направлены на обеспечение комфортного и безопасного передвижения по всему маршруту следования пассажира. В зоне площади и терминала существуют услуги в качестве специальных парковочных мест. Эта услуга является базовым элементом доступной среды в любом современном аэропорту. Парковочные расположенных максимально близко ко входам в терминал, а также особенные парковочные места имеют Международный символ доступности синий или белый символ инвалидной коляски. Данная услуга предназначена прежде всего, для инвалидов, использующих коляски, людей с заболеваниями опорно-двигательного аппарата, серьёзными проблемами с сердцем, пассажиров с маленькими детьми и пожилых людей, которым длительная ходьба с багажом может быть затруднительна.

Квалифицированные встречи – персонализированная услуга, которая превращает сложный и стрессовый процесс в аэропорту в спокойное и организованное сопровождение. Данная услуга предоставляется пассажирам с ограниченной подвижностью, которым требуется физическая помощь при передвижении по терминалу, пожилым людям, семьям с маленькими детьми, пассажирам с ментальными расстройствами. Услуга почти всегда бронируется заранее – через авиакомпанию при покупке билета, через специальный отдел аэропорта или через сторонние сервисные компании. При бронировании указываются все детали: номер рейса, особые потребности пассажира, место встречи. Сотрудник службы сопровождения (ассистент) встречает пассажира в одной из трех ключевых точек: у входа в терминал, на парковке, у стойки информации. Специально обученные сотрудники провожают пассажира по оптимальному маршруту. Услуга также доступна и по прибытию. Ассистент встречает пассажира прямо у трапа самолета или в рукаве, помогает с багажом, сопровождает через паспортный контроль, таможенную и далее – к транспорту или встречающим.

Так же существует ряд специальных социальных услуг, предназначенных для определенных категорий маломобильных граждан.

Люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата (ОДА) – это категория граждан, у которых ограничены возможности передвижения, самообслуживания и выполнения повседневных задач из-за патологий костей, суставов, мышц или нервной системы. Эти нарушения могут быть врождёнными, приобретёнными в результате травм или заболеваний, а также связанными с возрастными изменениями. Права на социальное обеспечение данной категории граждан закреплены в Федеральном законе от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Приказом Минтранса России от 15.02.2016г. № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах». Данным категориям граждан предоставляются такие социальные услуги, как: Сопровождение пешком -

сотрудник (ассистент) помогает пассажиру, который может передвигаться самостоятельно, но испытывает трудности: несет ручную кладь, помогает подняться по лестнице, поддерживает под руку.

Транспортировка на кресле-коляске аэропорта. В аэропортах могут применяться разные модели, например, стандартные с или без системы пристёгивания человека, узкие без подлокотников, управляемые сопровождающим лицом, с питанием от аккумуляторной батареи. Если пассажир не может преодолевать длинные расстояния в терминале, ему предоставляется специальная инвалидная коляска. Ассистент везет его по всему маршруту. Услуги оказываются по предварительному запросу от авиакомпании без взимания дополнительной платы. Доставка пассажиров, неспособных передвигаться самостоятельно, на борт воздушного судна осуществляется с помощью амбулаторного лифта. Амбулаторный лифт (амбулифт) – это специальное транспортное средство, которое используется для подъема пассажиров с ограниченной мобильностью непосредственно в салон самолета и высадки из него, когда самолет стоит на перроне. Он оснащен просторной платформой с бортами, куда заезжает кресло-коляска пассажира. Процесс осуществляется следующим образом: пассажира доставляют к самолету. Ассистент аэропорта везет пассажира на специальной коляске от выхода на посадку прямо к стоящему на перроне самолету. Амбулифт маневрирует и плотно пристыковывается своим кузовом к дверям самолета. Гидравлический механизм поднимает платформу с пассажиром и ассистентом точно до уровня дверного проема самолета. Ассистент перевозит коляску прямо с платформы амбулифта в салон самолета. Там пассажиру помогают в перемещении на посадочное место на борту воздушного судна. Часть стоек авиакомпаний для получения посадочного талона и сдачи багажа имеют пониженную столешницу, чтобы пассажир в коляске мог комфортно общаться с агентом и заполнять документы. Часто для маломобильных пассажиров предусмотрена отдельная очередь или их приглашают вне общей очереди.

