

अप्रैल 2022 में प्रकाशित

परियोजना दल

चारूल शुक्ला, भा. वि.प्रा.

अर्चना साखरवाड़े, भा. वि.प्रा.

नागर विमानन मंत्रालय

नई दिल्ली

भारत सरकार

द्वारा प्रकाशित

अस्वीकरण

यह पुस्तक हवाईअड्डों में सार्वभौमिक पहुंच हेतु एवं सर्वोत्तम कार्यप्रणाली और स्वीकार्य मानकों को बनाने के लिए एक निर्देशिका के रूप में अभिप्रेत है। इस पुस्तक में अनुशंसा के आधार पर अभिकल्पित सुविधाओं के उपयोग के संबंध में किसी भी व्यक्ति को होने वाली किसी भी हानि, क्षति या चोट के लिए नागर विमानन मंत्रालय अथवा यह दल उत्तरदायी नहीं होगा।

सर्वाधिकार सुरक्षित। नागर विमानन मंत्रालय की यथोचित स्वीकृति अथवा लिखित अनुमति के बिना, इस प्रकाशन के किसी भी भाग को पुनः प्रस्तुत, परिशोधित, पुनर्प्राप्ति प्रणाली में संग्रहीत या किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से, इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक फोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग अथवा अन्य माध्यम से संप्रेषित नहीं किया जा सकता है।

**नागर विमानन हेतु
सुगम्यता मानक और दिशानिर्देश
2022**

नागर विमानन मंत्रालय
भारत सरकार



प्रस्तावना

नागर विमानन मंत्रालय द्वारा लोगों को सार्वभौमिक सुगम्यता मानकों को समझने में सहायता प्रदान करने के लिए 'नागर विमानन हेतु सुगम्यता मानक और दिशानिर्देश' प्रकाशित किया गया है। इसमें सुगम्य सुविधाओं को सम्मिलित कर दिव्यांगजनों, वृद्ध, बच्चों, गर्भवती महिलाओं और अन्य विभिन्न उपयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को समझने में हवाईअड्डों पर सेवाएं प्रदान करने वाले कार्मिकों को सहायता मिलेगी ताकि सभी लोगों के लिए हवाई यात्रा को सुविधाजनक बनाया जा सके। विभिन्न उपयोगकर्ता समूहों की आवश्यकताओं को सम्मिलित करके ही हम वास्तव में एक सार्वभौमिक रूपरेखा तैयार कर सभी की निर्बाध सुखद यात्रा का अनुभव सुनिश्चित कर सकते हैं।

चार भागों की एक श्रृंखला के माध्यम से, जिसमें प्रत्येक भाग को अध्यायों में विभाजित किया गया है। ये दिशानिर्देश सुगम्य परिवेश निर्माण की रूपरेखा, योजना और कार्यान्वयन में सम्मिलित विभिन्न हवाईअड्डा प्रचालकों, एयरलाइंस, सुरक्षा अभिकरण और अन्य व्यावसायियों को शिक्षित करने तथा उनके मार्गदर्शन हेतु एक आधारभूत रूपरेखा प्रदान करते हैं।

यह पुस्तिका भारतीय संदर्भ में एक बाधा-मुक्त दृष्टिकोण से एक सार्वभौमिक अभिकल्प दर्शन (यूनिवर्सल डिज़ाइन फ़िलास्फ़ि) में परिवर्तन कर सुगम्यता को समझने के लिए एक व्यापक दृष्टिकोण प्रदान करती है। दिशानिर्देशों को नागर विमानन और निर्मित परिवेश के वर्तमान मानकों के संयोजन के साथ पढ़ा जाना अपेक्षित है।

यह पुस्तक हवाईअड्डों पर सुगम्य लक्ष्य की प्राप्ति हेतु एक आधारशिला है। इसकी वास्तविक सफलता विभिन्न हवाईअड्डों पर कार्यान्वयन के उपरांत परिलक्षित होगी, जिसके परिणामस्वरूप अधिक सुरक्षित, समावेशी और यात्रियों के सुविधाजनक अनुभव होंगे और हमें विश्वास है कि यह समय के साथ अवश्य हो पाएगा।



आभार

पूर्ण रूप से सुगम्य निर्मित परिवेश के निर्माण के राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय लक्ष्य को पूरा करने के लिए भारत सरकार के नागर विमानन मंत्रालय (एमओसीए) ने 'नागर विमानन हेतु सुगम्यता मानक और दिशानिर्देश, 2022' तैयार करने का कार्य किया है। इन दिशानिर्देशों का उद्देश्य हवाई यात्रा हेतु निर्मित वातावरण और सेवाओं के संदर्भ में दिव्यांगजनों, वृद्धों, महिलाओं, बच्चों और विशेष आवश्यकता वाले अन्य उपयोगकर्ता समूहों की सुगम्यता आवश्यकताओं को पूरा करना और इस प्रकार सार्वभौमिक रूप से सुगम्य और समावेशी हवाई यात्रा का मार्ग प्रशस्त करना है।

ये दिशानिर्देश विभिन्न केंद्र सरकार के मंत्रालयों, एयरलाइंस, संबंधित कार्य क्षेत्र विशेषज्ञों, हितधारकों के साथ किए गए कई परामर्शों का परिणाम है और इसमें विभिन्न उपयोगकर्ताओं, सलाहकारों और विविध उपयोगकर्ता समूह के व्यक्तियों के साथ कार्य करने वाले संगठनों के सुझावों को सम्मिलित किया गया है।

इन दिशानिर्देशों को सुश्री रुबीना अली, संयुक्त सचिव (ना.वि.मं.) और श्री नरेन्द्र सिंह, अवर सचिव (ना.वि.मं.) के सर्वोच्च नेतृत्व में और श्री जयंतो चक्रवर्ती, निदेशक (ना.वि.मं.), श्री इंद्रकांति नरसिंह मूर्ति, सदस्य (प्रचालन), श्री अनिल पाठक, सदस्य (योजना) के सहयोग से तैयार किया गया है। इन दिशानिर्देशों को कार्य स्थल पर व्यावहारिक रूप से कार्यान्वित करने हेतु श्री देबाशीष खान, कार्यपालक निदेशक (वास्तुकला), श्री विवेक चौरे, कार्यपालक निदेशक (प्रचालन) तथा स्वर्गीय अरुण मेहन ने मार्गदर्शन प्रदान किया है।

भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण (भा.वि.प्रा.) में सुगम्य भारत अभियान की नोडल अधिकारी सुश्री चारुल शुक्ला, महाप्रबंधक (वास्तुकला) ने दिशानिर्देशों के निरूपण के कार्य का पर्यवेक्षण और सभी मंत्रालयों और हितधारकों से विचार-विमर्श के समन्वयन का कार्य किया है। सुश्री अर्चना साखरवाडे, सहायक प्रबंधक (वास्तुकला) ने इन दिशानिर्देशों की संकल्पना, मसौदा, सचित्र और परिशोधित करने का कार्य किया है। योजना विभाग में कार्यरत अन्य वास्तुकारों द्वारा भी सुझाव दिया गया है। दिशानिर्देशों के मसौदा तैयार करने, अनेक पुनरीक्षण और विभिन्न हितधारकों से प्राप्त सुझावों को स्वीकार करने के लिए भा.वि.प्रा. दल द्वारा किए गए व्यापक कार्य की मंत्रालय सराहना करता है।

आई सी टी में सुगम्यता के विभिन्न पहलुओं के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करने हेतु श्री श्रीनिवासन रामकृष्णन, के.ए.आई केन्द्र, सुगम्य भारत अभियान हेतु सभी केन्द्रीय मंत्रालयों के साथ पूर्व में समन्वयन करने के लिए सुश्री तारिका रॉय, संयुक्त सचिव, श्री हिमांशु दास, (निदेशक, राष्ट्रीय दृष्टिबाधित दिव्यांग सशक्तीकरण) को दृष्टिबाधित दिव्यांगों हेतु सुगम्यता संबंधी मार्गदर्शन प्रदान करने हेतु, श्री सुभाष वशिष्ठ, सीएबीई फाउंडेशन, श्री शुभम राठौर, सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय (एम ओ एस जे ई) को समय-समय पर परामर्श देने हेतु मंत्रालय आभार प्रकट करता है।

नागर विमानन सुरक्षा ब्यूरो (बीसीएस), एयरलाइंस, मुख्य आयुक्त, दिव्यांगजन, एमओएसजेई द्वारा की गई समीक्षाओं सहित कई अन्य प्रतिभागियों और योगदाताओं द्वारा प्रदान किए गए मूल्यवान विचारों और सुझावों तथा जनमत दौर में प्राप्त प्रतिक्रियाओं के बिना दिशानिर्देशों को संशोधित करना असंभव था।

इन दिशानिर्देशों को तैयार करने के लिए प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से सहायता प्रदान करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को आभार प्रकट कर पाना असंभव है, परंतु लेखक द्वारा अनगिनत अनाम व्यक्तियों के व्यक्तिगत मामलों के अध्ययन, प्रायोगिक अंतर्दृष्टि और उनसे की गई परिचर्चा से इस पुस्तक को तैयार करने में मूल्य-संवर्धन हुआ है इसके लिए लेखक मण्डल उनकी सराहना करता है। उनके महत्वपूर्ण योगदान के लिए हम उनको धन्यवाद ज्ञापित करते हैं। हम उनका भी आभार प्रकट करते हैं, जिनके द्वारा इसका कार्यान्वयन विभिन्न हवाई अड्डों पर किया जाएगा और अंत में, इसके माध्यम से विभिन्न हवाई अड्डों पर इन दिशानिर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करने वाले सभी संबंधितों के भी आभारी हैं।



हवाईअड्डा प्रचालक

सुगम्य हवाई
यात्रा सुनिश्चित
करने के लिए हम
सभी मिलकर
काम करते हैं



एयरलाइन्स



सुरक्षा एजेंसियों

विषय वस्तु

प्रस्तावना.....	V
आभार	VII
विषय वस्तु	IX
आकृतियों की सूची	XI
चित्रों की सूची	XII
सारणियों की सूची	XIII
परिचय	15
1. नागर विमानन मंत्रालय	15
2. भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण	15
3. पुस्तक के बारे में	15
4. अंतरराष्ट्रीय और राष्ट्रीय नीति परिप्रेक्ष्य	16
5. पृष्ठभूमि	18
6. परिभाषाएं	20
7. कार्यक्षेत्र और प्रयोज्यता	21
8. आधारभूत मानवमिती और निर्धारित स्थान (बेसिक एंथ्रोपोमेट्री और स्पेस अलाउंस)	21
भाग ए : हवाईअड्डा प्रचालक द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्यता सुविधाएँ	26
1. सुगम्य पार्किंग और छोड़ने (ड्रॉप-ऑफ)/ले जाने (पिक अप) का स्थल	26
2. सुगम्य मार्ग / पहुंच	34
3. भवन के लिए सुगम्य प्रवेश	36
4. सुगम्य स्वागत कक्ष (सहायता पटल)	38
5. चेक इन क्षेत्र	43
6. सुरक्षा जांच	45
7. सुगम्य गलियारा (यात्रियों के मुख्य आवागमन क्षेत्र)	46
8. सामान दावा	48
9. बैठने का स्थान	50
10. आप्रवासन और सीमा शुल्क	51
11. स्पर्शी तल- सतह संकेतक (टैक्टाइल ग्राउंड सरफेस इंडिकेटर्स)	51
12. सुगम्य लिफ्ट	54
13. रैम्प	57
14. सीढ़ियाँ एवं ज़ीना(स्टेप्स और स्टेयरकेस)	63
15. हैंडरेल्स	67
16. सुगम्य प्रसाधन कक्ष	69
17. सुगम्य पेयजल सुविधा	78
18. सेवाप्रदाता पशु/ पालतू पशु विश्राम क्षेत्र (एस.ए.आर.ए.)	81
19. संकेतक	84
20. एयरोब्रिज और एंबुलिफ्ट	96
21. निम्न तलीय बसें	97

भाग बी : एयरलाइंस द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्य सुविधाएँ.....100

1. वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाने वाली सुविधाएँ.....	100
2. कॉल सेंटर/ एयरलाइन/ ओटीए टिकटिंग.....	101
3. हवाईअड्डा सेवाएँ.....	101
4. चलने-फिरने हेतु सहायक उपकरण.....	102
5. प्रशिक्षित सेवा प्रदाता श्वान के साथ यात्रा.....	102
6. विशेष सहायता.....	102
7. बोर्डिंग /रैम्प /कोच.....	103
8. ऑन बोर्ड.....	105
9. प्रपत्र.....	107
10. प्रशिक्षण.....	108
11. मानकीकृत प्रशिक्षण एवं आंकलन.....	108

भाग सी: सुरक्षा एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्य सुविधाएँ111

1. परिचय.....	111
2. सामान्य सिद्धांत:.....	111
3. चलने फिरने में अक्षम यात्रियों, सहायक सामग्री तथा उपकरणों की जांच:.....	114
4. कृत्रिम अंगों वाले यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):.....	116
5. जूते, चिकित्सा उपकरण अथवा पट्टी हटाने में असमर्थ यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):.....	117
6. दृष्टि/श्रवण और वाक् बाधित यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):.....	118
7. सेवा प्रदाता पशुओं (मार्गदर्शक श्वान) के साथ आने वाले यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):.....	121
8. अलज़ाइमर, डिमेंशिया, एपिएशीया, ऑटिज़्म या छिपी हुई दिव्यांगता (हिडन डिसेबिलिटी)/ वाले यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):.....	122
9. एम्बुलेंस यात्री की जांच (स्क्रीनिंग):.....	123
10. दवा और संबंधित आपूर्ति की जांच (स्क्रीनिंग):.....	123
11. श्वसन उपकरणों की एक्स-रे जांच(स्क्रीनिंग):.....	124

भाग डी: निकासी प्रोटोकॉल के लिए दिशा-निर्देश126

1. सामान्य.....	126
2. दृष्टि बाधित.....	126
3. श्रवण बाधित.....	127
4. चलने फिरने में अक्षमता/ व्हीलचेयर उपयोगकर्ता.....	128
5. चलने फिरने में अक्षमता.....	128
6. वाक् अक्षमता.....	128
7. सेवा प्रदाता पशु:.....	129

संदर्भ130

अनुलग्नक ए.....133

1. बौद्धिक रूप से दिव्यांगजनों (पीडब्ल्यूआईडीएस) के लिए सहायता.....	133
---	-----

अनुलग्नक बी134

आकृतियों की सूची

- आकृति 1 : मानवमिति विज्ञान और निर्धारित स्थान
- आकृति 2: पहुँच अरेख
- आकृति 3: व्हील चेयर के आयाम.....
- आकृति 4 : दिव्यांगों के लिए टर्मिनल बिल्डिंग के निकट आरक्षित पार्किंग के वरीय स्थान को दर्शाते हुए नियोजित अरेख
- आकृति 5: दिव्यांगों के लिए टर्मिनल बिल्डिंग के निकट आरक्षित पार्किंग....
- आकृति 6: दिव्यांगों के लिए आरक्षित पार्किंग स्थान के लिए टर्मिनल बिल्डिंग के निकट तल पर चिह्नित करना .
- आकृति 7: नगर की ओर कर्ब पर सुगम्य ड्रॉप ऑफ पॉइंट के लिए वर्टिकल संकेत
- आकृति 8: प्रवेश द्वार से नगर के ड्रॉप-ऑफ/पिक-अप पॉइंट को दर्शाता हुआ सुगम्य मार्ग का उदाहरण ..
- आकृति 9 : सुगम्यता का अंतरराष्ट्रीय प्रतीक
- आकृति 10 : तल पर सुगम्यता के अंतरराष्ट्रीय प्रतीक का विवरण
- आकृति 11: खुले क्षेत्र में उपयोग किए जाने वाले स्पर्शी भूतल संकेतकों का उदाहरण-
- आकृति 12: रैम्प और सीढ़ियों के साथ ड्रॉप ऑफ जोन से प्रवेश द्वार को जोड़ने वाले सुगम्य पहुँच का उदाहरण
- आकृति 13: व्हील चेयर उपयोगकर्ताओं की सुगमता हेतु विशिष्ट सहायता डेस्क का अभिकल्प
- आकृति 14: छोटे हवाईअड्डों पर चेक इन काउंटरों के पास सूचक टाइल का उदाहरण.....
- आकृति 15: बड़े हवाईअड्डों पर प्रत्येक चेक इन-काउंटर को जोड़ने वाले सुगम्य मार्ग का उदाहरण.....
- आकृति 16: गलियारे की अधिमानित चौड़ाई.....
- आकृति 17: सुगम्य गलियारों के लिए आवश्यक स्पष्ट न्यूनतम चौड़ाई.....
- आकृति 18 : सुगम्य गलियारों में समकोण मोड़ हेतु आवश्यक स्थान
- आकृति 19 : सुगम्यता के सार्वभौमिक प्रतीक के स्थल हेतु भूतल पर चिन्ह
- आकृति 20 : सामान दावा क्षेत्र में भूतल पर सुगम्य अंतरराष्ट्रीय प्रतीक का विवरण.....
- आकृति 21 : बैठने के लिए आरक्षित स्थान के सामने स्पर्शी तल
- आकृति 22 : प्रत्येक बोर्डिंग गेट के सामने पीआरएम के लिए आरक्षित सीट का उदाहरण.....
- आकृति 23 : स्पर्शी भूतल संकेतक (टीजीएसआई).....
- आकृति 24 : दृष्टि बाधित दिव्यांगों के लिए स्पर्श ब्लॉक की व्यवस्था.....
- आकृति 25: दरवाजे पर स्पर्शी टाइल्स की व्यवस्था.....
- आकृति 26 : योजना और खंड में प्रदर्शित लिफ्ट संबंधी विवरण.....
- आकृति 27 : रेलिंग के साथ रैम्प के लिए हैंड रेल और स्पर्शी फ्लोर.....
- आकृति 28 : विभिन्न प्रकार के रैम्पसहित रेलिंग का उदाहरण
- आकृति 29 : योजना में प्रदर्शित कर्ब रैम्प का प्रकार.....
- आकृति 30 : दृश्य प्रदर्शित कर्ब रैम्प का प्रकार.....
- आकृति 31: सीढ़ियों के लिए हाथ की रेलिंग.....
- आकृति 32: सीढ़ियों संबंधित विवरण
- आकृति 33: बच्चे, वृद्ध और छोटे कद वाले लोगों की सहायता हेतु दो स्तरों पर हाथ की रेलिंग
- आकृति 34 : हाथ की रेलिंग का विशिष्ट विस्तार
- आकृति 35 : टाइप ए प्रसाधन कक्ष का उदाहरण- दोनों तरफ से पार्श्व स्थानांतरण
- आकृति 36 : टाइप बी कोने में स्थित प्रसाधन कक्ष का उदाहरण- केवल एक तरफ से पार्श्व स्थानांतरण....

- आकृति 37 : टाइप बी प्रसाधन कक्ष में सहायक उपकरण को लगाना.....
- आकृति 38: सेनेटरी उपकरणों की दूरी के साथ वॉश बेसिन और दर्पण को लगाना.....
- आकृति 39 : पैर की अंगुली और घुटने की दूरी दिखाते हुए वॉश बेसिन भाग
- आकृति 40 : प्रसाधन कक्ष का प्ररूपी ब्लॉक योजना
- आकृति 41: भारतीय प्रसाधन कक्ष क्यूबिकल में ग्रैब बार प्रदर्शित करने वाला भाग
- आकृति 42: फ्रीस्टैंडिंग के लिए सुलभ स्थान अथवा निर्मित पेय जल इकाई, जिसमें इकाई के नीचे रिक्त स्थान न हो
- आकृति 43 : दीवार में निर्मित (वाल माउंटेड) पेय जल की इकाई का विवरण.....
- आकृति 44: सेवा प्रदाता पशु / पालतू पशु के विश्राम क्षेत्र संबंधी विवरण.....
- आकृति 45 : संकेतक के लिए उपयोग की जाने वाली भाषाएँ.....
- आकृति 46: सुगम्य पार्किंग हेतु संकेतक का विवरण.....
- आकृति 47 : आगमन पर पिक-अप पॉइंट पर संकेतकों का विवरण.....
- आकृति 48 : प्रस्थान पर ड्राप – ऑफ पॉइंट पर संकेतकों का विवरण.....
- आकृति 49 : सहायता डेस्क कॉल बूथ का विवरण (सिटी साइट कर्ब पर दिया जाना है) और इसके संकेतक.....
- आकृति 50: कर्ब के साथ रैम्प के निकट संकेतकों का विवरण.....
- आकृति 51 : हवाईअड्डा सहायता हेतु संकेतकों का विवरण.....
- आकृति 52: प्राथमिकता काउंटर हेतु संकेतकों का विवरण.....
- आकृति 53 : यूनिसेक्स सुगम्य प्रसाधन कक्ष हेतु संकेतकों का विवरण..
- आकृति 54: सुगम्य लिफ्ट हेतु संकेतकों का विवरण.....
- आकृति 55: सेवा प्रदाता पशु / पालतू पशु के विश्राम क्षेत्र हेतु संकेतकों का विवरण.....