В зоне паспортного контроля и службы безопасности существуют широкие «зеленые коридоры»: специально выделенные линии досмотра с более широким пространством для маневрирования коляски.

К основным видам стойких расстройств функций организма человека, обусловленных заболеваниями, последствиями травм или дефектами также относятся нарушения сенсорных функций (зрения; слуха; обоняния; осязания; тактильной, болевой, температурной, вибрационной и других видов чувствительности; вестибулярной функции;). Основная задача социальных услуг данной категории – обеспечить доступ к звуковой информации и возможности коммуникации. Все современные аэропорты оснащены электронными табло с информацией о рейсах, включая номера гейтов, время вылета и статус рейса, где также происходит дублирование важных объявлений (например, о задержке рейса) на бегущих строках. Тактильная навигация – средства информирования и навигации для людей с проблемами зрения, применяемые в зданиях и сооружениях. Она состоит из двух основных компонентов: тактильная напольная плитка (тактильные указатели) и тактильные таблички и пиктограммы со шрифтом Брайля. Тактильная напольная плитка – длинные полосы с параллельными продольными рифами (полосами). Они прокладывают безопасный маршрут от входа в терминал к ключевым точкам: стойки информации, регистрации, зоны досмотра, выходы на посадку, лифты. Человек следует по этой линии, ощущая ее под ногами или с помощью трости. Она ведет его, минуя препятствия. Тактильные указатели – плитки с усеченными конусами или квадратными рифами, расположенными в шахматном порядке. Предупреждающий сигнал заставляет человека остановиться и исследовать обстановку впереди с помощью трости, чтобы безопасно продолжить путь. Тактильные таблички и пиктограммы со

шрифтом Брайля- эти элементы дополняют напольные указатели, предоставляя конкретную текстовую информацию, устанавливаются на стенах, стойках, дверях, поручнях – на высоте около 1,4-1,6 м. от пола, чтобы до них было легко дотянуться.

Обеспечение беспрепятственного передвижения для людей с инвалидностью по зрению – это не просто услуга, а ключевой элемент государственной политики, направленной на создание равных возможностей. Незрячие или слабовидящие граждане могут находиться в аэропортах с собакой-поводырем. Собака-проводник – собака с комплектом снаряжения, которая сопровождает инвалида по зрению и на которую выдан документ, подтверждающий ее специальное обучение (паспорт установленного образца на собаку-проводника). Она помогает людям с нарушениями зрения безопасно перемещаться в пространстве, обходить препятствия и замечать опасности, на которые человек не в состоянии обратить внимание самостоятельно. Собака-проводник является техническим средством реабилитации и незаменимым помощником, который возвращает своему владельцу мобильность, самостоятельность и уверенность. В контексте авиаперелетов это право гарантировано на законодательном уровне и подкреплено конкретными процедурами в аэропортах и авиакомпаниях. Собака-проводник имеет право на доступ во все зоны аэропорта, включая залы ожидания, рестораны и туалеты. Владелец может следовать по тактильным направляющим, а собака обеспечивает точную и безопасную навигацию. Собака-проводник перевозится бесплатно сверх установленной нормы провоза багажа и размещается в салоне самолета у ног владельца.

Следующая категория маломобильных граждан – лица с ментальными расстройствами. К ним относятся люди с психическими и интеллектуальными отклонениями, которые сталкиваются с трудностями социальной адаптации и самообслуживания. Предоставление социальных услуг в аэропортах для людей с ментальными (интеллектуальными) и психическими нарушениями – это сложная, но крайне важная задача. Она требует особого подхода, основанного на профессионализме и понимании. Если для незрячих пассажиров создается тактильная среда, то для людей с ментальными особенностями должна создаваться коммуникативная и предсказуемая среда. Аэропорт – это место с высоким уровнем сенсорной нагрузки (шум, толпы, яркий свет, громкие объявления). Для человека с ментальными особенностями это представляет значительный стресс. В настоящее время развивается программа «тихие зоны» - пространства, где сокращено количество звуковых объявлений, а информация передается визуально. В 2019 году концепцию «тихий аэропорт» внедрили в аэропортах «Внуково», «Домодедово» и «Пулково». При этом уровень тишины в «тихих аэропортах» разный: например, во «Внуково» аудиообъявления звучат только в зонах, где может оказаться пассажир: у стоек авиакомпании, в магазинах и кафе. Также сотрудники аэропорта (от службы безопасности до наземного персонала) проходят обучение: основам взаимодействия с людьми с ментальными и психическими нарушениями распознаванию признаков тревоги и сенсорной перегрузки.

Современный аэропорт стремится стать универсальным пространством, где любой человек, независимо от своих физических или ментальных особенностей, может чувствовать себя уверенно, безопасно и независимо. Российские аэропорты активно развивают этот комплекс услуг, начиная от создания физической доступности к более сложной и тонкой среде психологической, технической и коммуникативной доступности.

## **2.2. Проблемы правового регулирования и предоставления социального обслуживания маломобильных граждан в сфере передвижения на воздушном транспорте**

Воздушный транспорт, являясь символом глобализации и мобильности, должен быть в равной степени доступен для всех членов общества. В Российской Федерации за последнее десятилетие был сделан значительный шаг в создании правовой базы, обеспечивающей доступность авиаперелетов для маломобильных граждан. Ратификация Конвенции ООН о правах инвалидов, принятие Федерального закона №181-ФЗ и, что особенно важно, детализированного Приказа Минтранса России № 24, создали прочный фундамент для защиты прав этой категории пассажиров. Однако системный кризис, при котором законодательство сталкивается с целым комплексом проблем на этапе своей реализации. Этот разрыв между правовой нормой и живой практикой формирует среду, в которой провозглашенные права зачастую носят декларативный характер, а качество и бесперебойность предоставляемых услуг остаются неравномерными и непредсказуемыми. Ключевой проблемой является отсутствие единообразия в подходах разных авиакомпаний к процедурам уведомления, перевозки средств реабилитации. Первая группа проблем заключается в структуре правового регулирования, где общие принципы не подкреплены должной степенью детализации и единообразия. Пассажиры часто сталкиваются с неопределенностью. Требования к сроку уведомления о необходимости помощи в разных авиакомпаниях отличается - от 36 часов до 48 часов или более, процедуры перевозки сложных средств реабилитации могут кардинально различаться у разных перевозчиков. Подобная вариативность создает правовую неопределенность и усложняет процесс планирования поездки для маломобильных пассажиров, вынуждая каждый раз заново изучать правила конкретной авиакомпании, которые зачастую трудно найти и интерпретировать.

Вторая группа заключается в трудностях предоставления услуг – это системная проблема, обусловленная кадровыми, инфраструктурными и управленческими просчетами. На сегодняшний день подготовка контактного персонала – от сотрудников наземных служб в аэропорту до бортпроводников – остается крайне неравномерной и зачастую неудовлетворительной. Персонал не получает достаточной специализированной подготовки по психологии общения, технике сопровождения, этике взаимодействия с людьми, имеющими различные формы инвалидности. Нередки случаи, когда помощники, работающие с незрячими пассажирами, не знают правильных техник сопровождения, а бортпроводники не умеют корректно общаться с людьми с ментальными особенностями. Это приводит к формальному, а иногда и грубому, оказанию услуг, что унижает достоинство пассажира. Кроме того, сами сотрудники зачастую плохо знают внутренние регламенты и положения закона, что ведет к ошибкам и нарушениям.