चित्रों की सूची

- चित्र 1 : सतह पर पार्किंग चिन्ह, ट्रांसफर बे मार्किंग और कर्ब रैम्प का उदाहरण...
- चित्र 2 : टर्मिनल भवन, सिआम्पिनो हवाईअड्डा, रोम, इटली के प्रवेश द्वारों में से एक प्रवेश द्वार पर एक बड़ी स्पर्शी तल योजना.....
- चित्र 3 : स्वागत डेस्क के निकट प्रदर्शित होने वाले भवन के स्पर्शी मानचित्र का उदाहरण.....
- चित्र 4 : मैसूर रेलवे स्टेशन पर ब्रेल संकेत मानचित्र और स्पर्शी सुविधा का उदाहरण.....
- चित्र 5 : हवाई अड्डे पर स्वयंसेवकों द्वारा धारण किए जाने वाले सुगम्य भारत अभियान बैज
- चित्र 6 : सीमित रूप से चलने-फिरने वाले लोगों के लिए प्राथमिकता चेक-इन.....
- चित्र 7 : प्राथमिकता चेक-इन काउंटर के नीचे पैर रखने के स्थान और संकेतक उदाहरण
- चित्र 8 : लिफ्ट बटन और रेलिंग का उदाहरण
- चित्र 9 : सीढ़ी के आरम्भ में स्पर्शी तल का उदाहरण.....
- चित्र 10 : सीढ़ी के आरम्भ में स्पर्शी तल और दो स्तरों पर हैंड रेल का उदाहरण
- चित्र 11 : हैंड रेल के अंत में ब्रेल संकेतक
- चित्र 12 : हैंड रेल के अंत में ब्रेल सहित तीन भाषाओं में स्पर्शी संकेतक...
- चित्र 13: टाइप ए सुगम्य प्रसाधन कक्ष में लीवर टाइप नल, मुड़ने वाला ग्रेब बार आदि का उदाहरण ...
- चित्र 14: दो स्तरों पर आपातकालीन अलार्म खींचने वाले कॉर्ड सहित टाइप बी प्रसाधन कक्ष का उदाहरण
- चित्र 15: बच्चों के लिए सुगम्य और कम ऊंचाई वाले यूरिनल के उदाहरण.....
- चित्र 16: मदुरै हवाईअड्डे पर स्थापित दो स्तरों पर पेयजल सुविधा सहित नल के उदाहरण
- चित्र 17: हार्टफील्ड जैक्सन अटलांटा हवाईअड्डे पर एसएआरए..
- चित्र 18: सेंट लुइस लैम्बर्ट अंतरराष्ट्रीय हवाईअड्डे पर एसएआरए..

- चित्र 19: एडमंटन अंतरराष्ट्रीय हवाईअड्डे पर एसएआरए.....
चित्र 20: संकेतकों के लिए रंगों का उदाहरण
चित्र 21: चेन्नई हवाईअड्डे पर ऐरोब्रिज का उदाहरण
चित्र 22: एम्बुलिफ्ट का उदाहरण
चित्र 23: लखनऊ हवाईअड्डे पर रैम्प युक्त बस का उदाहरण....
चित्र 24: इंडिगो एयरलाइंस की वेबसाइट पर व्हीलचेयर सहायता विकल्प....
चित्र 25: इंडिगो एयरलाइंस की वेबसाइट पर विशेष सहायता विकल्प....
चित्र 26: हवाईअड्डों पर प्रदान की जाने वाली व्हीलचेयर सेवाएं....
चित्र 27: लो फ्लोर और इन-बिल्ट रैम्प युक्त बसें.....
चित्र 28: एयरलाइंस द्वारा प्रदान किए जाने वाले रैम्प
चित्र 29: हवाई यात्रा के दौरान गलियारे में उपयोग की जाने वाली कुर्सी का उदाहरण....
चित्र 30: एयरलाइंस की वेबसाइट पर उपलब्ध मेडिकल फॉर्म ..
चित्र 31: एयरलाइन स्टाफ को दिए जाने वाले प्रशिक्षण.....

सारणियों की सूची

- सारणी 1 : पार्किंग स्थल में आरक्षित कार पार्किंग स्थानों की संख्या....
सारणी 2 : तल स्तर में अंतर हेतु उपयोग किए जाने वाले अभिकल्प अवयव
सारणी 3 : ढलान और रैम्प की लंबाई.....
सारणी 4: स्तर परिवर्तन.....

नोट: यह दस्तावेज़ संदर्भ हेतु आई ई ई ई (IEEE) शैली का उपयोग करता है, जिसमें एक वाक्य के अंत में प्रयुक्त संख्याएँ दस्तावेज़ की संदर्भ संख्या को अंकित करती हैं। दस्तावेज़ के अंत में संलग्न संदर्भ सूची के साथ संख्या को संबद्ध करते हुए दस्तावेज़ संबंधी विवरण को देखा जा सकता है ।

परिचय

1. नागर विमानन मंत्रालय

नागर विमानन मंत्रालय (MOCA) देश में नागर विमानन क्षेत्र के विकास और नियमन के लिए राष्ट्रीय नीतियों और कार्यक्रमों के निरूपण हेतु उत्तरदायी है। यह विमान अधिनियम, 1934, विमान नियम, 1937 और देश में विमानन क्षेत्र से संबंधित विभिन्न अन्य विधानों के लिए उत्तरदायी है। इस मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण में नागर विमानन महानिदेशालय, नागर विमानन सुरक्षा ब्यूरो और इंदिरा गांधी राष्ट्रीय उड़ान अकादमी जैसे संबद्ध और स्वायत्त संगठनों तथा संबद्ध सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों जैसे भारतीय राष्ट्रीय विमानन कंपनी लिमिटेड, भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण और पवन हंस हेलीकॉप्टर लिमिटेड है।

2. भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण

भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण (भाविप्रा) नागर विमानन मंत्रालय के अधीन कार्यरत एक वैधानिक निकाय है, जो नागर विमानन की आधारभूत संरचना के निर्माण, उन्नयन, रखरखाव और प्रबंधन तथा आस-पास के समुद्री क्षेत्रों सहित भारतीय वायु क्षेत्र के प्रबंधन के लिए उत्तरदायी है। इसका गठन 1 अप्रैल, 1995 को भारतीय अंतरराष्ट्रीय विमानपत्तन प्राधिकरण और राष्ट्रीय विमानपत्तन प्राधिकरण का विलय करके देश में हवाई अड्डों पर अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप प्रचालन, टर्मिनल और कार्गो सुविधाओं के एकीकृत विकास, विस्तार और आधुनिकीकरण में तेजी लाने के उद्देश्य से किया गया था। यह ग्राहक संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित करने और अवसंरचना व सुविधाओं के उन्नयन के लिए सुधार करने हेतु प्रयासरत है।

भाविप्रा के पास 136 हवाई अड्डे हैं, जिनमें 24 अंतरराष्ट्रीय हवाई अड्डे (3 अंतरराष्ट्रीय सिविल एन्क्लेव सहित), 10 सीमा शुल्क हवाई अड्डे (4 सीमा शुल्क सिविल एन्क्लेव सहित), 80 अंतर्देशीय हवाई अड्डे और रक्षा हवाई क्षेत्रों में 22 अंतर्देशीय सिविल एन्क्लेव सम्मिलित हैं।

भाविप्रा का उद्देश्य "उत्कृष्ट, सुरक्षित और ग्राहक अनुकूल हवाई अड्डा एवं विमान दिक्चालन सेवाएं उपलब्ध कराते हुए भारत के स्थाई विमानन नेटवर्क/तंत्र की बुनियाद बनना और उसके माध्यम से उन क्षेत्रों में आर्थिक वृद्धि के लिए उत्प्रेरक के रूप में कार्य करना, जहां हम सेवाएं प्रदान करते हैं।"

3. पुस्तक के बारे में

जिस प्रकार से अन्य यात्रियों की तरह दिव्यांगों और सीमित रूप से चलने-फिरने वाले व्यक्तियों के लिए, हवाई यात्रा करने के अवसर बढ़ाए जा रहे हैं, ऐसे में आवश्यक है कि इन व्यक्तियों के लिए यात्रा की शर्तों को मानकीकृत किया जाए ताकि एयरलाइन्स, हवाई अड्डा प्रचालकों, ग्राउंड हैंडलिंग एजेंसीज़ आदि द्वारा उनकी ग्राह्यता और उनके आवागमन के प्रबंधन को सुगम बनाया जा सके।

यह दस्तावेज़ हवाई अड्डों की विशिष्ट आवश्यकताओं से संबंधित स्पष्ट और संक्षिप्त मानक और दिशानिर्देश उपलब्ध कराने हेतु, एक प्रयास है जो नए सुगम्य हवाई अड्डों को विकसित करने के साथ साथ-वर्तमान हवाई अड्डों की अवसंरचना को उन्नत करने में सहायता करेगा। इस दस्तावेज़ को डीजीसीए के नागर विमानन आवश्यकताएँ, खंड -3 वायु परिवहन, श्रृंखला 'एम' भाग I, जिसे 09 जुलाई 2021 को संशोधित किया गया है, में सम्मिलित बिंदुओं के साथ पढ़ा जाए।

यह दस्तावेज़ सुगम्य हवाई अड्डे की आधारभूत संरचना, एयरलाइंस और सुरक्षा बलों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्य सुविधाओं के मानकों और दिशानिर्देशों के विषय में जानकारी प्रदान करता है। यह दिव्यांग यात्रियों और सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों को हवाई अड्डे के टर्मिनल के अंदर सभी सुविधाओं

का सुरक्षित, स्वतंत्र रूप से उपयोग करने में सक्षम बनाने के लिए सार्वभौमिक अभिकल्पित सुविधाओं को लागू करने में सहयोग करेगा। यह व्यक्तियों को अपना कार्यस्वतंत्ररूप से करने में भी सुविधा प्रदान करेगा, ताकि वे सम्मान और सुरक्षा के साथ यात्रा की सभी गतिविधियों में सम्मिलित हो सकें।

4. अंतरराष्ट्रीय और राष्ट्रीय नीति परिप्रेक्ष्य

4.1. दिव्यांगों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन (कन्वेंशन), 2007 [1]

संयुक्त राष्ट्र मानवाधिकार संबंधी अन्यसम्मेलनों (कन्वेंशनों) की भांति दिव्यांगोंके अधिकारों पर सम्मेलन (कन्वेंशन), दशकों की सक्रियताके परिणामस्वरूप हुआ जिसके अंतर्गतआकांक्षाओं से विकसित समूह अधिकार मानकों को संधियों में परिवर्तित किया गया। यह सम्मेलन (कन्वेंशन), सभी क्षेत्रीय समूहों के दृढ़ समर्थन के साथ, इतिहास में सबसे तेजी से समर्थित मानवाधिकार उपकरणमें से एक बन गया। वर्ष 2007 में इसके उद्घाटन पर 160 राष्ट्रों ने सम्मेलन के दौरान समझौते पर हस्ताक्षर किए और 126 राष्ट्रों ने अपने पहले पांच वर्षों के अंदर समझौते (कन्वेंशन) की पुष्टि की।

यह समझौता (कन्वेंशन), एक प्रस्तावना के साथ नागरिक कानून परंपरा का अनुसरण करता है, जिसका यह सिद्धांत है कि "सभी मानवाधिकार सार्वभौमिक, अविभाज्य, अन्योन्याश्रित और परस्पर संबंधित हैं" जिसका उल्लेख विना घोषणा और कार्य योजना में किया गया है। प्रस्तावना का उपखंड 25 स्पष्ट रूप से सतत विकास का उल्लेख करता है और यह ध्यान दिलाता है कि "दिव्यांगता" एक "विकासशील अवधारणा" है जिसमें असमर्थता और परिवेशी कारकों के बीच पारस्परिक अंतः क्रिया सम्मिलित है साथ ही यह "जेंडर परिप्रेक्ष्य" के महत्व का उल्लेख करता है। सम्मेलन (कन्वेंशन) का उद्देश्य सभी दिव्यांगों के लिए समस्त मानवाधिकारों और मौलिक स्वतंत्रता का पूर्ण और समान लाभ उठाने हेतु अवसरों को बढ़ाना, संरक्षित करना और सुनिश्चित करना है तथा उनकी अंतर्निहित गरिमा हेतु सम्मान को बढ़ावा देना है। समझौते (कन्वेंशन) के अंतर्गत आठ मार्गदर्शक सिद्धांत हैं जो अनुच्छेद 3 में वर्णित हैं:

1. अंतर्निहित गरिमा का सम्मान, अपनी इच्छानुसार अभिव्यक्त करने में स्वायतता और स्वतंत्रता
2. पक्षपात रहित
3. समाज में सम्मिलित होकर पूर्ण और प्रभावी भागीदारी
4. मानव विविधता और मानवता के अंश के रूप में दिव्यांगों के अलग होने की स्वीकृति और उनके लिए सम्मान
5. समान अवसर
6. सुगम्यता
7. पुरुषों और महिलाओं में लैंगिक समानता
8. दिव्यांग बच्चों की विकसित होती क्षमताओं का सम्मान और दिव्यांग बच्चों की निजता के अधिकार का सम्मान

संयुक्त राष्ट्र और उसके सदस्य राष्ट्रों द्वारा 2006 के बाद इस संबंध में बहुत कार्य किया गया है।

4.2 दिव्यांगजन अधिकार (RPwD) अधिनियम, 2016 [2]

दिव्यांगजन अधिकार, 2016 अधिनियम दिनांक 28.12.2016 को अधिनियमित किया गया था, जो 19.04.2017 से लागू हुआ। अधिनियम की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:

- I. दूसरों के समान दिव्यांग अपने अधिकारों का उपयोग करें, यह सुनिश्चित करने के लिए समुचित सरकारों को प्रभावी उपाय करने की जिम्मेदारी दी गई है।
- II. दिव्यांगता को एक विकासशील और गतिशील अवधारणा के आधार पर परिभाषित किया गया है।
- III. अधिनियम में निम्नलिखित निर्दिष्ट अक्षमताएं सम्मिलित हैं:
 1. शारीरिक अक्षमता
ए. गतिज (लोकोमोटर) दिव्यांगता

- i. कुष्ठरोग मुक्त व्यक्ति
 - ii. मस्तिष्क पक्षाघात
 - iii. बौनापन
 - iv. मांसपेशीय दुर्विकास
 - v. एसिड अटैक पीड़ित
 - बी. दृष्टि बाधित
 - i. अंधापन
 - ii. निम्न दृष्टि
 - सी. श्रव्य बाधित
 - i. बधिर
 - ii. सुनने में परेशानी
 - डी. वाणी और भाषा की अक्षमता
2. बौद्धिक अक्षमता
 - ए. विशिष्ट सीखने में कठिनाई
 - बी. ऑटिज्म स्पेक्ट्रम विकार
3. मानसिक व्यवहार (मानसिक रूग्णता)
4. दिव्यांगता के कारण-
 - ए. चिरकालिक तंत्रिका संबंधी (क्रोनिक न्यूरोलॉजिकल) स्थितियां जैसे-
 - i. विविध (मल्टीपल) स्वलेरोसिस
 - ii. पार्किंसंस रोग
 - बी. रक्त विकार-
 - i. हीमोफीलिया
 - ii. थैलेसीमिया
 - iii. सिकल सेल रोग
5. एकाधिक दिव्यांगता
 - IV. बैचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों और इससे उच्च दिव्यांगों के लिए अतिरिक्त लाभ प्रदान किए गए हैं।
 - V. 6 से 18 वर्ष की आयु के बीच बैचमार्क दिव्यांगतावाले प्रत्येक बच्चे को मुफ्त शिक्षा का अधिकार होगा।
 - VI. बैचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए सरकारी और सरकारी सहायता प्राप्त उच्च शिक्षण संस्थानों में सीटों में 5% आरक्षण।
 - VII. सार्वजनिक भवनों (सरकारी और निजी दोनों) में निर्धारित समय-सीमा में सुगम्यपहुंच सुनिश्चित करने पर बल दिया गया है।
 - VIII. बैचमार्क दिव्यांगता वाले कुछ व्यक्तियों या व्यक्तियों के वर्ग के लिए सरकारी नौकरियों में 4% आरक्षण।
 - IX. यह अधिनियम जिला न्यायालय या राज्य सरकार द्वारा नामित किसी प्राधिकरण द्वारा संरक्षणता प्रदान करने का प्रावधान करता है जिसके अंतर्गत संरक्षक और दिव्यांग व्यक्तियों के बीच संयुक्त निर्णय लिया जाएगा।
 - X. दिव्यांगताके संबंध में व्यापक आधार वाले केंद्रीय और राज्य सलाहकार समिति को नीति निर्माण निकायों के रूप में स्थापित किया जाएगा।
 - XI. यह अधिनियम दिव्यांग व्यक्तियों हेतु मुख्य आयुक्त और दिव्यांगों के राज्य आयुक्तों के कार्यालय को सुदृढ करने का प्रावधान करता है जो नियामक निकायों और शिकायत निवारण एजेंसियों के रूप में कार्य करेंगे और अधिनियम के कार्यान्वयन की निगरानी भी करेंगे। इन कार्यालयों को एक सलाहकार समिति द्वारा सहायता प्रदान की जाएगी जिसमें विभिन्न अक्षमताओं के विशेषज्ञ सम्मिलित होंगे।
 - XII. दिव्यांगोंको वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए राष्ट्रीय और राज्य निधि की स्थापना करना।
 - XIII. इस अधिनियम में दिव्यांगों के विरुद्ध किए गए अपराधों के लिए दंड का प्रावधान है।
 - XIV. दिव्यांगोंके अधिकारों के उल्लंघन से संबंधित मामलों के निपटारे के लिए नामित विशेष न्यायालय।

4.3 सुगम्य भारत अभियान (एआईसी)

सुगम्यता सभी को समान सुगमता प्रदान करने के बारे में है। हमारी सामाजिक जिम्मेदारी के रूप में, सीमित रूप से चलने फिरने वाले लोगों को समुदायों में मिलने वाली सभी सुविधाओं और सेवाओं तक उनको सुगमता प्रदान की जानी चाहिए। इस उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए, दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग (डीईपीडब्ल्यूडी) ने दिव्यांगों(पीडब्ल्यूडी) के लिए सार्वभौमिक सुगम्यता प्राप्त करने के लिए एक राष्ट्रव्यापी अभियान के रूप में 3 दिसंबर, 2015 को एक्सेसिबल इंडिया कैंपेन (सुगम्य भारत अभियान) शुरू किया। यह अभियान दिव्यांगता के सामाजिक मॉडल के सिद्धांतों पर आधारित है, दिव्यांगता गठित समाज के दृष्टिकोण के कारण होती है, न कि व्यक्ति की सीमाओं और असमर्थता के कारण। एक निर्बाध परिवेश सभी गतिविधियों में समान भागीदारी की सुविधा प्रदान करता है और स्वतंत्र और गरिमापूर्ण जीवन शैली को प्रोत्साहित करता है।

इस अभियान का दृष्टिकोण एक समावेशी समाज का निर्माण करना है जिसमें दिव्यांगों(पीडब्ल्यूडी) के विकास और संवृद्धि के लिए समान अवसर प्रदान किए जाए ताकि वे सार्थक, सुरक्षित और सम्मानित जीवन यापन कर सकें। सुगम्य भारत अभियान इस उद्देश्य को प्रचारित करने के लिए केंद्र सरकार के सभी विभागों/मंत्रालयों और राज्य सरकारों का सहयोग प्राप्त करना चाहता है। इसके दो महत्वपूर्ण घटक हैं: मानव निर्मित पर्यावरण सुगम्यता और परिवहन प्रणाली सुगम्यता।

5. पृष्ठभूमि

दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 में बताया गया है कि दिव्यांगोंको समानता और दूसरों के समान अपनी निष्ठा के लिए सम्मान और गरिमापूर्ण जीवन का अधिकार प्राप्त है तथा दिव्यांगों को उपयुक्त वातावरण तथा उचित आवास प्रदान कर उनकी क्षमता का उपयोग करने के लिए कदम उठाए जाएं। इसके अलावा, किसी भी व्यक्ति को केवल दिव्यांगता के आधार पर उसकी व्यक्तिगत स्वतंत्रता से वंचित नहीं किया जाए एवं दिव्यांगोंको जोखिम, सशस्त्र संघर्ष, मानवीय आपात स्थितियों और प्राकृतिक आपदाओं की स्थितियों में समान संरक्षण और सुरक्षा प्राप्त होगी।

इसके अतिरिक्त, भारतीय संविधान के अनुच्छेद-14 द्वारा मान्य संपूर्ण मानवाधिकारों तथा मौलिक स्वतंत्रता को दिव्यांगजनों के लिए सुनिश्चित करने हेतु विशेष उपाय किए जाने की आवश्यकता है। इस प्रकार सभी के लिए सुगम्यता को एक मूलभूत आवश्यकता के रूप में मान्यता दी गई है, और इसे सुनिश्चित करने के लिए विश्व भर में प्रयास किए जा रहे हैं। विशेषतः हवाईअड्डे जैसे जनता द्वारा व्यापक रूप से उपयोग में लाए जाने वाले मानव निर्मित अभिकल्पों में सार्वभौमिक अभिकल्प संकल्पना अब सभी अभिकल्पों में आधारभूत होता जा रहा है। इसलिए एक ऐसा दस्तावेज बनाने की आवश्यकता थी जो उपयोगकर्ताओं के लिए भारत के सभी हवाईअड्डों को और अधिक सुगम्य बनाने में सहायता करे और उन तक सुगम्यता को मानकीकृत करे और इस प्रकार नागर विमानन के लिए सुगम्यता मानक और दिशानिर्देश (एएसजीसीए) बनाने की यात्रा आरंभ हुई।

भारत में निर्मित परिवेश की सुगम्यता हेतु मानदंडों का विवरण देने वाले दो प्रमुख दस्तावेज हैं जो इसका आधार हैं और जिनका विवरण निम्नानुसार है :

1. अनुलग्नक बी, मानवमितीय(एंथ्रोपोमेट्रिक्स)और बाधा (बैरियर) मुक्त भवनों तथा निर्मित परिवेश के लिए विशिष्ट अपेक्षाएं, भाग 3 विकास नियंत्रण नियम और सामान्य भवन अपेक्षाएं भारत की राष्ट्रीय भवन निर्माण संहिता, भारतीय मानक ब्यूरो(बीआईएस),2016 (इस दस्तावेज़ में एनबीसी/एनबीसीके के रूप में संदर्भित)
2. भारत में सार्वभौमिक सुगम्यता के लिए सुसंगत दिशानिर्देश और मानक, शहरी विकास मंत्रालय, 2021 (इस दस्तावेज़ में एचजी (HG) के रूप में संदर्भित)।

इन दस्तावेजों के अलावा नागर विमानन क्षेत्र के लिए निम्नलिखित दस्तावेज़ महत्वपूर्ण हैं:

1. इकाओ (ICAO) अनुबंध 9, 14वां संस्करण, अक्टूबर 2015
2. नागर विमानन महानिदेशालय (DGCA), नागर विमानन अपेक्षाएं , खंड -3 विमान परिवहन, श्रृंखला 'एम' भाग I, 09 जुलाई, 2021 को संशोधित (इस दस्तावेज़ में सीएआर (CAR) के रूप में संदर्भित)
3. दिव्यांगों के लिए नागर विमानन अपेक्षाओं (सीएआर) की समीक्षा हेतु अशोक कुमार समिति की रिपोर्ट, नागर विमानन मंत्रालय, 2012- यह दिव्यांगों और सीमित रूप से चलने-फिरने वाले व्यक्तियों द्वारा विमानयात्रा में सुधार से संबंधित उठाए गए विभिन्न विषयों का अध्ययन करने के लिए 22 मार्च, 2012 को गठित की गई एक समिति की रिपोर्ट है। इसमें नागर विमानन मंत्रालय, भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण, निजी हवाई अड्डा प्रचालकों, एयरलाइंस, सीमित रूप से चलने वाले /दिव्यांगों के लिए काम कर रहे संगठनों, नागर विमानन सुरक्षा ब्यूरो (बीसीएएस) और नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) जैसे सभी हितधारकों के प्रतिनिधि सम्मिलित थे। इस पर सम्बंधित विशेषज्ञों के साथ कई बैठकें और ऑनलाइन चर्चाएँ हुईं, उन्होंने समिति की अंतिम रिपोर्ट बनाने में अपना सहयोग दिया। सीएआर की समीक्षा करने के अतिरिक्त, उन्होंने वेबसाइट की रूपरेखा, सहायक सामग्री और सुविधाओं, अवसंरचना, विशेष रूप से सीमित रूप से चलने वाले/अक्षमता वाले व्यक्तियों के लिए आरामदायक हवाई यात्रा करने में सुधार हेतु भी सुझाव दिए।
4. नागर विमानन सुरक्षा ब्यूरो का एवसेक परिपत्र सं. - 01-2022, फरवरी 2022 – दिव्यांगजन और/या सीमित रूप से चलने वाले व्यक्ति विशेष की जांच (स्क्रीनिंग) के लिए मानक संचालन प्रक्रिया से सम्बंधित ।

एसजीसीए (ASGCA) बनाने से पहले उपरोक्त सभी दस्तावेजों का अध्ययन किया गया था और तदनुसार हवाई अड्डों की अपेक्षाओं के अनुसार इसी से संदर्भ लिया गया है। इनके अलावा, सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय (MOSJE) द्वारा नागर विमानन मंत्रालय (MOCA) और भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के प्रतिनिधियों के साथ विभिन्न बैठकों में दिए गए सुझावों और सर्वोत्तम अंतरराष्ट्रीय प्रक्रियाओं का समेकित संदर्भ देते हुए इस दस्तावेज़ में सम्मिलित किया गया है। इसके अतिरिक्त, इस दस्तावेज़ का मसौदा जनमत के लिए रखा गया था और विभिन्न संबंधित विशेषज्ञों, व्यक्तियों, सीमित रूप से चलने-फिरने वाले व्यक्तियों का प्रतिनिधित्व करने वाले संगठनों आदि से बहुत सारे सुझाव प्राप्त हुए थे, जिनमें से कई इस अंतिम संस्करण में सम्मिलित किए गए हैं।

6. परिभाषाएं

- 6.1. "न्यूनतम मानदंड (बेंचमार्क) वाले दिव्यांगजन" का अर्थ है ऐसा व्यक्ति जिसकी विनिर्दिष्ट दिव्यांगता न्यूनतम 40 प्रतिशत से अधिक है, निर्दिष्ट दिव्यांगता अध्यापक/निबंधनों में परिभाषित नहीं किया गया है और इसमें ऐसा दिव्यांग व्यक्ति सम्मिलित है जहां निर्दिष्ट दिव्यांगता को मापने योग्य के तौर पर परिभाषित किया गया है, जैसा कि प्रमाणन प्राधिकरण द्वारा प्रमाणित किया गया है [3]
- 6.2. दिव्यांगजन" से ऐसी दीर्घकालिक शारीरिक, मानसिक, बौद्धिक या संवेदीहानि वाला व्यक्ति अभिप्रेत है जिसको समाज में बाधाओं का सामना करने में अन्य व्यक्तियों के साथ प्रभावी भागीदारी में रूकावट उत्पन्न होती हो। [3]
- 6.3. कोई व्यक्ति जो किसी शारीरिक अक्षमता (संवेदी, चल अक्षमता; स्थायी या अस्थायी) बौद्धिक अक्षमता अथवा क्षति अथवा किसी अन्य कारण से हुई अक्षमता अथवा आयु के कारण परिवहन के साधनों का उपयोग करते समय उसकी चलने-फिरने की क्षमता कम हो गई हो तथा ऐसी स्थिति में उसकी सेवा की विशेष आवश्यकताओं पर पर्याप्त ध्यान और अंगीकार करते हुए ऐसे सभी यात्रियों को सेवा उपलब्ध कराया जाना है। [4]
- 6.4. सेवा प्रदाता पशु का अर्थ श्वान से है जो दिव्यांगों के लिए कार्य करने या सौंपे गए कार्य को करने के लिए व्यक्तिगत रूप से प्रशिक्षित होते हैं।
- 6.5. सार्वभौमिक अभिकल्प का तात्पर्य ऐसे उत्पादों, परिवेश, कार्यक्रमों और सेवाओं के अभिकल्प से है जो अनुकूलन या विशेष अभिकल्प की आवश्यकता के बिना सभी लोगों द्वारा अधिकतम संभव सीमा तक उपयोग करने योग्य हो और दिव्यांगों के विशेष समूह के लिए उन्नत तकनीकों सहित सहायक उपकरणों पर लागू हो। [3]
- 6.6. डब्ल्यूसीएचआर अभिकल्प यात्री सीढ़ियां - (व्हीलचेयर – रैम्प के लिए "आर") चढ़/उतर सकते हैं और केबिन सीट के लिए अपना रास्ता बना सकते हैं, लेकिन विमान से/तक अर्थात् रैम्प, फिंगर डॉक या मोबाइल लाउंज से / तक की दूरी के लिए व्हीलचेयर की आवश्यकता होती है, जो भी लागू हो। जब सेवा प्रदाता पशु (सर्विस एनिमल) यात्री के साथ हो, तो एसएसआर आइटम के फ्री टेक्स्ट में पशु (एनिमल) का स्पष्ट उल्लेख करें। [5]
- 6.7. डब्ल्यूसीएचएस - (व्हीलचेयर – सीढ़ियां के लिए "एस" – से तात्पर्य यात्री सीढ़ियां चढ़/उतर नहीं सकता है, लेकिन केबिन सीट से/तक आने के लिए स्वयं रास्ता बनाने में सक्षम है; विमान या मोबाइल लाउंज से/ तक की दूरी के लिए व्हीलचेयर की आवश्यकता होती है और इसे सीढ़ियों से ऊपर/नीचे ले जाना चाहिए। जब सेवा प्रदाता पशु (सर्विस एनिमल) यात्री के साथ हो, तो एसएसआर आइटम के फ्री टेक्स्ट में पशु (एनिमल) का स्पष्ट उल्लेख करें। [5]
- 6.8. डब्ल्यूसीएचसी - (व्हीलचेयर- केबिन सीट के लिए सी) से तात्पर्य है कि – जब यात्री पूरी तरह से चलने में असमर्थ हो; विमान/मोबाइल लाउंज से/तक व्हीलचेयर की आवश्यकता होती है और उसे सीढ़ियों से ऊपर/नीचे और केबिन सीट से / तक लेकर जाना / आना चाहिए। जब सेवा प्रदाता पशु (सर्विस एनिमल) यात्री के साथ हो, तो एसएसआर आइटम के फ्री टेक्स्ट में पशु का स्पष्ट उल्लेख करें। [5]

7. कार्यक्षेत्र और प्रयोज्यता

इस दस्तावेज़ में निहित प्रावधान सुगम्य हवाईअड्डे बनाने के लिए आवश्यक अवसंरचना, एयरलाइंस और सुरक्षा बलों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्य सुविधाओं से संबन्धित हैं। ये भा.वि.प्रा. द्वारा प्रबंधित और सभी निजी हवाईअड्डों सहित भारत के सभी हवाईअड्डों पर लागू होंगे। मौजूदा हवाईअड्डों को इस पुस्तिका में निर्दिष्ट अभिकल्प मानकों का पालन करते हुए यथासंभव उनकी अवसंरचना को पुनः तैयार करने की आवश्यकता है। इसके अलावा, आने वाले सभी नए हवाईअड्डों में योजना स्तर से ही निर्दिष्ट अभिकल्प विशिष्टताओं को सम्मिलित करने की आवश्यकता है।

इस पुस्तिका में निहित प्रावधान निम्नलिखित पर लागू होंगे:

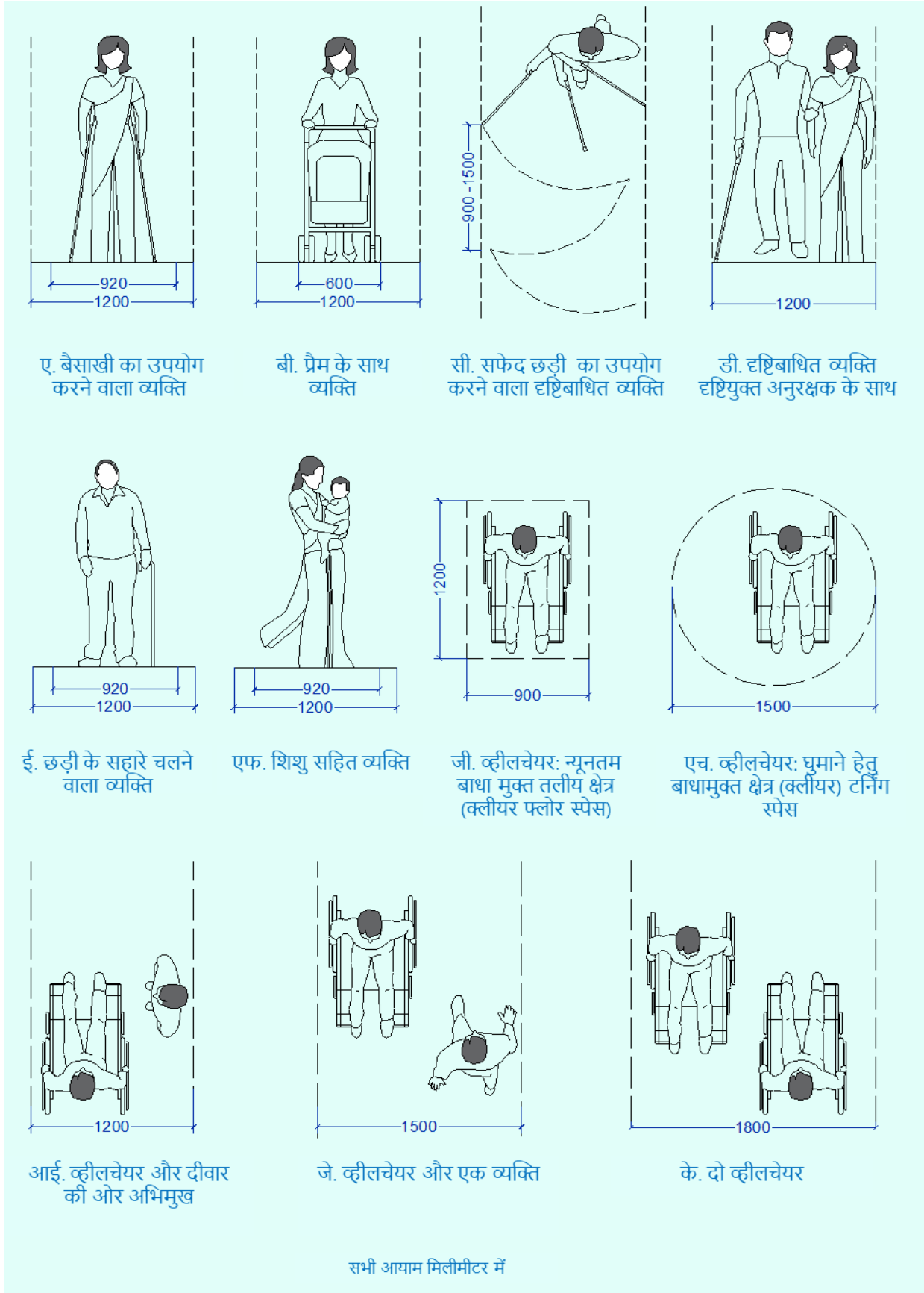
- अंतरदेशीय और अंतरराष्ट्रीय दोनों तरह की शेड्यूल और गैर-शेड्यूल वायु परिवहन सेवाओं में सम्मिलित सभी भारतीय एयरलाइंस/कैरियर;
- भारतीय क्षेत्र से आने-जाने के लिए अनुसूचित वायु परिवहन में कार्यरत सभी विदेशी एयरलाइंस/कैरियर।
- भारतीय क्षेत्र के भीतर निजी/संयुक्त उद्यम सहित सभी हवाईअड्डा प्रचालक।
- हवाईअड्डों पर तैनात विमानन सुरक्षा समूह (एएसजी) / सीआईएसएफ / एपीएसयू

8. आधारभूत मानवमिती और निर्धारित स्थान (बेसिक एंथ्रोपोमेट्री और स्पेस अलाउंस)

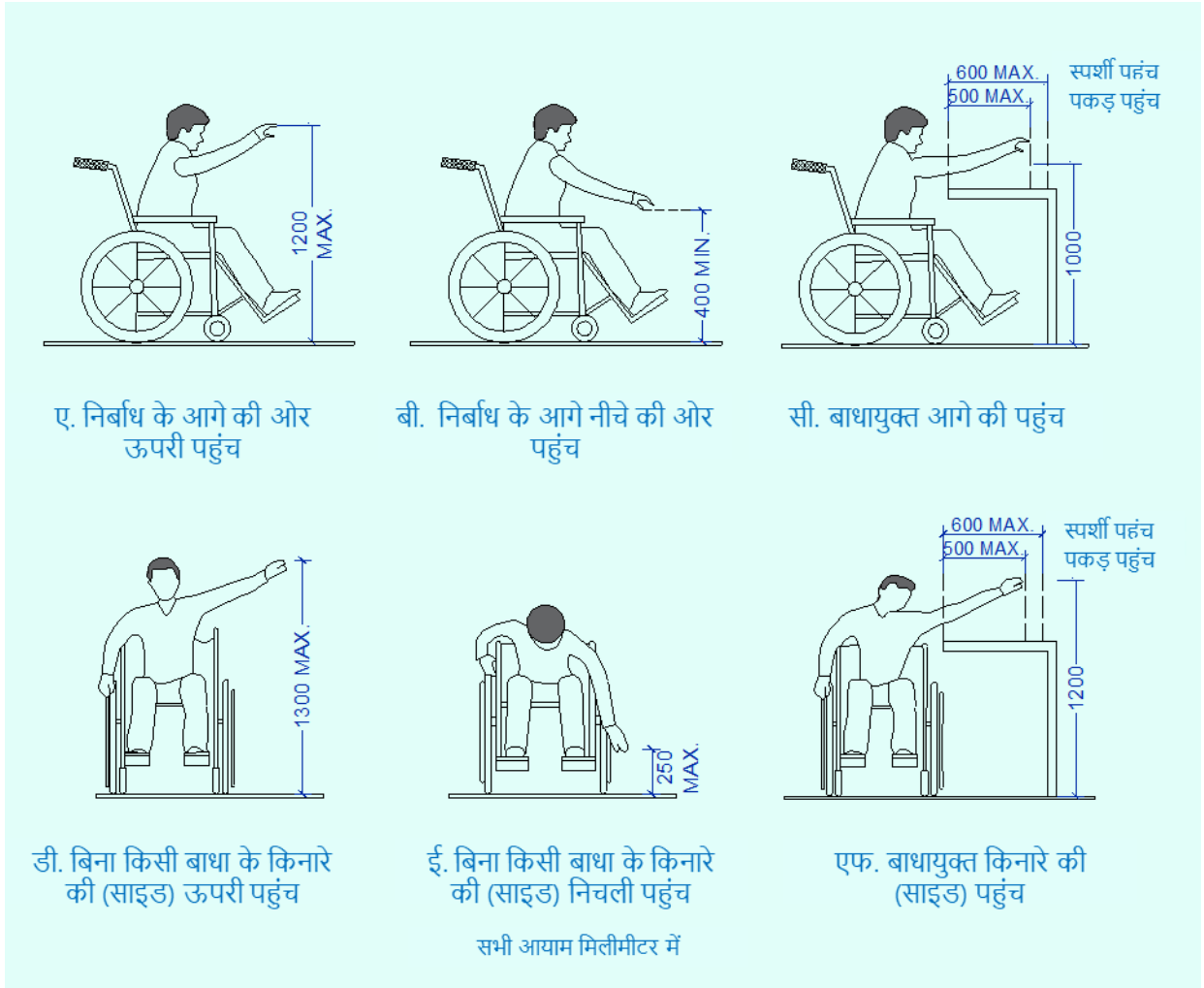
मानव मिति (एंथ्रोपोमेट्रिक) आयाम विविध व्यक्तियों के शरीर और स्थानिक आवश्यकताओं को समझने में हमारी सहायता करते हैं। उनमें आयु, जेंडर, क्षमताएं भिन्न-भिन्न हो सकती हैं और क्रिया कलाप निष्पादन में सामाजिक-सांस्कृतिक अंतर हो सकते हैं। उनकी विशिष्ट मानवीय आवश्यकताओं को समझते हुए दिव्यांगों और अन्य विविधताओं की आवश्यकता के अनुसार हवाई अड्डे को एक समावेशी तरीके से अभिकल्पित करना एक मौलिक कर्तव्य है। इसलिए, किसी भी निर्मित परिवेश को समावेशी और सुगम बनाने के लिए, मानवमितीय संभावनाओं की व्यापक सीमा को सम्मिलित करना और फिर इस संदर्भ को पूरा करने के लिए अवयवों को युक्तिसंगत तरीके से अभिकल्पित किया जाना उपयुक्त है।

“भारत में सार्वभौमिक सुगम्यता अनुकूल दिशा निर्देश एवं प्रणालियां, 2021” (हार्मोनाइज्ड गाइडलाइन्स एंड स्टैंडर्ड्स, 2021”) में अभिकल्पित कुछ विशिष्ट मानवमिति (एंथ्रोपोमेट्रिक) और स्थानिक आयाम आकृति 1, आकृति 2 और आकृति 3 में दिखाए गए हैं, जो छड़ी के सहारे चलने वाले व्यक्ति, बाहों में बच्चे को उठाए हुए व्यक्ति, व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं आदि के लिए आयाम या स्थानिक आवश्यकताओं की विस्तृत सूचना प्रदान करते हैं। वे व्हीलचेयर स्थान का उपयोग करने वाले व्यक्ति के लिए उनकी पहुंच की सीमा और विविध निर्मित परिवेश संदर्भों में स्पष्ट मार्ग की चौड़ाई का भी विस्तृत उल्लेख करते हैं।

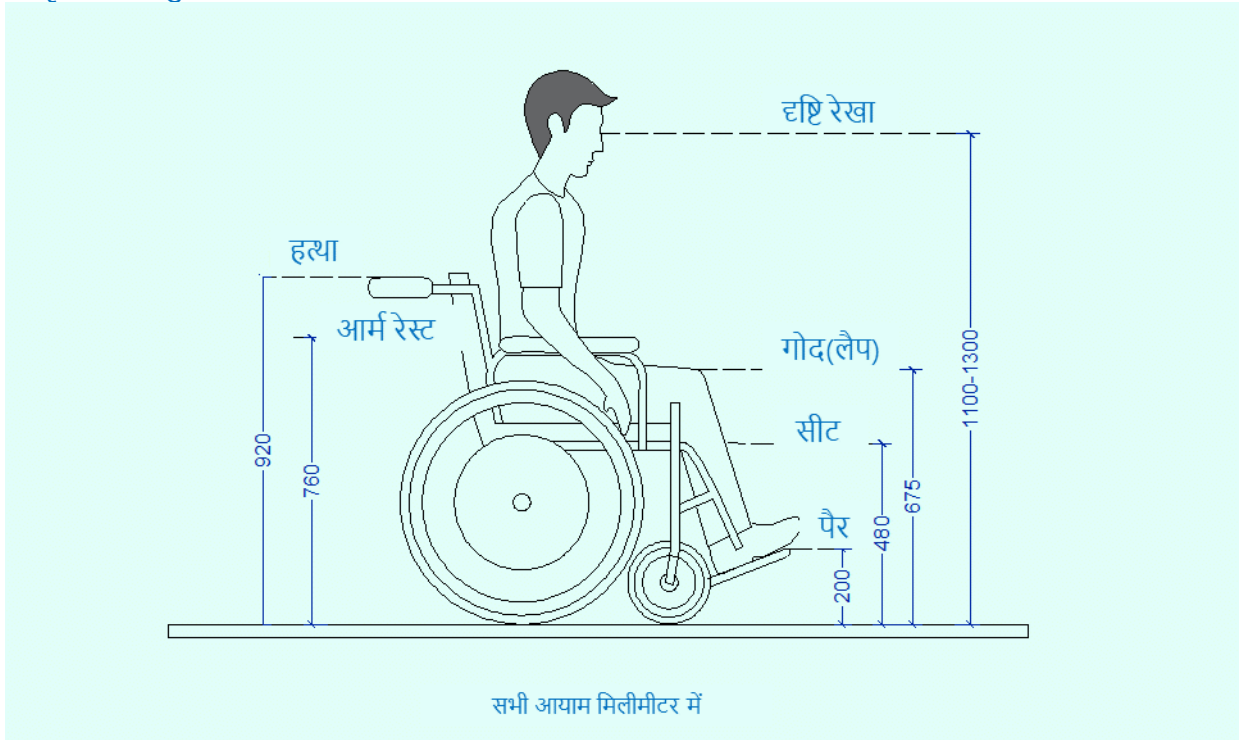
विशिष्ट रूप से, विभिन्न निर्मित वातावरणों में समावेशी सुविधाओं का निर्माण करते समय दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए सफेद छड़ी के रेडियल विस्तार (रेंज) के साथ-साथ व्हीलचेयर या बेबी प्रैम मैनुवेरिंग से संबंधित स्थान पर सावधानी से विचार करने की आवश्यकता होती है। अच्छे कौशलयुक्त अभिकल्प (एर्गोनोमिक डिज़ाइन) और सक्रिय स्थल (रिस्पॉन्सिव स्पेस) मानक, व्यक्ति साक्ष्य व्यापक आवश्यकताओं को पूरा करते हुए निर्मित परिवेश में मानवीय स्वतंत्रता और दक्षता की सुविधा प्रदान करते हैं। इसलिए, उनकी सहायक तकनीकों के संदर्भ में विविध अक्षमताओं के लिए इन मानवमितीय आवश्यकताओं पर विचार करने तथा स्थान का अभिकल्प बनाते समय निकासी के लिए स्थान बनाने की दृढ़ता से अनुशंसा की जाती है।