Правовое регулирование обязывает обеспечить доступность, но не всегда подкрепляется соответствующими инвестициями. Во многих, особенно региональных, аэропортах наблюдается острая нехватка критически важного оборудования. Амбулифты (специальные подъемники для посадки в самолет с высоким фюзеляжем) часто имеются в единственном экземпляре или отсутствуют вовсе, что вынуждает осуществлять посадку МГН только через телетрапы, которые есть не у всех воздушных судов и не у всех выходов на посадку. Санитарно-гигиенические помещения в аэропортах и, в особенности, на бортах самолетов, в подавляющем большинстве случаев остаются недоступными для людей, пользующихся колясками. Отдельной, массовой проблемой является систематическое повреждение инвалидных колясок и других средств реабилитации при погрузке в багажное отделение. Сложный, бюрократизированный и длительный механизм компенсации ущерба, по сути, делает его освобождающим для перевозчика,

перекладывая компенсацию ремонта или покупки нового дорогостоящего средства передвижения на самого пассажира.

Таким образом, современное состояние обеспечения мобильности маломобильных граждан в воздушном пространстве России характеризуется глубоким противоречием между формально проработанной законодательной базой и ее фрагментарной, некачественной реализацией на практике. Преодоление этого системного кризиса требует не точечных изменений, а комплексной стратегии.

## **Заключение**

История предоставления социальных услуг и обеспечения доступности маломобильных граждан в аэропортах Российской Федерации отражает эволюцию правовых, инфраструктурных и организационных механизмов, направленных на поддержку и интеграцию этой категории пассажиров. Изначально, в советский период, акцент делался на ортопедической и медицинской реабилитации, а инфраструктура аэропортов не учитывала особых потребностей инвалидов и маломобильных граждан. С переходом к новой экономической и социальной модели начала формироваться система правового регулирования – приняли законы, закрепляющие право на доступность, разработали нормативы и стандарты, направленные на создание безбарьерной среды. В последующие годы развитие законодательства шло в соответствии с международными обязательствами России, особенно после ратификации Конвенции ООН о правах инвалидов 2008 года, что стало стимулом для повышения нормативной базы и качества обслуживания. В результате были реализованы инициативы по адаптации инфраструктуры аэропортов, обучению персонала, созданию специальных служб поддержки, информационному обеспечению и сопровождению маломобильных пассажиров на всех этапах путешествия. Однако несмотря на достигнутый прогресс, система сталкивается с рядом проблем. Среди них – отсутствие единых и строго обязательных нормативных требований, недостаточная инфраструктурная оснащённость, нехватка современных технических средств и технологий, а также недостаточная подготовка сотрудников к нуждам маломобильных пассажиров. Растёт количество жалоб и нерешённых ситуаций, что свидетельствует о необходимости системных реформ и активных мер по устранению текущих барьеров.

Развитие системы социального обслуживания маломобильных граждан в аэропортах РФ показывает позитивные стороны, однако её дальнейшее совершенствование требует комплексных действий. А именно продолжение разработки и внедрения единых стандартов, расширение инфраструктурных возможностей, использование современных информационных и автоматизированных систем поддержки, а также повышение уровня профессиональной подготовки персонала. При этом возможность обеспечить равные возможности, безопасность и комфорт для всех пассажиров, вне зависимости от их физических особенностей, и реализовать принцип социальной справедливости в сфере воздушных перевозок станет совершенствованием политики в данной области.

## Список использованных источников

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) (дата обращения 15.01.2026г.).
2. Федеральный закон № 181-ФЗ от 24.11.1995 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8559/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/) (дата обращения 12.01.2026г.).
3. Федеральный закон № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения 12.01.2026г.).
4. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения 14.01.2026г.).
5. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/) (дата обращения 14.01.2026г.)
6. Замираева, З. П. Социальная защита и социальное обслуживание населения : учебник для бакалавров / З. П. Замираева. — 2-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018.
7. Право социального обеспечения. Общая часть : учебник / коллектив Пб8 авторов ; под ред. М.О. Буяновой — Москва, Кнорус — 2021.
8. Портал. Большая Российская энциклопедия <https://bigenc.ru> (дата обращения 15.01.2026г.)
9. Официальный интернет-сайт аэропорта Внуково <https://www.vnukovo.ru/ru/> (дата обращения 25.12.2025г.).
10. Официальный интернет-сайт аэропорта Пулково <https://pulkovoairport.ru/> (дата обращения 25.12.2025г.).