आकृति :1 मानवमितीय और निर्धारित स्थान



आकृति 2 : पहुंच संबंधी आरेख

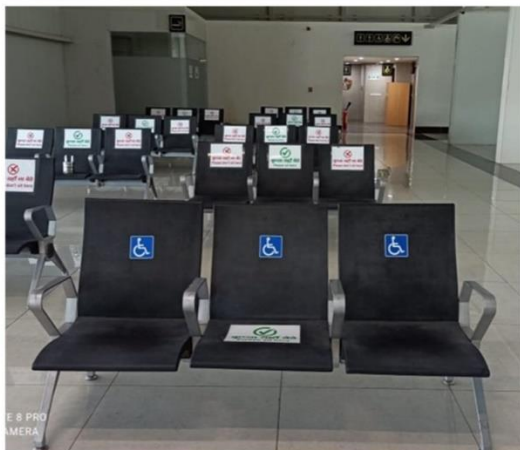
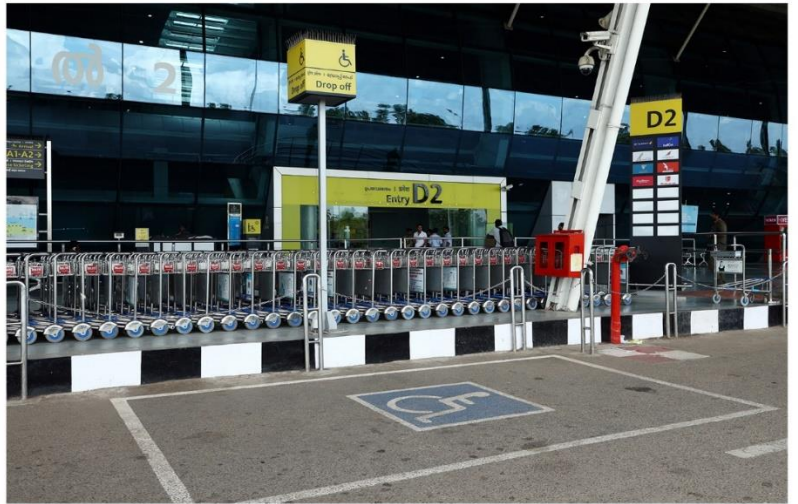
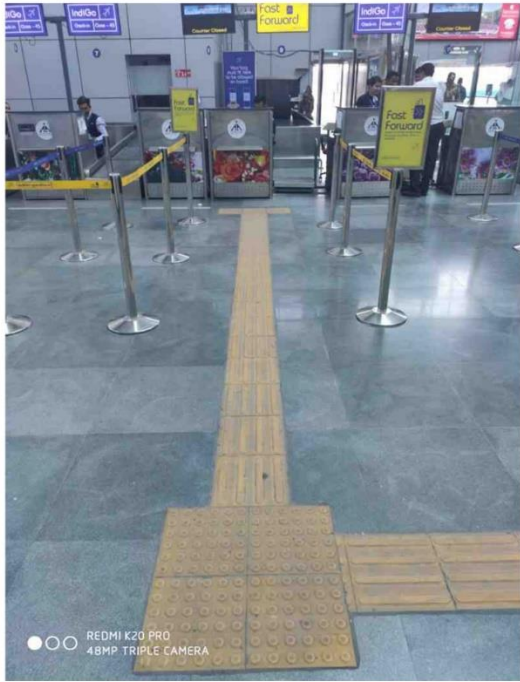


आकृति 3: व्हीलचेयर के आयाम

भाग ए

हवाई अड्डा प्रचालक द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्य सुविधाएं





भाग ए : हवाईअड्डा प्रचालक द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्यता सुविधाएँ

1. सुगम्य पार्किंग और छोड़ने (ड्रॉप-ऑफ)/ले जाने (पिक अप) का स्थल

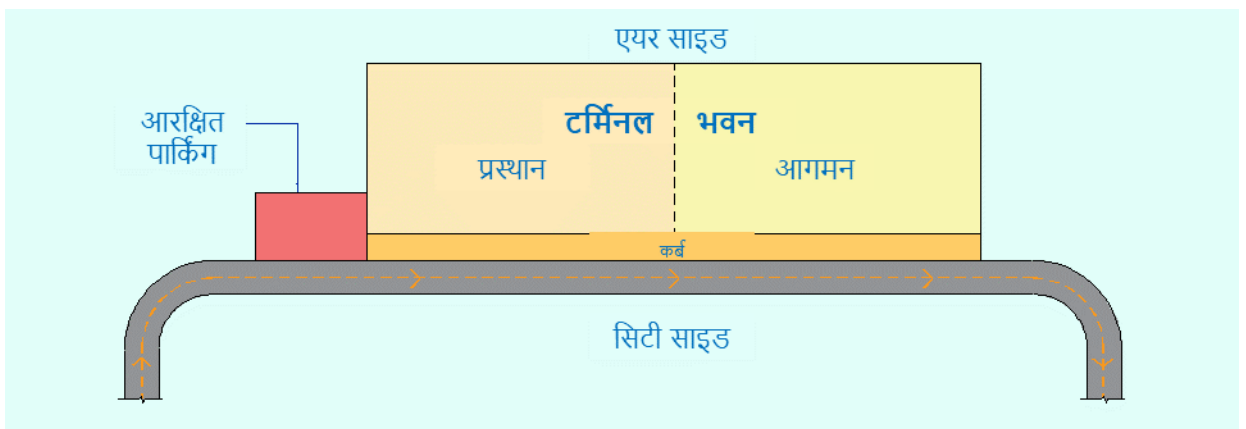
1.1. दिव्यांगजनों के लिए टर्मिनल भवन के पास आरक्षित पार्किंग:

- दिव्यांगजनों के लिए प्रस्थान क्षेत्र के पास टर्मिनल भवन के साथ ही आरक्षित पार्किंग उपलब्ध होनी चाहिए और यह एक सुगम्य मार्ग के द्वारा भवन के प्रवेश द्वार से जुड़ी होनी चाहिए। पार्किंग का स्थान ऐसा होना चाहिए जहां से टर्मिनल के प्रवेश द्वार की न्यूनतम दूरी हो। कोई भी स्तर परिवर्तन उपलब्ध नहीं होना चाहिए, जहां अपरिहार्य हो, वहां उपयुक्त पहुंच सुगम्य सुविधाओं जैसे कि बेवलिंग, कर्ब रैम्प, रैम्प या एक सुगम्य लिफ्ट का प्रावधान किया जाना चाहिए।
- टर्मिनल क्षेत्र के पास दिए जाने वाले पार्किंग स्थलों की संख्या की गणना सारणी 1 के अनुसार की जाएगी। [6]

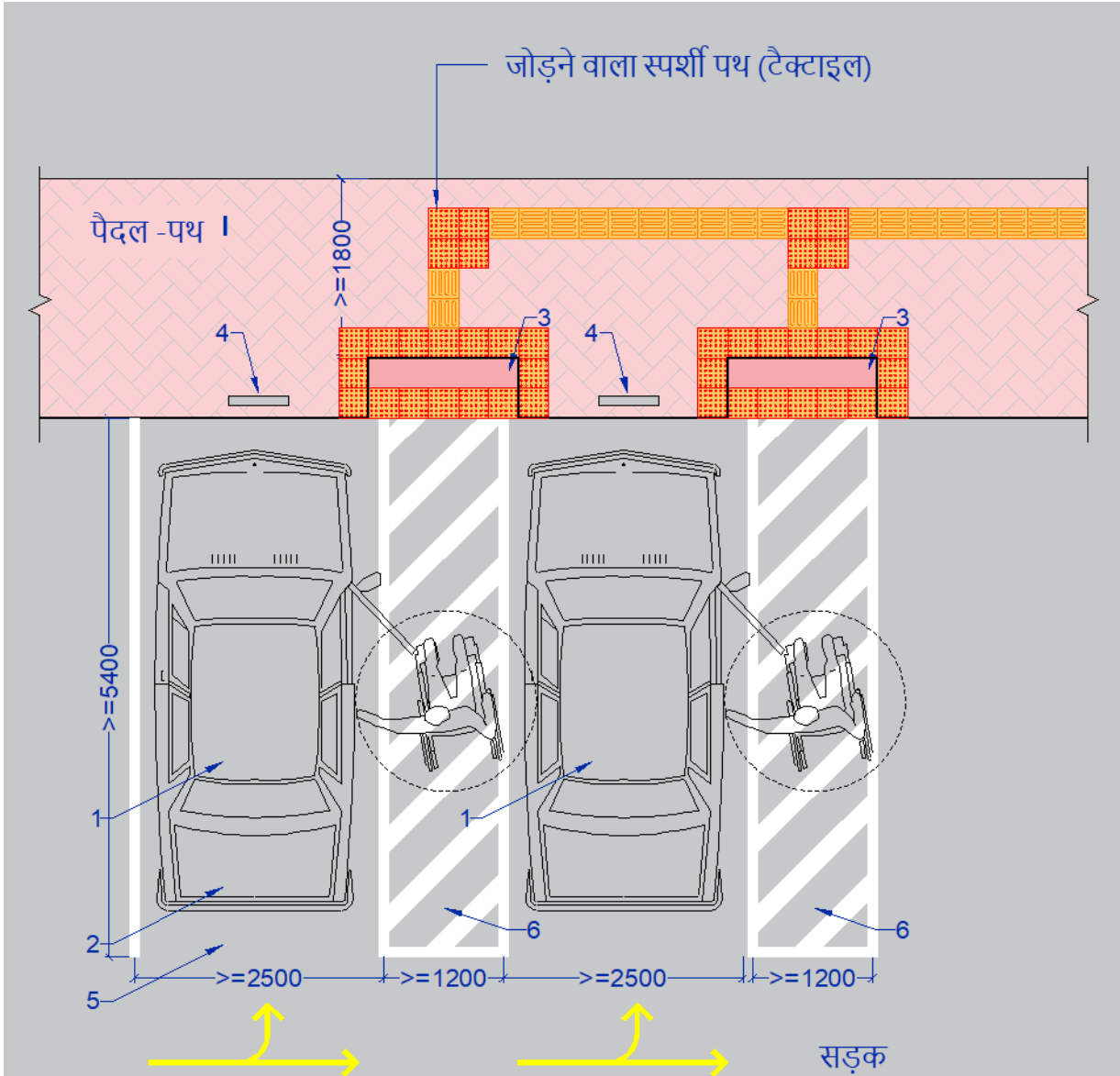
पार्किंग स्थल में कार पार्किंग की कुल संख्या	सुगम्य पार्किंग बे की आवश्यक संख्या
1-50	1
51-100	2
100 से अधिक	पार्किंग स्थल में से प्रति 200 पार्किंग स्थलों पर 1 की दर से सुगम्य पार्किंग बे जोड़ें

सारणी 1: पार्किंग स्थल में आरक्षित कार पार्किंग स्थलों की संख्या

- पार्किंग का न्यूनतम आयाम 5400 मिमी x 2500 मिमी होगा जैसा कि आकृति 5 में दर्शाया गया है।
- प्रत्येक आरक्षित पार्किंग स्थल के दाईं ओर एक लोडिंग / अनलोडिंग क्षेत्र (न्यूनतम 1200 मिमी चौड़ाई) प्रदान किया जाएगा। इस लोडिंग / अनलोडिंग क्षेत्र का उपयोग करने के लिए वाहनों को एक ही दिशा में पार्क करना होगा। आकृति 5 देखें। [7]
- सार्वभौमिक सुगम्यता के तल पर संकेतक साइनेज (1200 मिमी x 1200 मिमी) आकृति 6 और आकृति 10 के अनुसार नीले और सफेद रंग में तैयार किए जाएं।
- आकृति 46 के अनुसार आरक्षित पार्किंग स्थलों पर लम्बवत् संकेतक प्रदर्शित किए जाएं।
- लोडिंग / अनलोडिंग क्षेत्र (जिसे ट्रांसफर बे भी कहा जाता है) को सफेद तिर्यक रेखाओं से पेंट किया जाएगा, जैसा कि आकृति 6 में दिखाया गया है।



आकृति :4 टर्मिनल भवन के निकट दिव्यांगजनों के लिए आरक्षित पार्किंग के मुख्य स्थल को दर्शाने वाला आरेखीय चित्र

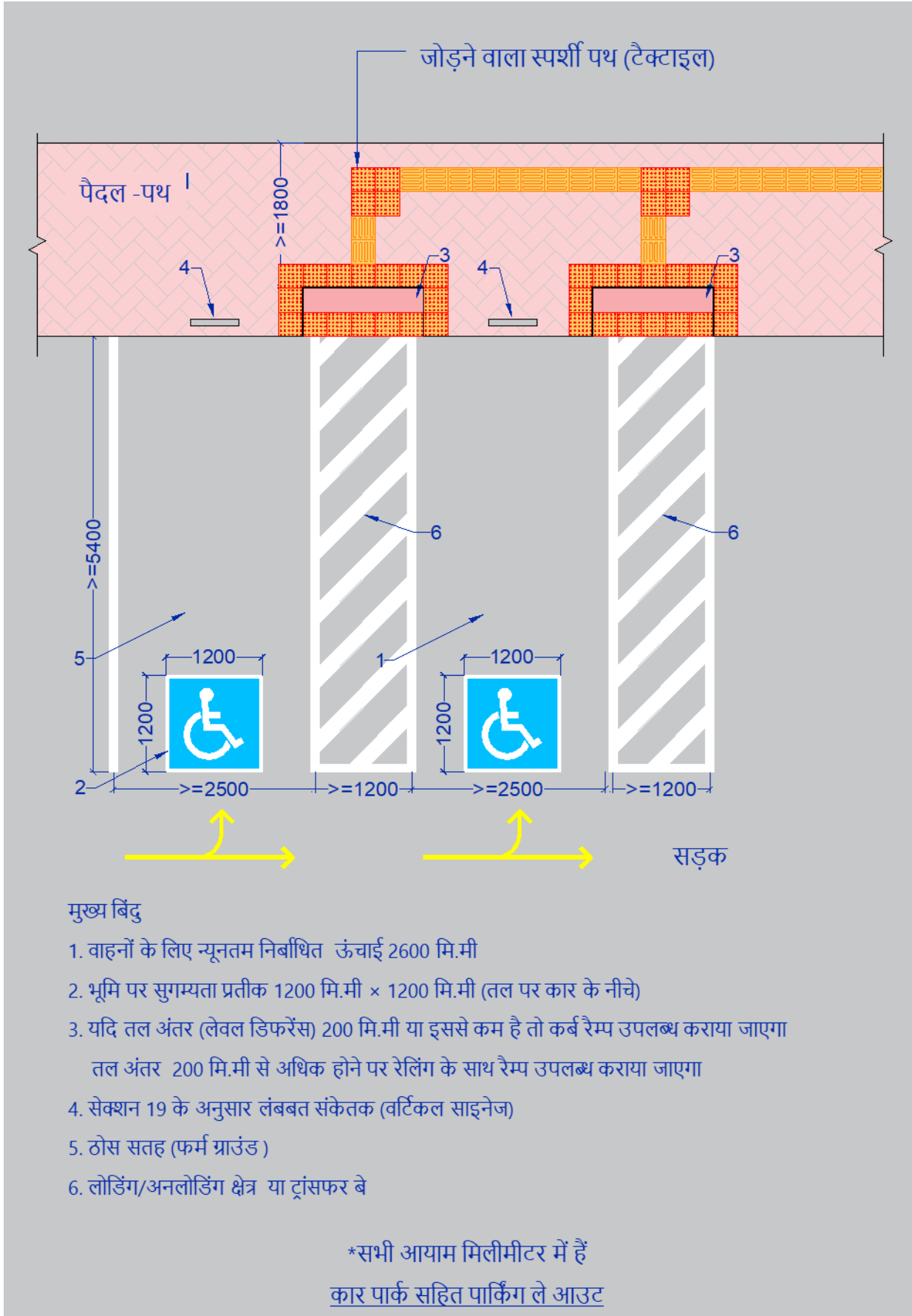


मुख्य बिंदु

1. वाहनों के लिए न्यूनतम निर्बाधित ऊंचाई 2600 मि.मी
2. भूमि पर सुगम्यता प्रतीक 1200 मि.मी × 1200 मि.मी (तल पर कार के नीचे)
3. यदि तल अंतर (लेवल डिफरेंस) 200 मि.मी या इससे कम है तो कर्ब रैम्प उपलब्ध कराया जाएगा
तल अंतर 200 मि.मी से अधिक होने पर रेलिंग के साथ रैम्प उपलब्ध कराया जाएगा
4. सेक्शन 19 के अनुसार लंबवत संकेतक (वर्टिकल साइनेज)
5. ठोस सतह (फर्म ग्राउंड)
6. लोडिंग/अनलोडिंग क्षेत्र या ट्रांसफर बे

*सभी आयाम मिलीमीटर में हैं
कार पार्क सहित पार्किंग ले आउट

आकृति 5: दिव्यांगजनों के लिए टर्मिनल भवन के निकट आरक्षित पार्किंग ऑन-फ्लोर मार्किंग



आकृति 6: दिव्यांगजन के लिए टर्मिनल भवन के निकट तल पर आरक्षित पार्किंग का चिन्ह

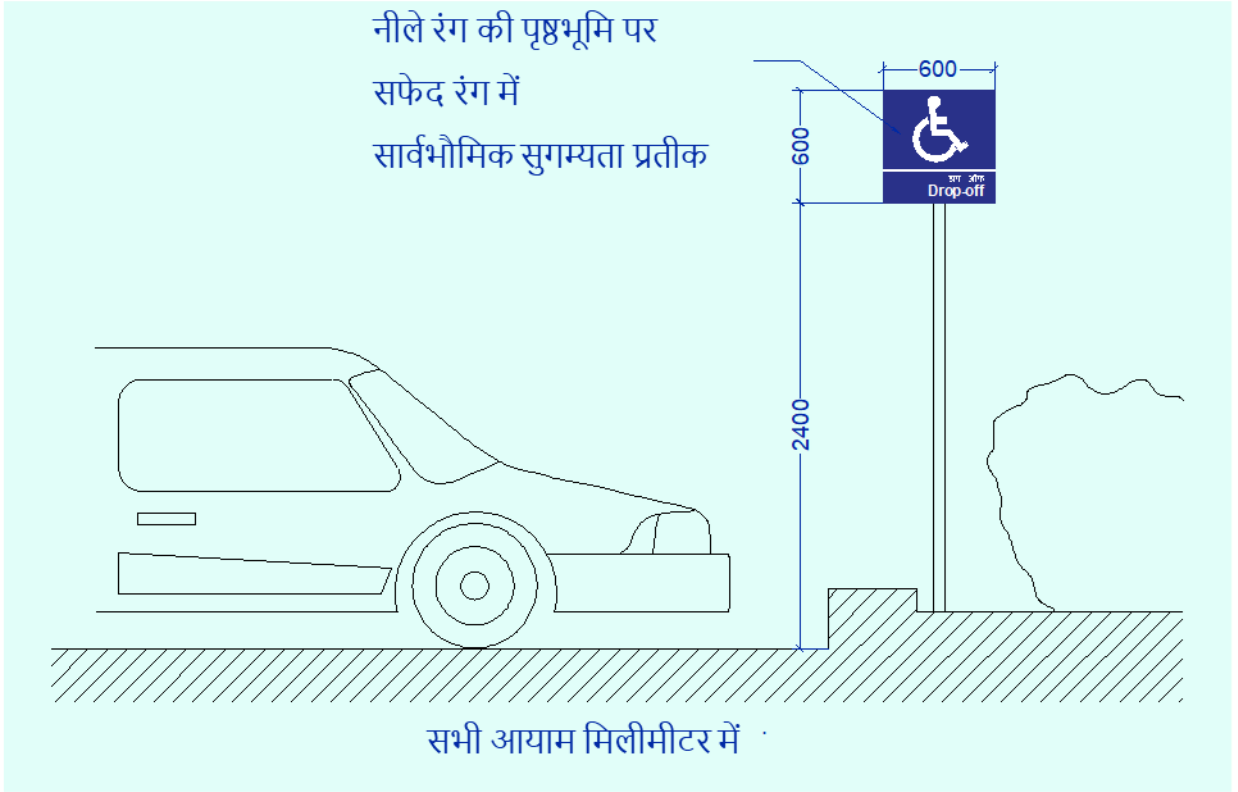


चित्र 1: सतह पर पार्किंग चिह्न, ट्रंसफर बे मार्किंग और कर्ब रैम्प का आदर्श रूप

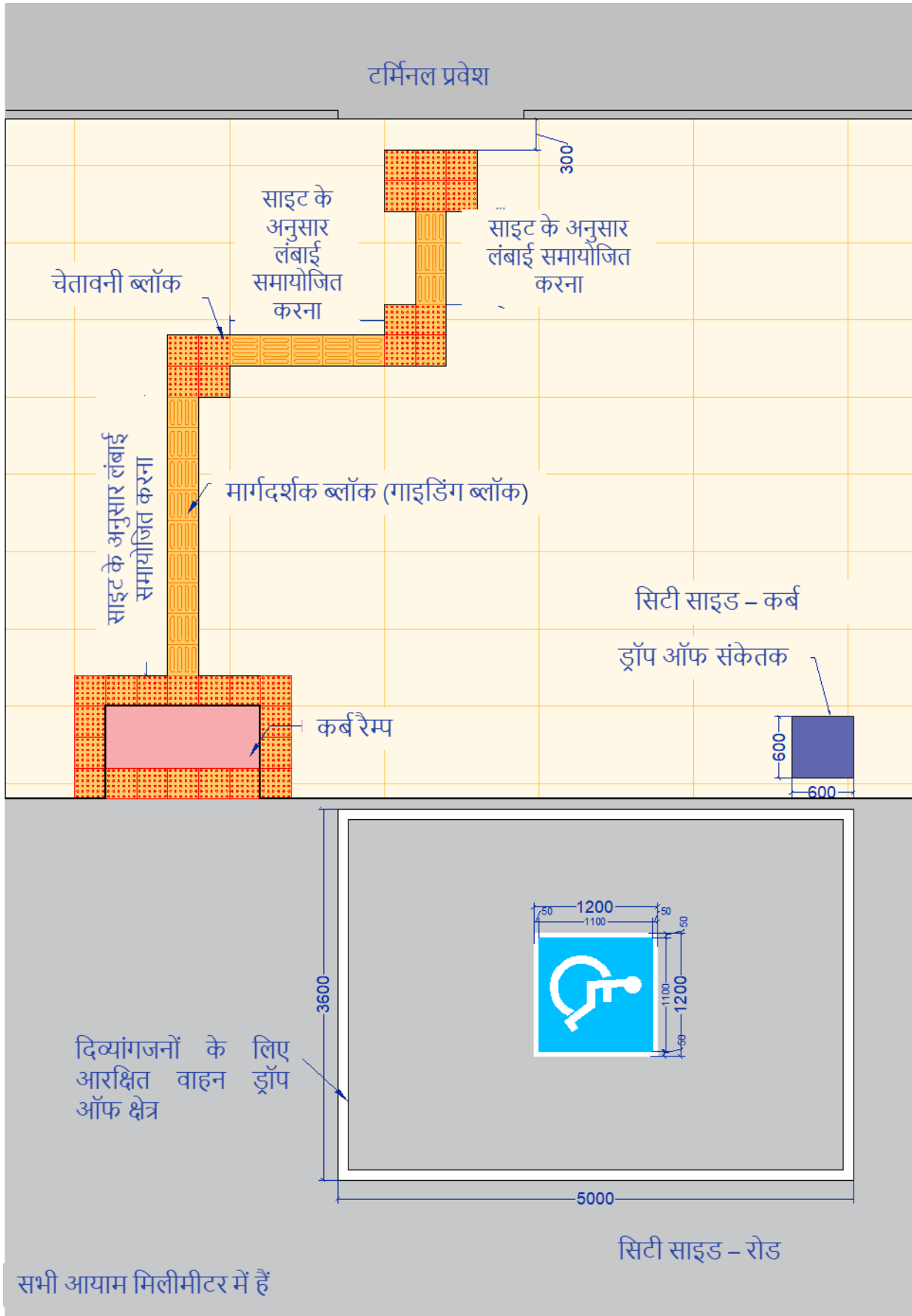
(स्रोत: https://www.stripingtulsa.com/uploads/1/1/6/2/116266577/handicap-stall-and-crosshatch-tulsa-oklahoma_orig.jpg)

1.2 दिव्यांगजनों के लिए सिटी-साइड कर्ब के साथ पिक-अप और ड्रॉप-ऑफ ज़ोन:

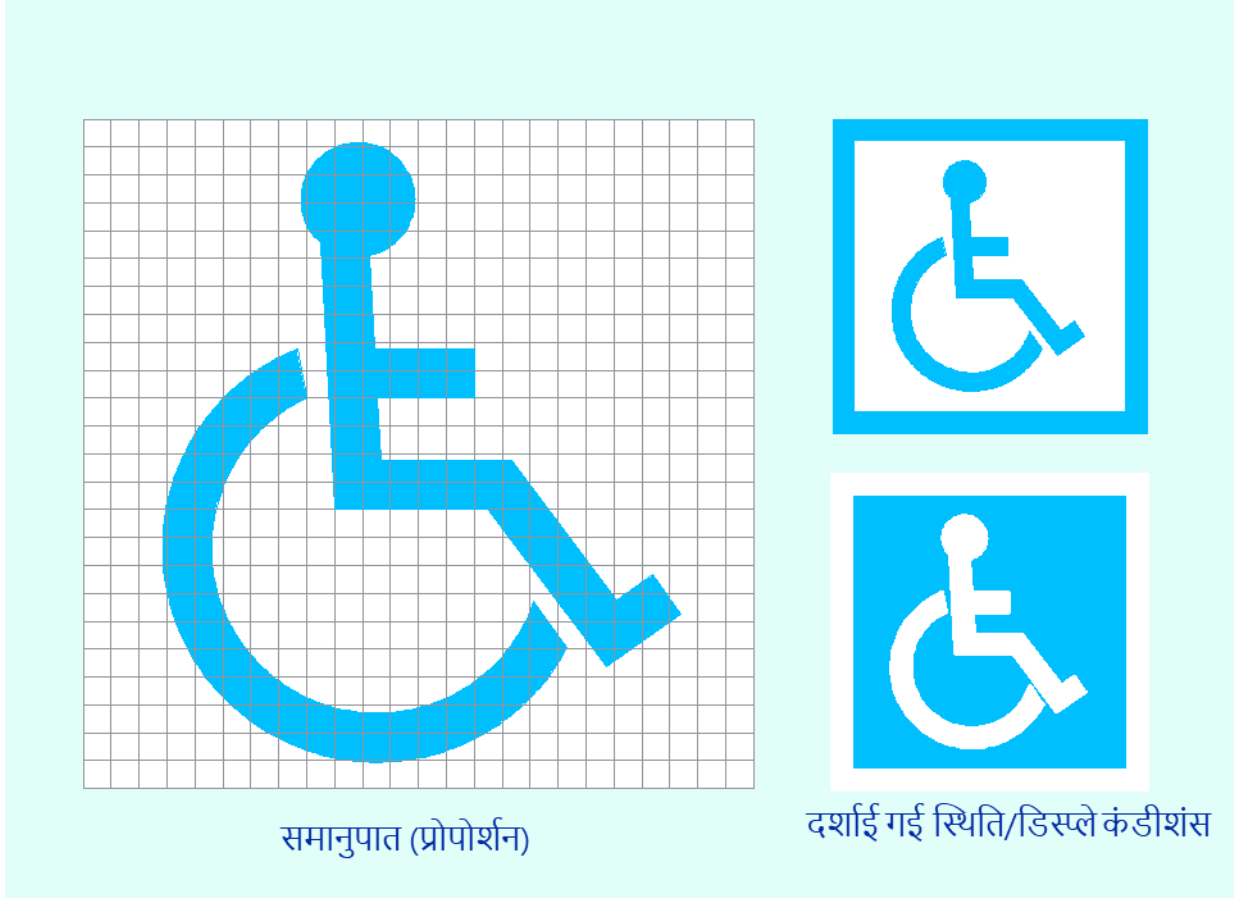
- i) आकृति 8 के अनुसार सिटी-साइड कर्ब के साथ 5000 मिमी x 3600 मिमी आकार का एक ड्रॉप-ऑफ क्षेत्र प्रस्थान के सामने और आगमन के सामने एक पिक-अप क्षेत्र तैयार किया जाएगा।
- ii) आकृति 7 के अनुसार न्यूनतम 2400 मिमी की ऊंचाई पर लंबवत संकेतक) 600 मिमी x 600 मिमी (तैयार किया जाएगा। संकेतक के लिए खंड 19 में आकृति 47 और आकृति 48 का संदर्भ लें।
- iii) आकृति 8 और आकृति 9 के अनुसार सार्वभौमिक सुगम्यता संकेत का) 1200 मिमी x 1200 मिमी (का संकेतक तल पर तैयार किया जाएगा।
- iv) सुगम्य (खंड 2 के अनुसार) पिकअप और ड्रॉप ऑफ ज़ोन को टर्मिनल प्रवेश से जोड़ेगा।



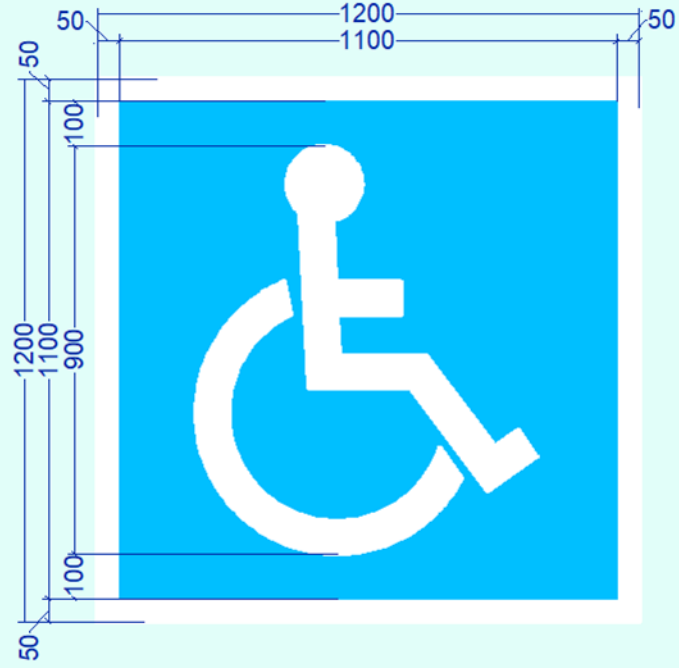
आकृति 7: सुगम्य ड्रॉप-ऑफ बिन्दु के लिए सिटी साइड कर्ब पर लंबवत संकेत



आकृति 8 :सिटी साइड कर्ब पर सुगम्य ड्रॉप-ऑफ़/पिक-अपप्वाइंट से प्रवेश द्वार की ओर जाने वाले मार्गदर्शक पथ का उदाहरण



आकृति 9:सुगम्यता का अंतरराष्ट्रीय प्रतीक



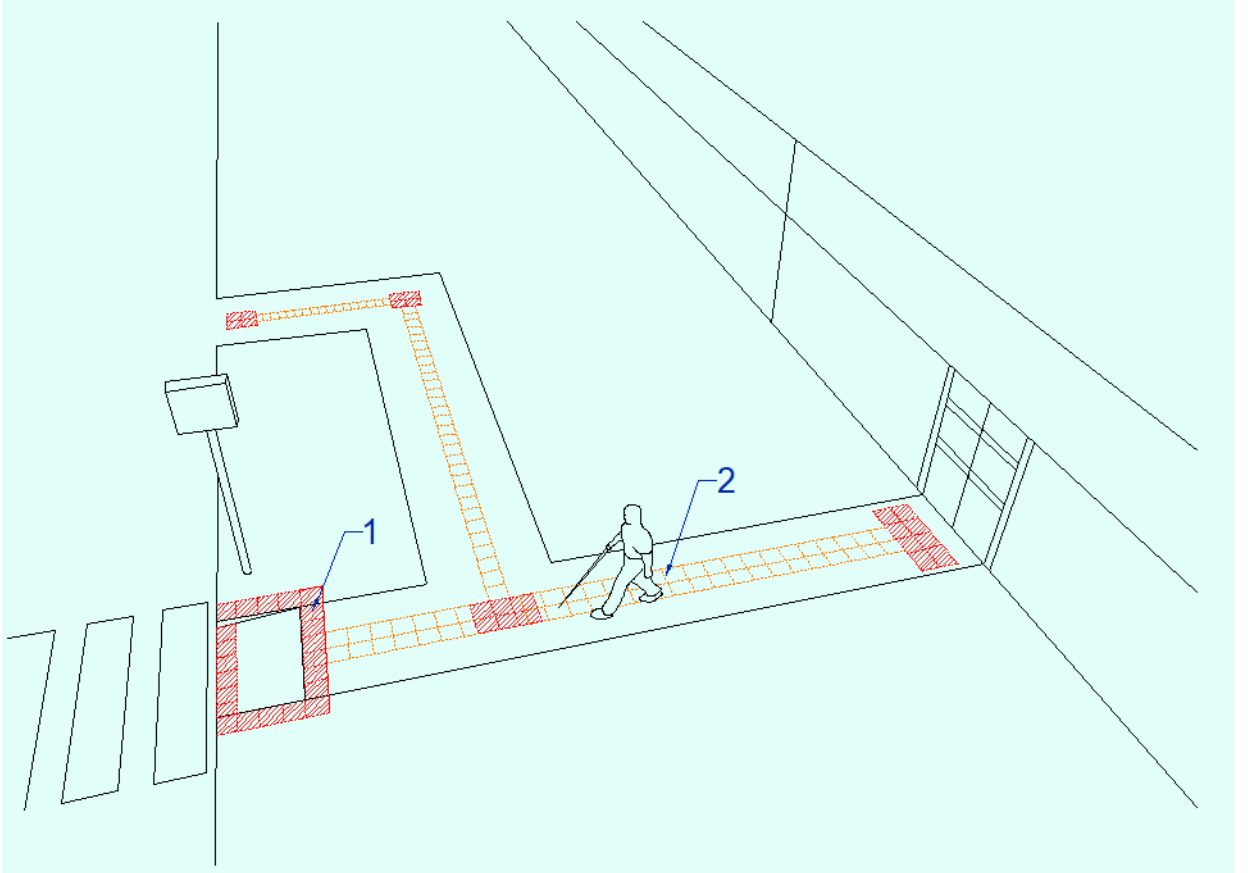
सड़क या जमीन पर अंकन के लिए आयाम

*सभी आयाम मिलीमीटर में

आकृति 10: तल पर सुगम्यता के अंतरराष्ट्रीय प्रतीक का विवरण

2. सुगम्य मार्ग / पहुंच

- 2.1. सिटी साइड के निकट की सड़क क्रॉसिंग सहित पैदल यात्री मार्ग, सुगम्य होना [8]
- 2.2. टर्मिनल भवन में सभी सुगम्य अवयवों और स्थानों जैसे ड्रॉप-ऑफ/पिक-अप क्षेत्र, सहायता डेस्क, चेक-इन काउंटर, सुरक्षा जांच क्षेत्र, सुगम लिफ्ट, रैम्प, सुगम्य प्रसाधन, आरक्षित सीटें, आदि को जोड़ने वाला सतत स्पर्शी पथ तैयार किया जाएगा। [9]
- 2.3. मार्ग की न्यूनतम सटीक चौड़ाई 2 व्हीलचेयर के लिए 1800 मिलीमीटर / 1 व्हीलचेयर के लिए 900 मिलीमीटर होगी। [9]
- 2.4. एंटी स्किड फ्लोरिंग (घर्षण की 'अच्छी' ग्रेडिंग के स्थिर गुणांक के साथ फिसलन रोधी) का उपयोग किया जाएगा [7]
- 2.5. खंड 11 के अनुसार पथ के लिए कम से कम 300 मिमी चौड़ी स्पर्शी (टैक्टाइल) सामग्री का उपयोग किया जाना है [6]
- 2.6. बेहतर दृश्यता के लिए स्पर्शी पथ हेतु विभिन्न रंगों वाले तल का उपयोग किया जाना है। [6]
- 2.7. पथ के साथ उपलब्ध कराई जाने वाली सुगम्य विशिष्टताओं से संबंधित दिशा-सूचक संकेत [9]
- 2.8. जहां कहीं सुगम्य मार्ग के साथ तल में अंतर है तो खंड 3 में सारणी 2 के अनुसार एक कर्ब रैम्प या रैम्प उपलब्ध कराया जाएगा।
- 2.9. सुगम्य मार्ग (रैम्प को छोड़कर) के साथ ढलान, यदि कोई हो, 5% से अधिक ढाल नहीं होनी चाहिए। पैदल मार्ग की ढलान 1:20 से अधिक नहीं होनी चाहिए। यह क्रॉस स्लोप के अनुसार भी है। [8]
- 2.10. असमतल सतहों की मरम्मत की जानी होगी तथा किसी भी अवरोध एवं मरम्मत वाले क्षेत्र को इस प्रकार से व्यवस्थित किया जाए कि उसकी पहचान छड़ी द्वारा हो सके और साथ ही वैकल्पिक मार्ग की व्यवस्था भी की जानी चाहिए। [8]



मुख्य बिंदु

- 1 निर्णय बिन्दु या जोखिमों पर ध्यान देने के लिए पैटर्न के रूप में स्पर्शी सतह संकेतक
- 2 मार्गदर्शक पैटर्न के रूप में स्पर्शी सतह संकेतक

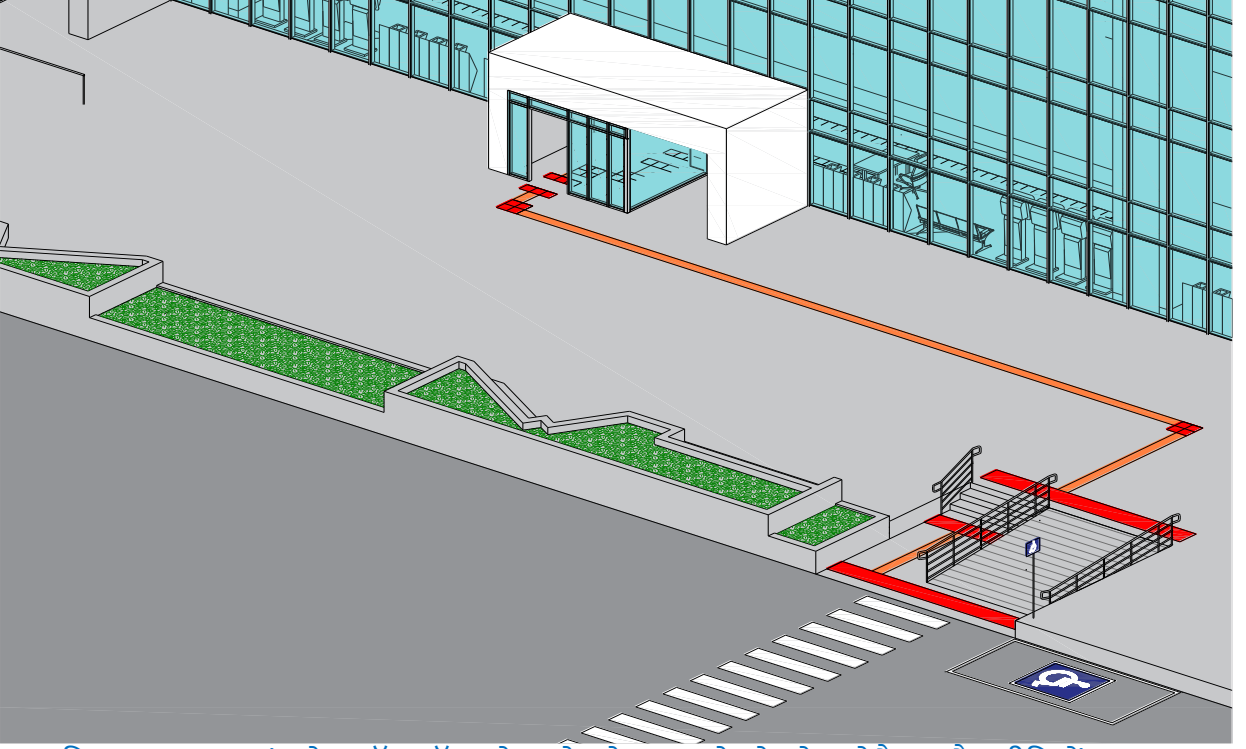
आकृति 11: खुले क्षेत्र में उपयोग किए जाने वाले स्पर्शी सतह का संकेतक (स्रोत: एनबीसी, 2016)

3. भवन के लिए सुगम्य प्रवेश

- 3.1. सुगम्य मार्ग सिटी साइड कर्ब सहित ड्रॉप ऑफ क्षेत्र को प्रस्थान ब्लॉक के कम से कम एक प्रवेश द्वार को जोड़ेगा। इसी प्रकार, सुगम्य मार्ग आगमन ब्लॉक के निकास द्वारों में से एक को पिक अप क्षेत्र से जोड़ेगा। चित्र 8 देखें।
- 3.2. रैम्प के द्वारा व्हीलचेयर वाले व्यक्ति एक तल से दूसरे तल पर जा सकते हैं। यद्यपि, कई दिव्यांगजन सुगमता और सुरक्षित रूप से सीढ़ियों पर चल पाते हैं। इसलिए, उनके आने-जाने के लिए सीढ़ियाँ और रैम्प दोनों उपलब्ध कराना उपयुक्त होगा।
- 3.3. जहाँ एप्रोच रैंप का क्षैतिज रन 9000 मिमी की लंबाई से अधिक है, वहाँ चलने-फिरने में अक्षम लोगों के लिए रैम्प एप्रोच के अतिरिक्त एक वैकल्पिक सीढ़ीदार एप्रोच उपलब्ध कराया जाएगा।
- 3.4. प्रवेश द्वार की न्यूनतम चौड़ाई 1000 मिमी होनी चाहिए। [9]
- 3.5. यदि रोड तल, कर्ब तल, और प्रवेश द्वार के बीच एक तल का अंतर है तो सारणी 2 के अनुसार या तो एक कर्ब रैम्प या रैम्प या लिफ्ट उपलब्ध कराई जाएगी।
- 3.6. पीआरएम के लिए सिटी साइड कर्ब पर ड्रॉप अप प्वाइंट के निकट कम ऊंचाई (700-900 मिमी) की सहायतार्थ टेलीफोन सेवा सहायता डेस्क पर कॉल करने के लिए उपलब्ध कराई जाएगी। खंड 19 में आकृति 49 के अनुसार टेलीफोन सेवा के निकट संकेतक उपलब्ध कराया जाएगा। इस टेलीफोन का स्थान मानचित्र भी अंकित किया जाना चाहिए, ताकि बिना किसी अतिरिक्त सहायता के लोग वहाँ पहुंचने के लिए नेविगेशन ऐप का उपयोग कर सकें। [8]

ड्रॉप-ऑफ / पिक अप-जोन / लाने-छोड़ने वाले क्षेत्र में आरक्षित पार्किंग के संबंध में टर्मिनल के प्रवेश / निकास द्वार की स्थिति	स्तर का अंतर (मिमी) में	रेखाचित्र एलीमेंट का उपयोग किया जाए	विवरण के लिए खंड देखें
समान तल	0-200	कर्ब रैम्प	खंड 13
समान तल	200 से ऊपर	रेलिंग के साथ रैंप	खंड 13
अलग-अलग तल	-	सुगम लिफ्ट	खंड 12

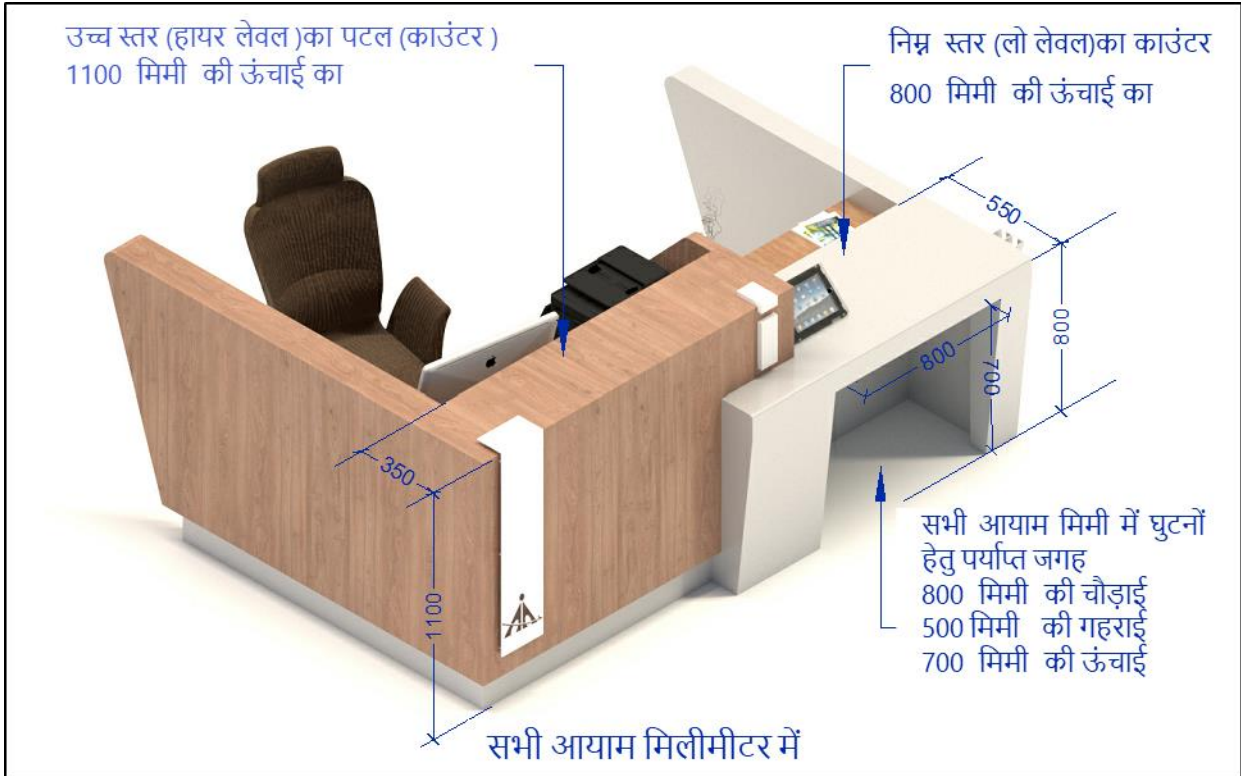
सारणी :2 तल के स्तरों में अंतर दर्शाने वाले रेखाचित्र अवयव



आकृति :12 सुगम्य पहुंच हेतु ड्रॉप ऑफ़ ज़ोन को प्रवेश द्वार से जोड़ने वाले रैम्प और सीढ़ियों का उदाहरण

4. सुगम्य स्वागत कक्ष (सहायता पटल)

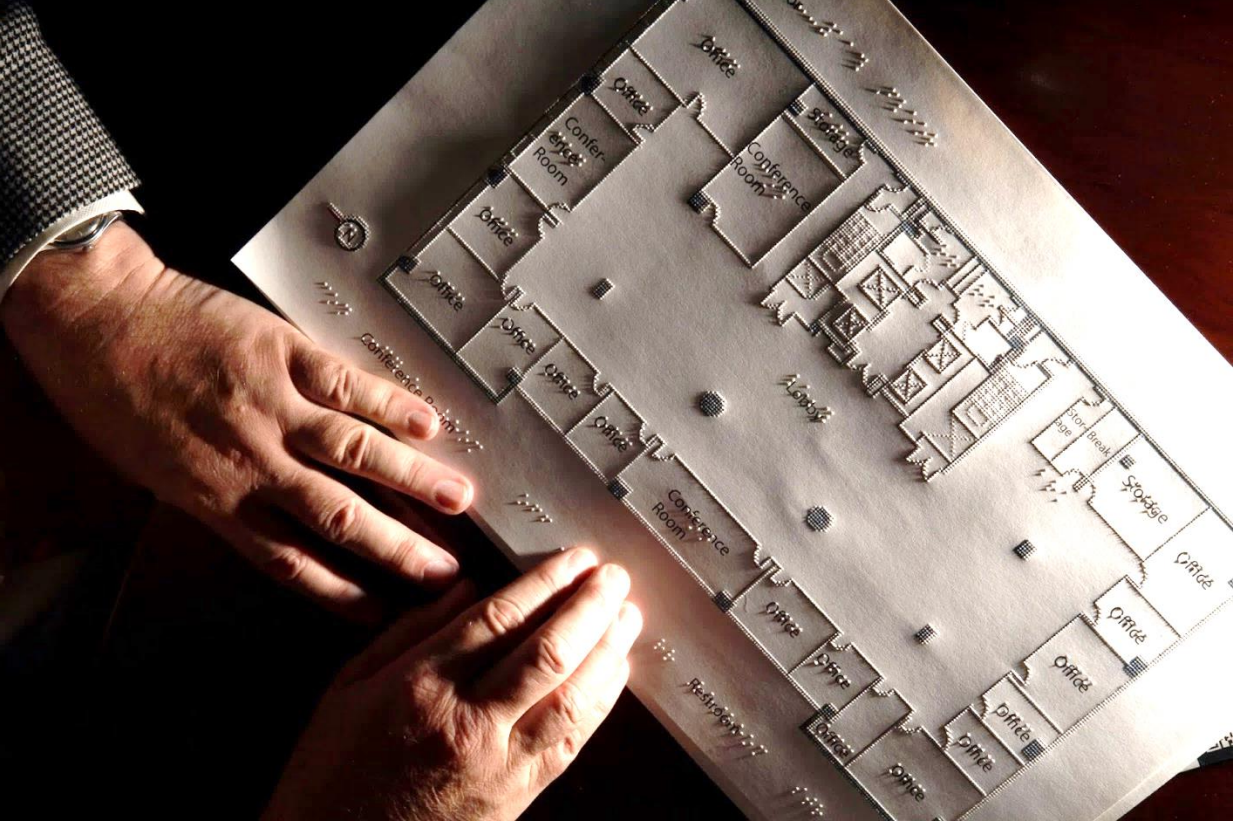
- 4.1. प्रस्थान खंड (डिपार्चर ब्लॉक) में सुगम्य मार्ग के साथ प्रवेश द्वार के निकट एक सहायता डेस्कपटल उपलब्ध कराया जाना चाहिए। इससे यात्रियों को यात्रा प्रारंभ करने के साथ ही सुविधा प्राप्त होगी। ठीक इसी प्रकार, आगमन लॉबी में प्रवेश द्वार (एयर साइड) के निकट सुगम्य गलियारे (कॉरीडोर) के साथ एक सहायता डेस्क (हेल्पडेस्क) बनाया जाए जिससे कि सामान दावा क्षेत्र (बैगेज क्लेम एरिया) की ओर जाने वाले यात्रियों को सहायता मिल सके।
- 4.2. सहायता डेस्क (हेल्पडेस्क)के पटल (काउंटर) दो प्रकार की ऊंचाइयों के होने चाहिए। पहला पटल (काउंटर) 800 मिमी एवं दूसरा पटल (काउंटर) 1100 मिमी ऊंचा होना चाहिए। अनुलग्नक-बी में संलग्न विस्तृत रेखाचित्र (ड्राइंग) का संदर्भ लें। [9]
- 4.3. पटल (काउंटर) के सामने बिना किसी अवरोध के कम से कम 900 मिमी X 1200 मिमी का स्थान होना चाहिए। [9]
- 4.4. पटल (काउंटर)के नीचे निर्बाध रूप से पैर रखने के लिए कम से कम 800 मिमी की चौड़ाई एवं 700 मिमी की ऊंचाई का स्थान होना चाहिए। [9]
- 4.5. यात्रियों के समीपस्थ पहुँच हेतु पटल (काउंटर) की गहराई 550 मिमी होनी चाहिए। [9]
- 4.6. श्रवण बाधित व्यक्तियों हेतु इंडक्शन लूप की व्यवस्था की जानी चाहिए। [9]
- 4.7. हवाई अड्डा भवन में उपलब्ध सुगम्य सुविधाओं(प्रसाधनों, पेयजल इत्यादि) संबंधी सूचनाओं को सहायता डेस्क पटल (हेल्पडेस्क काउंटर) पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए। [9]
- 4.8. दिशानिर्देश हेतु सहायता डेस्क पर हवाई अड्डा भवन का स्पर्शी/ श्रव्य (टेक्टाइल/ऑडियो) मानचित्र उपलब्ध कराया जाना चाहिए। हवाई अड्डे के स्पर्शी मानचित्र (अभिरुचि के सभी महत्वपूर्ण बिन्दुओं को दर्शाते हुए) मार्ग को ढूँढने हेतु ब्रेल लिपि में तीनों भाषाओं में (स्थानीय भाषा, हिन्दी एवं अंग्रेज़ी में) सहायता डेस्क पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए। चित्र 2, 3 एवं 4 में इसका उदाहरण दिया गया है। [9]
- 4.9. भाग 19 में दी गई आकृति 51 के अनुरूप सहायता पटल के निकट "हवाई अड्डा सहायता" संकेतक का बोर्ड लगा होना चाहिए। [9]
- 4.10. सहायता पटल पर कार्य करने वाले सभी कार्मिकों को सभी प्रकार के दिव्यांगों के साथ दक्षतापूर्ण संवाद हेतु प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। उन्हें सांकेतिक भाषा का भी प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
- 4.11. दिव्यांग यात्रियों की पथ प्रदर्शक छड़ी (गाइडिंग स्टिक) को रखने के लिए सहायता डेस्क के पास खांचे उपलब्ध कराए जाएँ।
- 4.12. सीमित रूप से चलने फिरने वाले दिव्यांग यात्रियों की सहायता हेतु एआईसी का बैज/ बिल्ला पहने स्वयंसेवी उपलब्ध होने चाहिए। जैसा कि चित्र-5 में दर्शाया गया है।
- 4.13. सहायता पटल (हेल्पडेस्क) का अभिकल्प तैयार करते समय व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं की अधिकतम पहुँच पर विचार किया जाना चाहिए। सभी प्रकार के प्रपत्र, सूचना पुस्तिका इत्यादि उनकी पहुँच में होनी चाहिए। [10]
- 4.14. सीमित रूप से चलने फिरने वाले दिव्यांग (पीआरएम) यात्रियों द्वारा हवाई अड्डे पर उपयोग की जाने वाली विभिन्न सेवाओं संबंधी आंकड़ों का हवाई अड्डा द्वारा रखरखाव किया जाना चाहिए।



आकृति -13 : व्हील चेयर उपयोगकर्ताओं की सुविधा हेतु सहायता डेस्क के प्रतीकात्मक रेखाचित्र का प्रारूप



चित्र-2: इटली में रोम के सिआम्पिनो हवाई अड्डे के टर्मिनल भवन के प्रवेश द्वारों में से एक पर वृहद स्पर्शी तल योजना (लार्ज टेक्टाइल फ्लोर) (स्रोत/Source: <https://cjwalsh.ie/2012/11/>)



चित्र-3: स्वागत पटल के निकट प्रदर्शित करने हेतु भवन के स्पर्शी मानचित्र (टेक्टाइल मैप) का उदाहरण
(स्रोत/Source:https://1.bp.blogspot.com/QVrUXmSQPMc/Vbeip_2lmyl/AAAAAAAAHKE/TtCouHcBfAk/s1600/tactile_map.jpg)



चित्र-4 : मैसूर रेलवे स्टेशन पर उपलब्ध स्पर्शी सुविधाओं एवं ब्रेल लिपि संकेतक मानचित्र का उदाहरण ।

(स्रोत/Source: <https://pbs.twimg.com/media/C7WPgtYVwAALEov.jpg>)



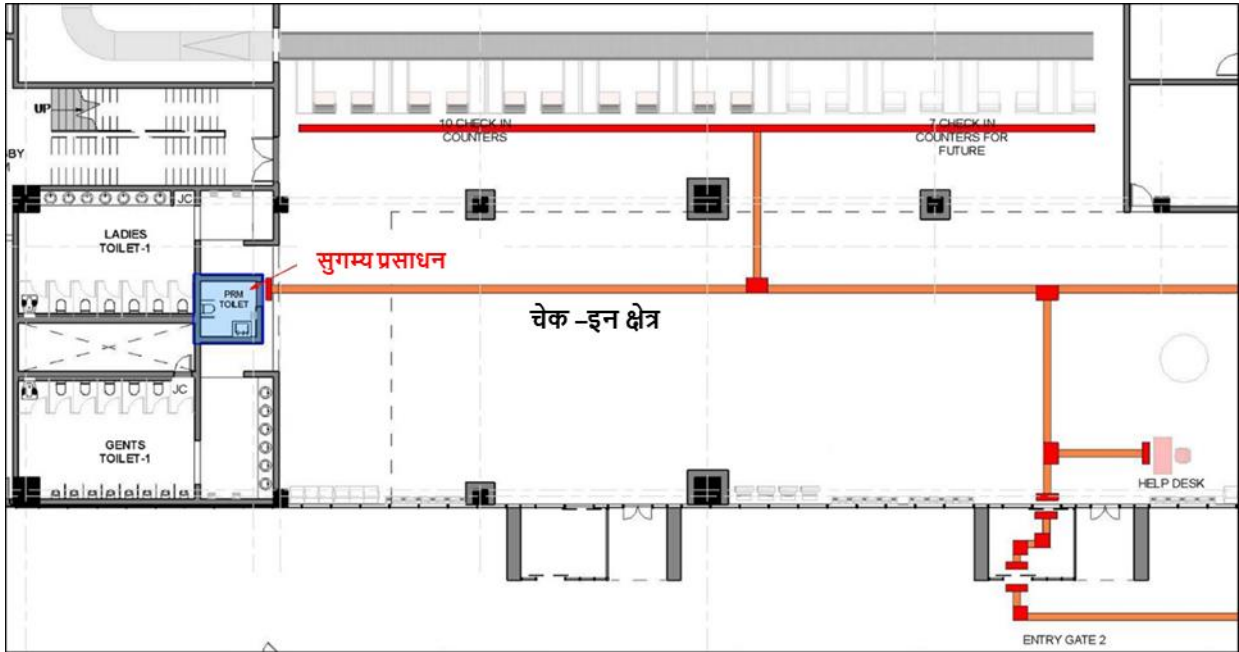
सुगम्य भारत अभियान सुगम्य भारत का निर्माण

सुगम्य भारत – सशक्त भारत

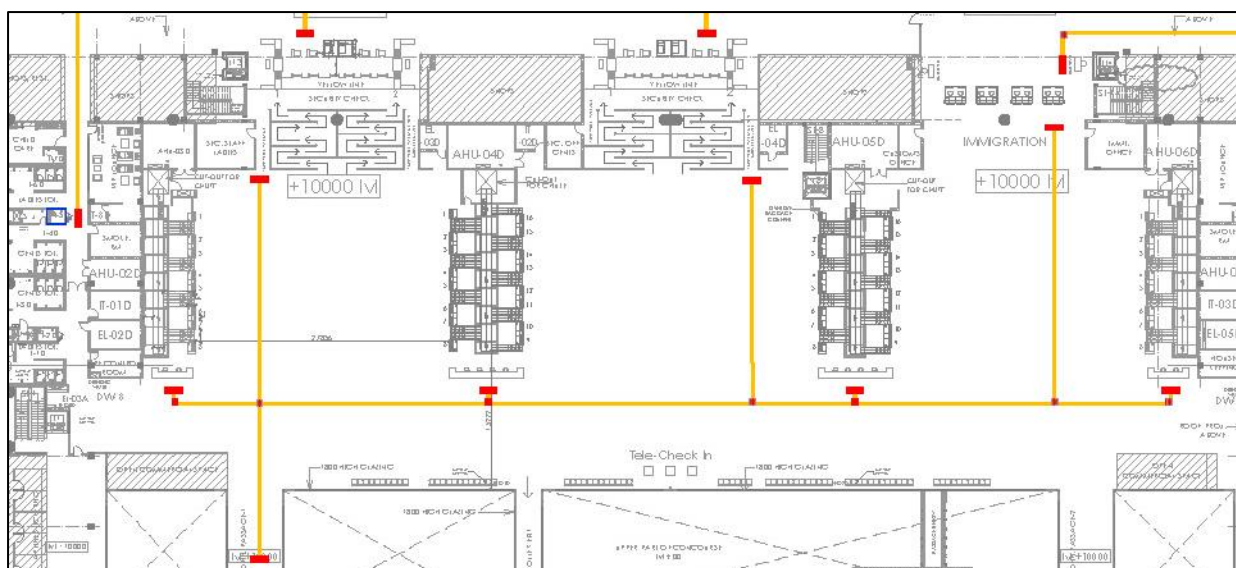
चित्र-5 : हवाई अड्डे पर स्वयंसेवकों द्वारा लगाया जाने वाला सुगम्य भारत अभियान का बैज/बिल्ला
।

5. चेक इन क्षेत्र

- 5.1. चेक इन पटल (काउंटर) के सामने कम से कम 900 मिमी x 1200 मिमी का निर्बाध स्थान होना चाहिए।
- 5.2. छोटे हवाई अड्डों पर न्यूनतम एक चेक इन पटल (काउंटर) व्हीलचेयर द्वारा सुगम्य होना चाहिए तथा सीमित रूप से चलने फिरने वाले दिव्यांग यात्रियों को प्राथमिकता प्रदान करने के लिए चिह्नित होना चाहिए। चेक इन पटल (काउंटर) के सामने चेतावनी टाइल्स की एक पंक्ति उपलब्ध कराई जानी चाहिए। यह स्पर्शी तल वाले सुगम्य मार्ग से जुड़ा हो जैसा कि आकृति 14 में दर्शाया गया है।
- 5.3. बड़े हवाई अड्डों पर विभिन्न एयरलाइन्स के लिए निर्धारित (डेडिकेटेड) परिक्षेत्र में प्रत्येक एयरलाइन्स द्वारा एक पटल (काउंटर) सुगम्य चेक इन काउंटर के रूप में चिह्नित किया जाएगा। प्रत्येक चेक इन काउंटर का आरम्भिक बिन्दु स्पर्शी तल वाले सुगम्य मार्ग से जुड़ा होगा। जैसा की आकृति 15 में दर्शाया गया है।
- 5.4. व्हीलचेयर का प्रयोग करने वाले यात्रियों के लिए कम से कम एक सुगम्य स्वयं चेक इन काउंटर होना चाहिए तथा वह सीमित रूप से चलने-फिरने वाले दिव्यांग यात्रियों को प्राथमिकता के आधार पर सेवा प्रदान करने के लिए चिह्नित होना चाहिए।
- 5.5. प्राथमिकता वाले काउंटर के संकेतक सुगम्य काउंटर्स पर प्रदर्शित किए जाने चाहिए ताकि उन्हें चिह्नित किया जा सके। (आकृति 52 का संदर्भ लें)



आकृति - 14 : छोटे हवाई अड्डों पर चेक इन काउंटर के सामने चेतावनी टाइल्स का उदाहरण



आकृति -15 : बड़े हवाई अड्डों पर प्रत्येक चेक इन परिक्षेत्र को सुगम्य मार्ग से जोड़ने का उदाहरण



चित्र-6 :सीमित रूप से चलने फिरने वाले दिव्यांगों हेतु प्राथमिकता वाले चेक-इन

(स्रोत/Source:https://www.ridc.org.uk/sites/default/files/styles/lead_image_content_desktop/public/field/image/lead/airport-heathrow-checkin.jpg?itok=sMNIZ8WZ)



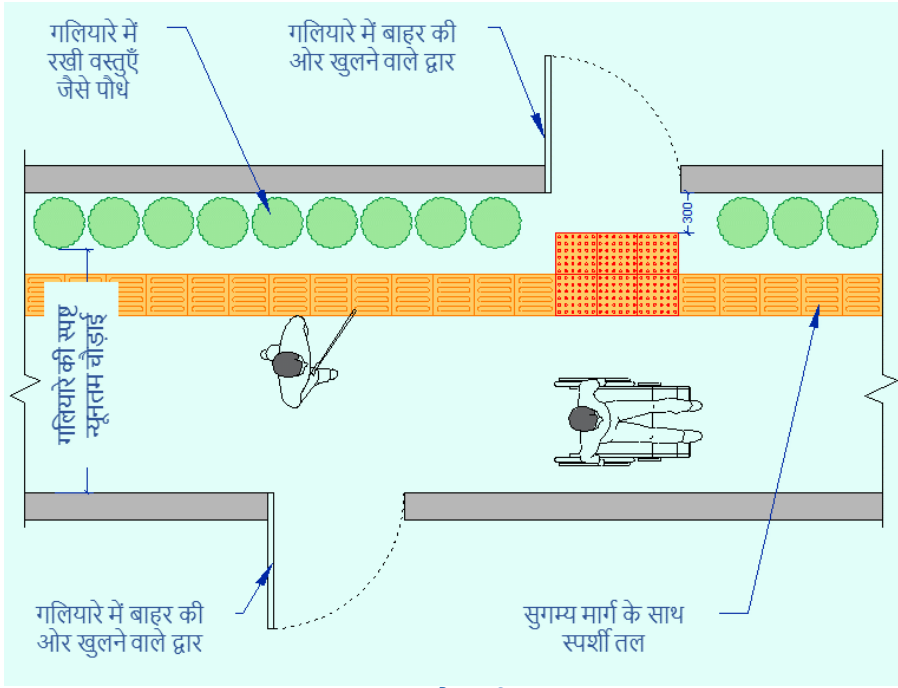
चित्र-7 : प्राथमिकता चेक-इन काउंटर के नीचे पैर रखने हेतु स्थान एवं संकेतक का उदाहरण
(स्रोत/Source:<https://www.vantagemobility.com/wpcontent/uploads/VMIAirportAccessible-LP.png>)

6. सुरक्षा जांच

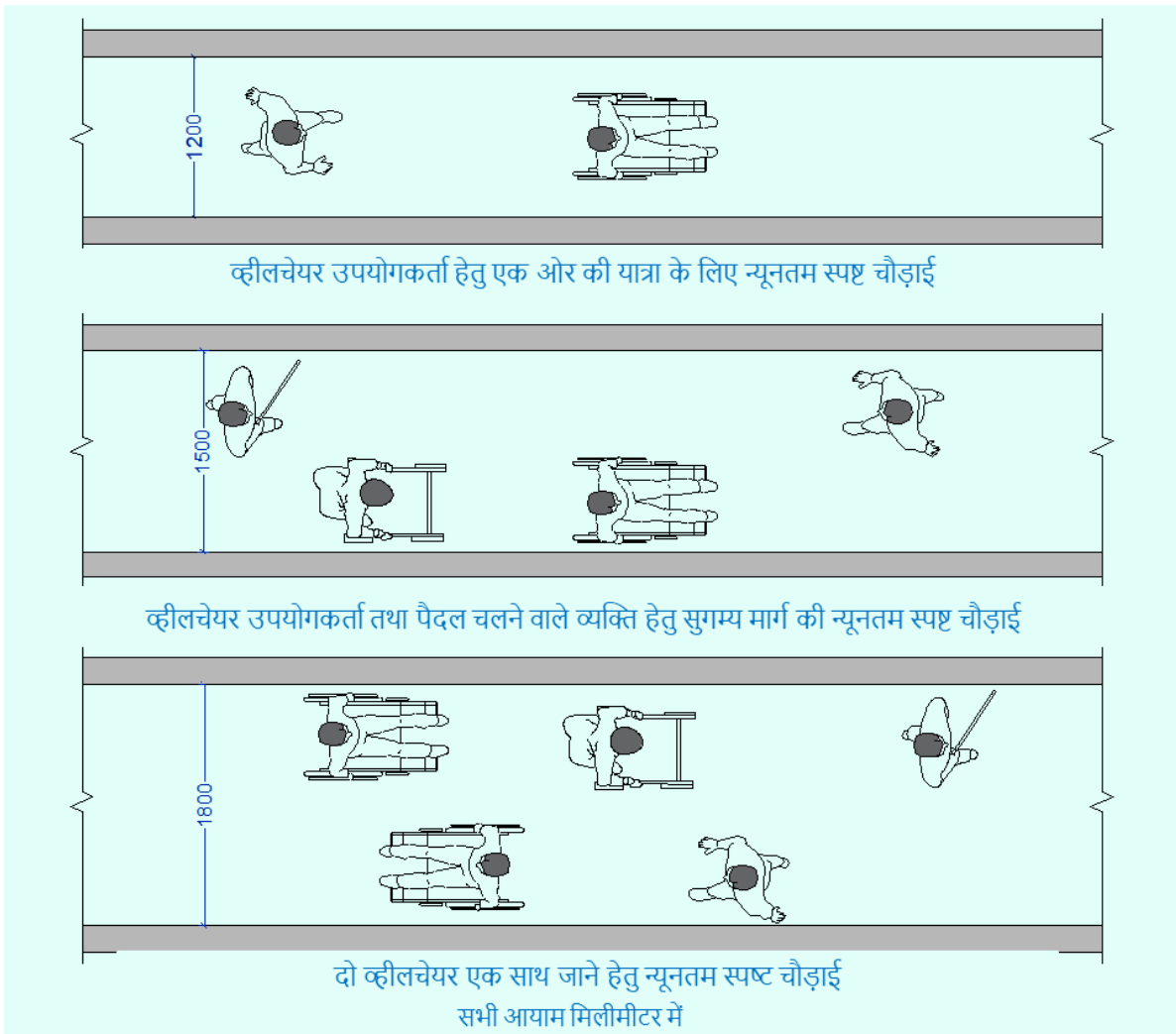
- 6.1. दिव्यांग यात्रियों को प्राथमिकता के आधार पर सेवा प्रदान करने हेतु एक पंक्ति महिलाओं के लिए तथा एक पंक्ति पुरुषों के लिए चिन्हित किया जाना चाहिए। यह पंक्ति उनके लिए आरक्षित नहीं होनी चाहिए अपितु उस पंक्ति में उन्हें प्राथमिकता के आधार पर सेवा प्रदान की जानी चाहिए। दिव्यांग महिला एवं पुरुष यात्रियों के लिए उन दोनों पंक्तियों में 1500 मिमी x 1500 मिमी के मानक आकार (कम से कम व्हीलचेयर के घूमने के लिए) का जांच कक्ष (फ्रीस्किंग क्यूबिकल) (अंग विच्छेदन आदि वाले यात्रियों की जांच के लिए) होना चाहिए।
- 6.2. काउंटर का प्रभार संभालने वाले कार्मिक को सभी प्रकार के दिव्यांगों के साथ दक्षतापूर्ण संवाद करने हेतु प्रशिक्षण सहित सांकेतिक भाषा का भी प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए ।
- 6.3. इन दोनों पंक्तियों हेतु कम से कम 1000 मिमी की चौड़ाई वाला डीएफ़एमडी पैनल उपलब्ध कराया जाना चाहिए। [11]
- 6.4. आसानी से पहचान करने हेतु आरंभ में ही दोनों पंक्तियों के लिए "प्राथमिकता वाली पंक्ति" का संकेतक (साइनबोर्ड)(आकृति 52 के समान) प्रदर्शित होना चाहिए । [11]

7. सुगम्य गलियारा (यात्रियों के मुख्य आवागमन क्षेत्र)

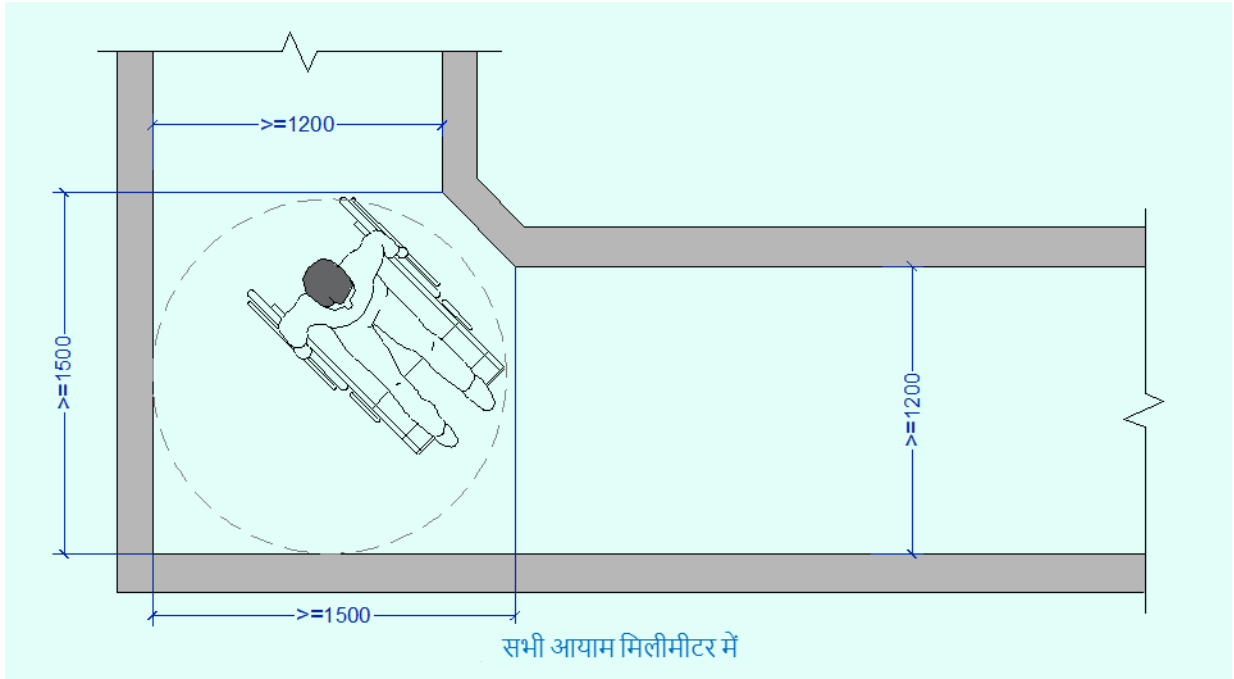
- 7.1. गलियारे की न्यूनतम स्पष्ट चौड़ाई को किसी भी बाधा जैसे पौधे, बैठने की व्यवस्था आदि से मुक्त रखा जाए।
- 7.2. व्हीलचेयर या अत्यधिक सहायता संबंधी आवश्यकताओं वाले अन्य लोगों के लिए एक-ओर यात्रा दिशा के लिए 1200मिमी की न्यूनतम स्पष्ट चौड़ाई की अनुशंसा की जाती है। [6]
- 7.3. द्वार मार्ग पर अतिरिक्त आवागमन स्थल की आवश्यकता को छोड़कर सुगम्य मार्ग की न्यूनतम स्पष्ट चौड़ाई 1500 मिमी होनी चाहिए ताकि व्हीलचेयर और साथ चलने वाले व्यक्ति दोनों उसमें से गुजर सकें। [6]
- 7.4. जहां दो व्हीलचेयर के लिए जगह की आवश्यकता हो वहां न्यूनतम स्पष्ट चौड़ाई 1800मिमी होनी चाहिए। [6]
- 7.5. खंड 11 के अनुसार महत्वपूर्ण सुविधाओं को जोड़ने वाले सुगम्य मार्ग के साथ गलियारे में स्पर्शी मार्गदर्शक (टैक्टाइल गाइडिंग) पथ प्रदान किया जाएगा।
- 7.6. गलियारे प्राकृतिक/कृत्रिम प्रकाश व्यवस्था (300 लक्स) से भली प्रकार से प्रकाशित होने चाहिए। [9]
- 7.7. गलियारों में दिशात्मक और सूचनात्मक संकेतक (साइनेज) प्रदान किए जाएं। [9]
- 7.8. खंड 15 के अनुसार, जहां भी संभव हो, हैंड रेल/ग्रेब बार प्रदान किए जाने चाहिए।
- 7.9. गलियारों को अबाधित रखने के लिए सभी द्वार गलियारे से बाहर की ओर खुलें। [9]
- 7.10. आंशिक दृष्टिबाधित लोगों के लिए स्पर्शी (टैक्टाइल) पथ के किनारे लाल पट्टियां लगाई जानी चाहिए। [9]
- 7.11. गलियारे के साथ-साथ स्वतः प्रदीप्त पट्टियां प्रदान की जाएं।
- 7.12. किसी भी अवरोध एवं मरम्मत वाले क्षेत्र को इस प्रकार से व्यवस्थित किया जाए कि उसकी पहचान छड़ी द्वारा हो सके साथ ही वैकल्पिक मार्ग की व्यवस्था भी की जानी चाहिए। [8]
- 7.13. गलियारों में स्तर परिवर्तन सारणी 4 में दर्शाए गए ढलान के अनुसार किया जाना चाहिए।



आकृति 16: गलियारे की अधिमन्य चौड़ाई



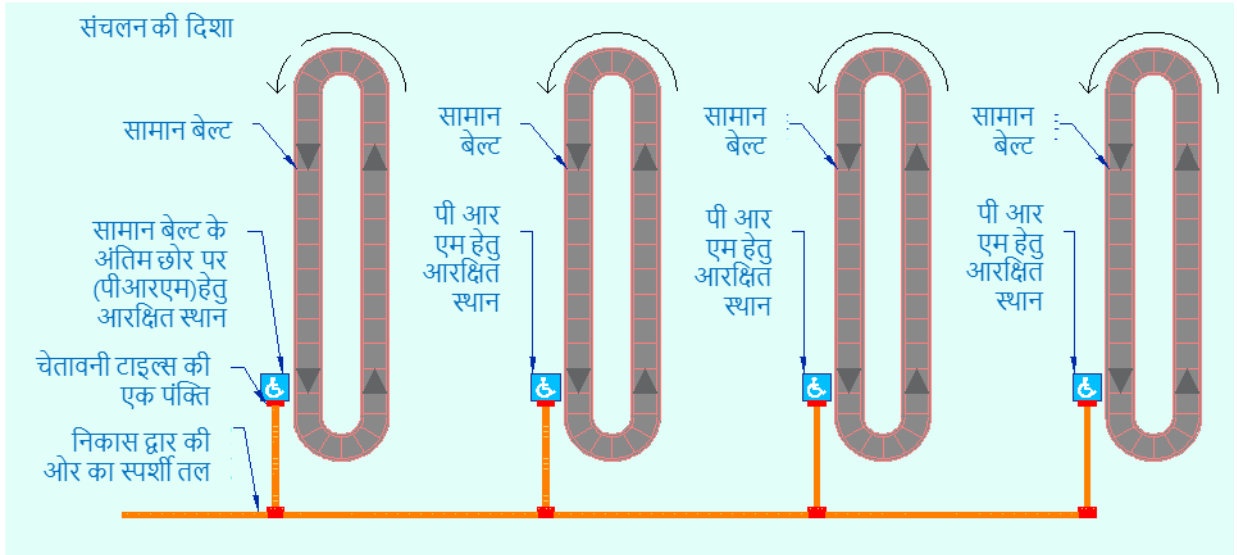
आकृति 17 : सुगम्य गलियारों की आवश्यक न्यूनतम स्पष्ट चौड़ाई



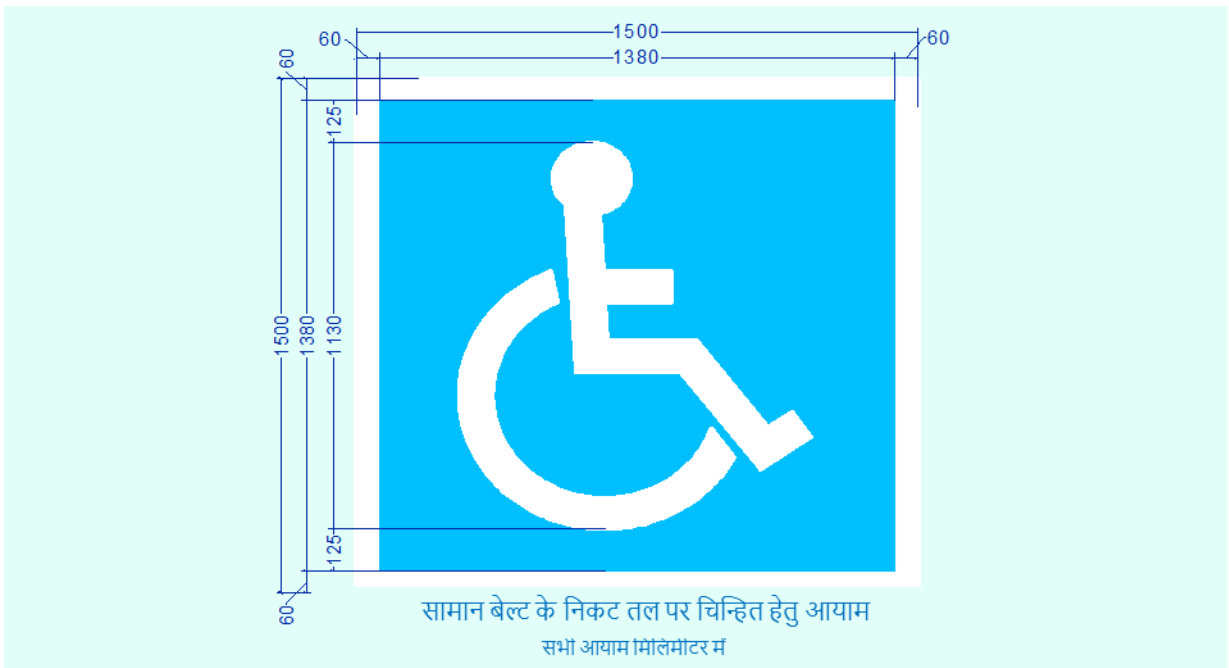
आकृति 18 : सुगम्य गलियारे में समकोणीय मोड़ के लिए स्थान की आवश्यकता

8. सामान दावा

- 8.1. प्रत्येक सामान दावा बेल्ट के निकट दिव्यांगजन के लिए आकृति 20 के अनुसार 1500 x 1500 मिमी आकार के प्राथमिकता वाले स्थान का सीमांकन किया जाए।
- 8.2. आगमन गलियारे और आगमन हॉल द्वार से अंकन स्पष्टता से दिखाई देना चाहिए।
- 8.3. प्रत्येक सामान बेल्ट के निकट किए गए अंकन को सुगम्य मार्ग स्पर्शी (टैक्टाइल) तलसे जोड़ा जाए, जैसा कि आकृति 19 में दर्शाया गया है।
- 8.4. सामान उठाने के लिए सहायता की आवश्यकता वाले यात्रियों को एयरलाइंस द्वारा सहायता प्रदान की जाए।
- 8.5. सुगम्यता के सार्वभौमिक प्रतीक को सामान बेल्ट (बैगेज बेल्ट) के सीधे हिस्से के साथ निकास द्वार के समीप वाले छोर के पास तल पर चिह्नित किया जाना चाहिए, जैसा कि आकृति 19 और आकृति 20 में दिखाया गया है।



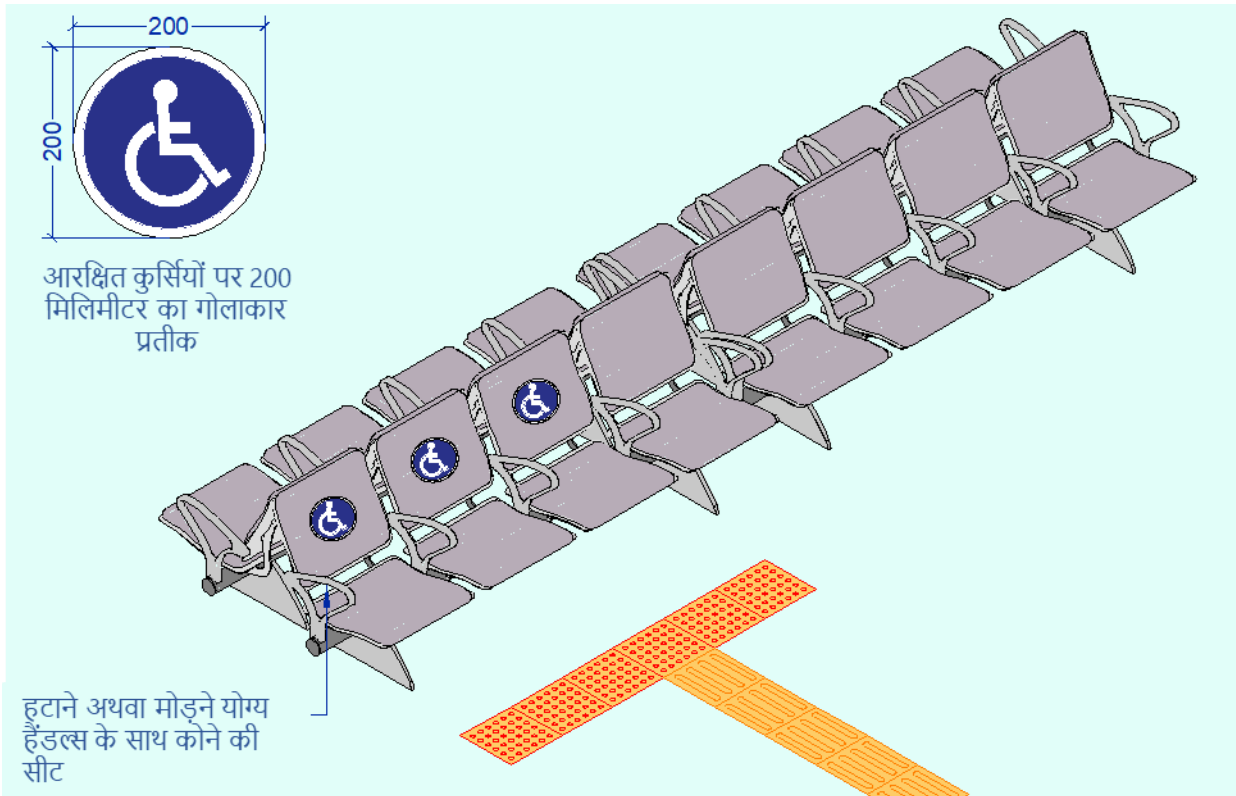
आकृति 19: फर्श पर सुगम्यता चिह्नमार्किंग के सार्वभौमिक प्रतीक का स्थान



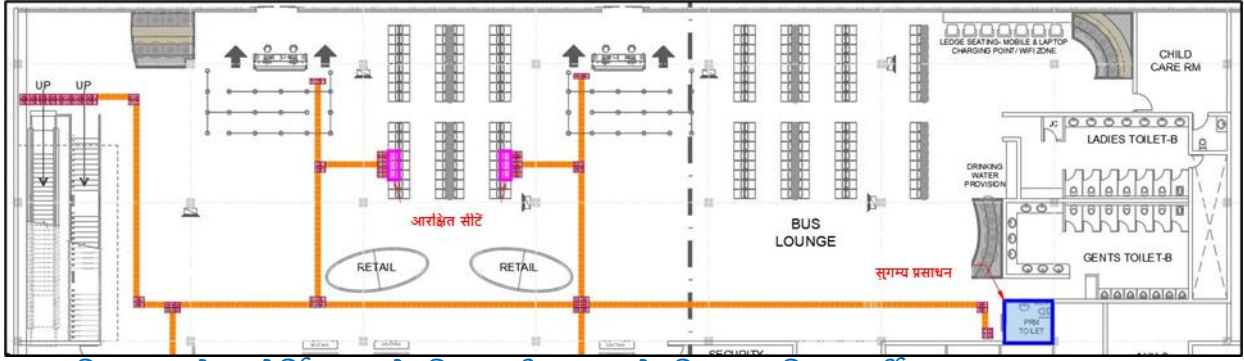
आकृति 20: सामान दावा क्षेत्र के लिए तल पर अन्तरराष्ट्रीय सुगम्यता प्रतीक का विवरण

9. बैठने का स्थान

- 9.1. दिव्यांग यात्रियों के लिए चेक-इन क्षेत्र में और बोर्डिंग द्वार के निकट सुरक्षा क्षेत्र में (प्रत्येक द्वार के निकट न्यूनतम 3 कुर्सियाँ) सूचना बोर्डों की दृश्यता दूरी के साथ-साथ श्रव्य घोषणाओं की श्रव्य सीमा के भीतर बैठने की व्यवस्था निर्दिष्ट की जाएगी। [8]
- 9.2. टर्मिनल प्रचालकों को टिकट बिक्री काउंटर, चेक-इन काउंटर, आव्रजन काउंटर, सुरक्षा जांच और सीमा शुल्क काउंटर, प्रसाधन खंड और सामान पुनर्प्राप्ति क्षेत्रों सहित उन यात्री सेवा क्षेत्रों में, जहां लंबी प्रतीक्षा पंक्तियाँ या समय लग सकता है, वहां बैठने की व्यवस्था करनी चाहिए। [8]
- 9.3. इस प्रकार के बैठने के स्थान मुख्यतः सुगम्यता के सार्वभौमिक प्रतीक द्वारा पहचान के साथ कोने वाली कुर्सियाँ मोड़े जा सकने वाले (फोल्डेबल)/ हटाए जा सकने वाले (रिमूवेबल) हथ्ये (आर्म रेस्ट) के साथ होनी चाहिए और जो दिव्यांग यात्री व्हीलचेयर से इन आरक्षित कुर्सियों पर बैठने की मुद्रा (पॉस्चर) परिवर्तन के लिए स्थानांतरित होना चाहते हैं वे इनका प्रयोग आसानी से कर सकें। जहां बैठने का यह स्थान बाहर की ओर हो, वह स्थान आच्छादित किया जाना चाहिए। [8]
- 9.4. आरक्षित कुर्सियों के सामने चेतावनी टाइलों की एक पंक्ति उपलब्ध कराई जाए और उसे आकृति 21 तथा आकृति 22 में दर्शाए गए सुगम्य मार्ग से जोड़ा जाए।



आकृति 21: सामने स्पर्शी (टैक्टाइल) तल के साथ आरक्षित सीट



आकृति 22: प्रत्येक बोर्डिंग द्वार के निकट पीआरएम के लिए आरक्षित कुर्सी का उदाहरण

10. आप्रवासन और सीमा शुल्क

- 10.1. कम से कम एक काउंटर व्हीलचेयर हेतु सुगम्य हो तथा दिव्यांगजन को प्राथमिकता देने हेतु चिह्नित हो। यह काउंटर उनके लिए आरक्षित नहीं होगा अपितु उन्हें प्राथमिकता देने के लिए उपयोग में लाया जाएगा। काउंटर प्रभारी को सभी दिव्यांगजन के साथ सांकेतिक भाषा सहित कुशलता से संवाद करने का प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
- 10.2. आसानी से पहचान के लिए 700 मिमी x 600 मिमी (संदर्भ आकृति 52) के प्राथमिकता काउंटर संकेतक (साइनेज) को इन दोनों पंक्तियों के आरंभ में ही में प्रदर्शित किया जाना चाहिए। [11]

11. स्पर्शी तल- सतह संकेतक (टैक्टाइल ग्राउंड सरफेस इंडिकेटर्स)

- 11.1. स्पर्शी भू-सतह संकेतक (टैक्टाइल ग्राउंड सरफेस इंडिकेटर्स) या स्पर्शी दिशानिर्देशक (टैक्टाइल गाइडिंग) और चेतावनी (वार्निंग) टाइलें/ ब्लॉक निर्मित परिवेश में दृष्टिहीन और दृष्टिबाधित पदयात्री की सहायता करते हैं तथा ये आकृति 23 में दिए गए आयामों के अनुरूप होने चाहिए।
- 11.2. भाग 2.2 के अनुसार टर्मिनल बिल्डिंग के अंदर एवं बाहर सभी सुगम्य स्थानों को जोड़ने वाले सुगम्य मार्ग पर टीजीएसआई स्थापित किए जाने चाहिए।
- 11.3. दो प्रकार के टाइल का प्रयोग किया जाना है:

ए) मार्गदर्शक ब्लॉक (गाइडिंग ब्लॉक)–

यह ब्लॉक दृष्टिबाधित व्यक्ति के अनुसरण हेतु एक सही पथ/ मार्ग का संकेत देते हैं (आकृति 23)। यह सुझाव है कि सम्पूर्ण प्रस्तावित सुगम्य मार्ग पर स्पर्शी मार्गदर्शक टाइलों की एक पंक्ति स्थापित की जाए। इसके अतिरिक्त, स्पर्शी (टैक्टाइल) मार्गदर्शक ब्लॉक (गाइडेंस ब्लॉक्स) पर चलने हेतु सम्पूर्ण लंबाई में कम से कम 2.1 मीटर ऊंचाई का हेडरूम होना चाहिए, जिसके ऊपर झुकी हुई पेड़ की शाखाएं और संकेतक (साइनेज) जैसी उभरी हुई वस्तुएं न हों। [10]

बि) चेतावनी ब्लॉक (वार्निंग ब्लॉक)–

यह ब्लॉक चलने की दिशा में बदलाव या आने वाले संभावित खतरे का संकेत करता है और आने वाले खतरे की चेतावनी के रूप में कार्य करता है (आकृति 23)। गलत दिशा में जाने से रोकने और किसी कोने या जोड़ की चेतावनी देने, बाधाओं, ड्रॉप-ऑफ़ या अन्य खतरों से बचने के लिए इनका उपयोग किया जाता है। सड़क क्रॉसिंग, एस्केलेटर, स्तर परिवर्तन (लेवल चेंज), बाधाओं जैसे पेड़, और हर बार पैदल मार्ग

परिवर्तन से पहले निर्धारित सुगम्य मार्ग की पूरी चौड़ाई पर स्पर्शी चेतावनी (टैक्टाइल वार्निंग) टाइलों की एक/ दो पंक्तियों को स्थापित किया जाएगा। किसी भी द्वार के प्रवेश, लैंडिंग, एवं रैम्प और सीढ़ियों के आरम्भ और अंत से 300 मि.मी. की दूरी पर चेतावनी ब्लॉक लगाए जाएंगे। [10]

11.4. आकृति 24 में दर्शाए गए मार्गों की संख्या के आधार पर चौराहों पर चेतावनी टाइलों के विभिन्न विन्यासों का प्रयोग किया जाना है।

11.5. निम्नलिखित स्थलों के सामने चेतावनी टाइल उपलब्ध कराई जाएंगी:

ए) सहायता केंद्र तथा सुगम्य पटल (काउंटर)

बी) लिफ्ट ओपेनिंग (सेक्शन 12, आकृति 26 देखें)

सी) रैम्प (सेक्शन 13, आकृति 27, आकृति 29, आकृति 30 देखें)

डी) सीढ़ियाँ (सेक्शन 14, आकृति 32, आकृति 25 देखें)

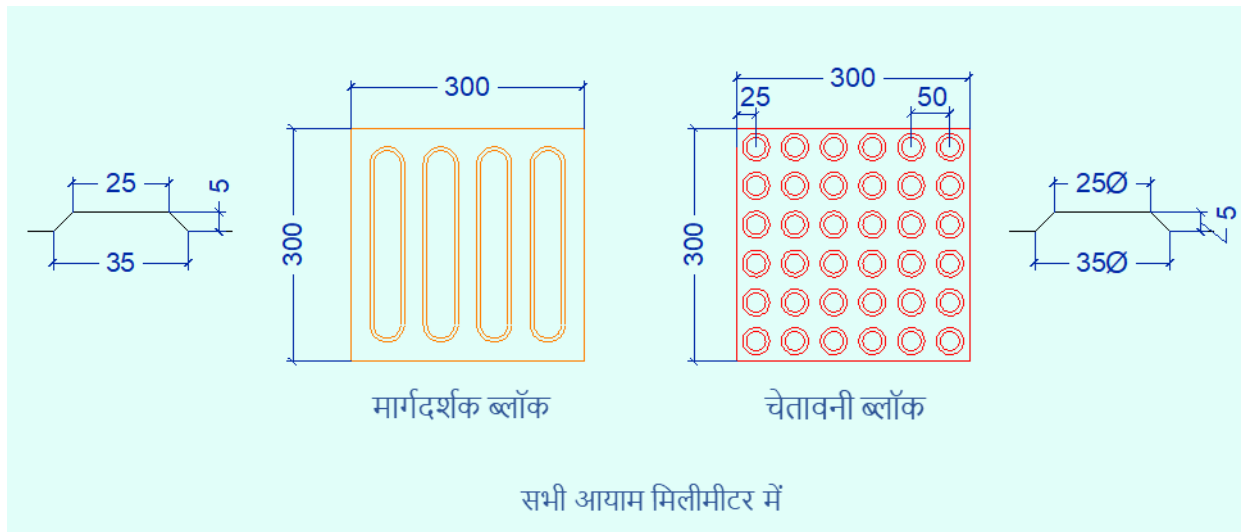
ई) डोर ओपेनिंग (सेक्शन 11, आकृति 25 देखें)

एफ) सुगम्य मार्ग पर किसी भी स्तर में परिवर्तन

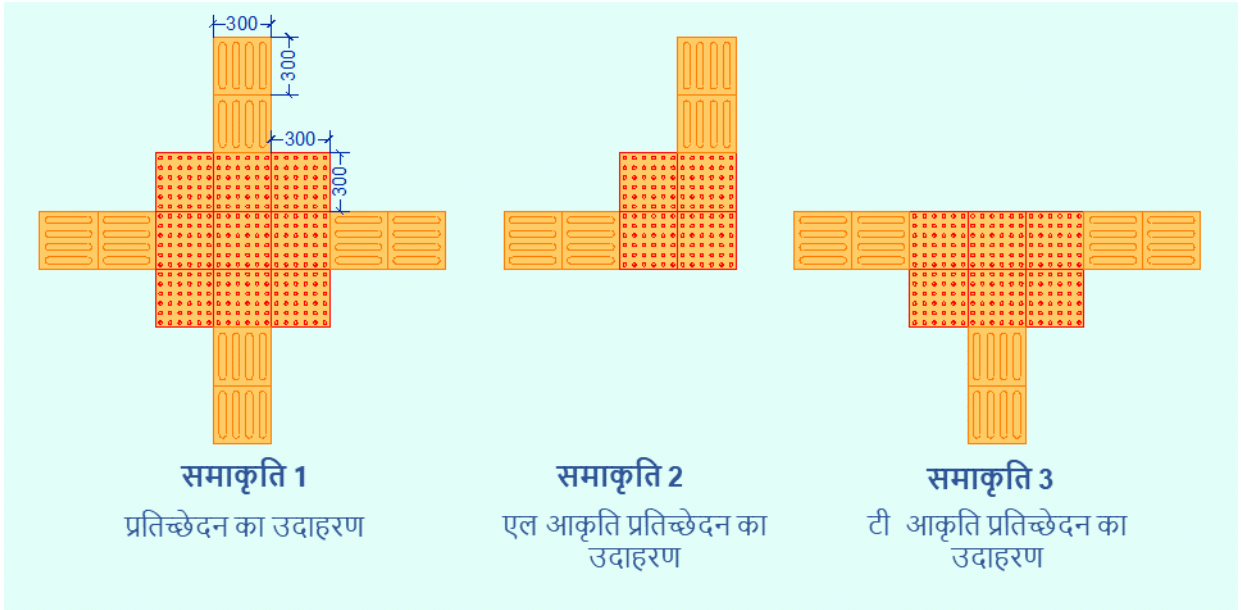
जी) सीमित रूप से चलने-फिरने वाले व्यक्तियों के लिए आरक्षित कुर्सियाँ व स्थान (सेक्शन 9, आकृति 21 देखें)

11.6. सुगम्य मार्ग के लिए प्रयोग की जा रही टीजीएसआई टाइल्स का उपयोग कहीं और सामान्य तल सामग्री के रूप में या केवल सौंदर्य उद्देश्य से नहीं किया जाए ताकि भ्रामित होने से बचा जा सके।

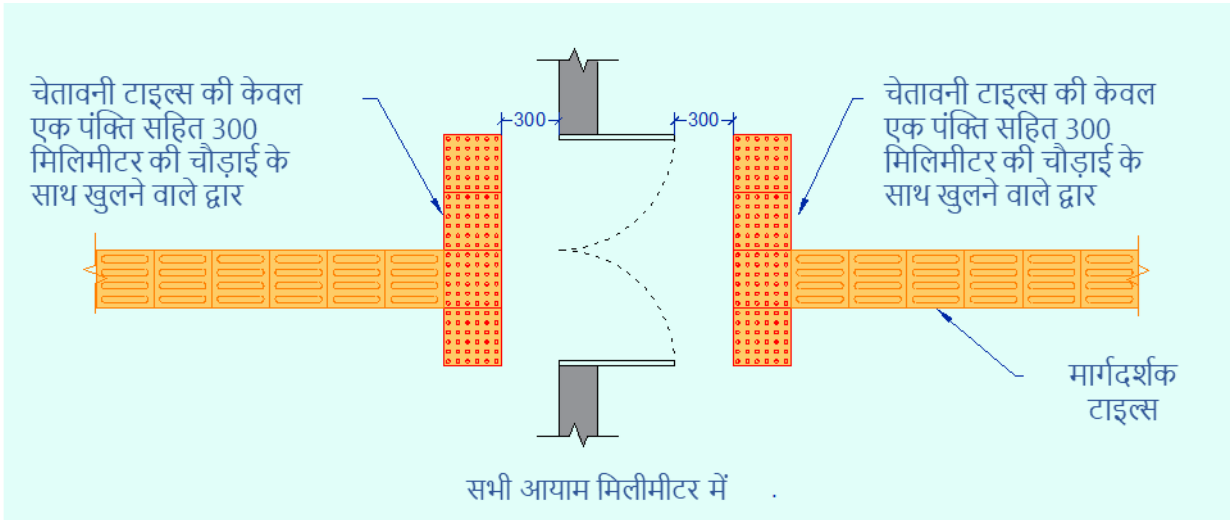
नोट: दो प्रकार के टीजीएसआई के बीच के अंतर को आसानी से पहचानने के लिए सम्पूर्ण दिशानिर्देशों में चेतावनी टाइलों को लाल रेखाओं से दर्शाया गया है और मार्गदर्शक (गाइडिंग) ब्लॉक का रंग नारंगी दिखाया गया है। यद्यपि, टाइल्स का वास्तविक रंग सामग्री की उपलब्धता (आदर्श रूप से दोनों के लिए पीला) पर निर्भर करता है। फर्श कि तुलना में इसका रंग विषम होना चाहिए।



आकृति 23: तल सतही संकेतक (ग्राउंड सर्फेस इंडिकेटर) (स्त्रोत: एनबीसी, 2016)



आकृति 24 : दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए स्पर्शी ब्लॉक का क्रम



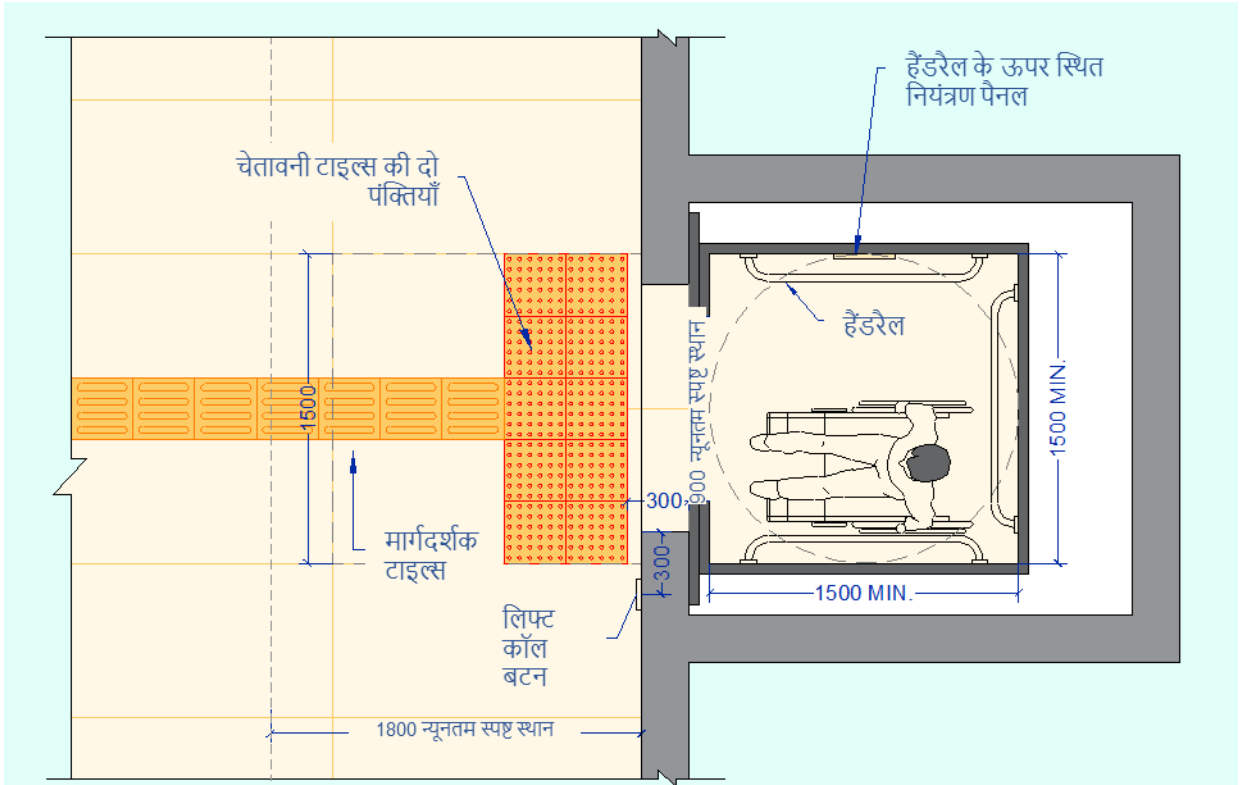
आकृति 25 : द्वार पर स्पर्शी टाइल की स्थिति सभी आयाम मिलिमीटर में

12. सुगम्य लिफ्ट

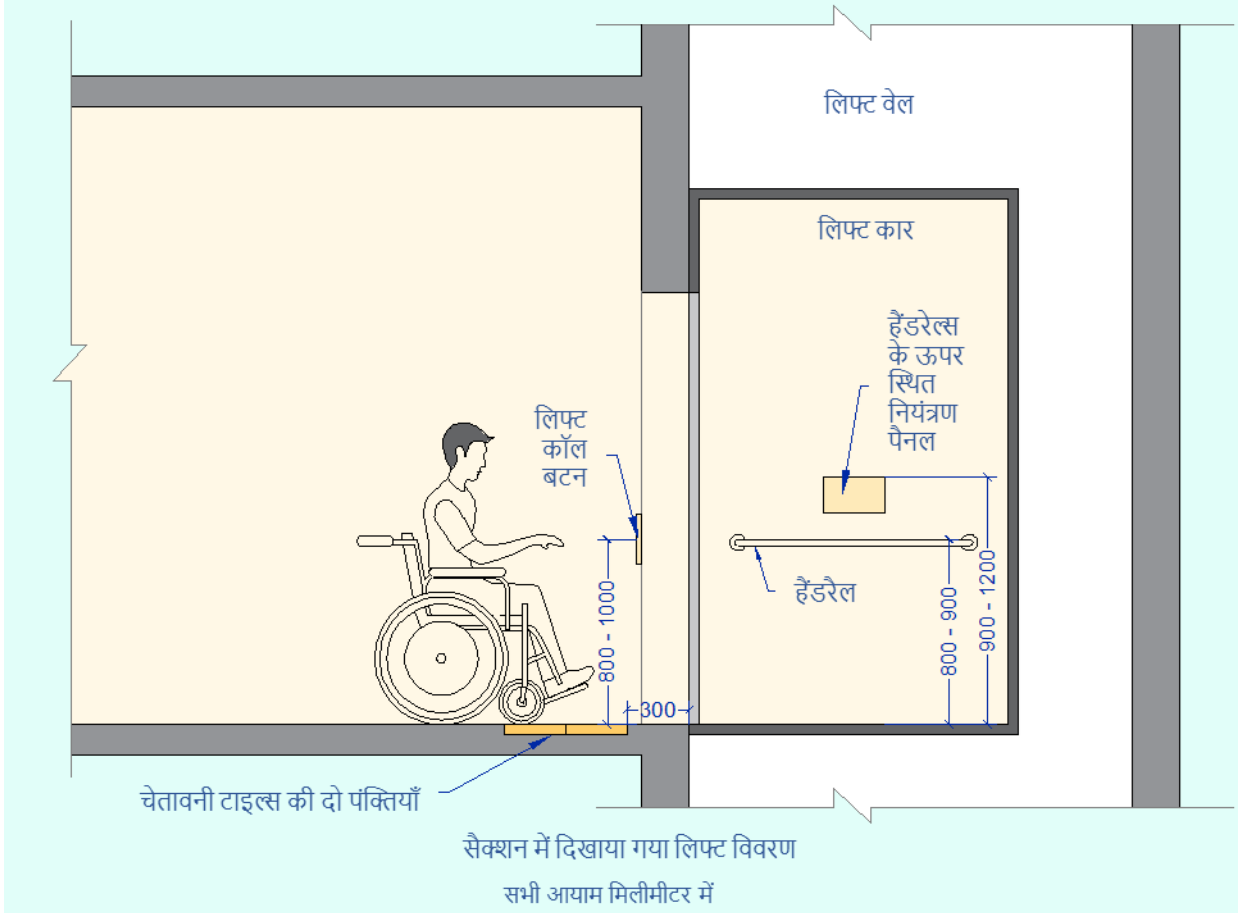
- 12.1. सभी नए प्रतिष्ठानों के लिए लिफ्ट कार का न्यूनतम आकार 1900 मिमी x 1900 मिमी होना चाहिए। ऐसी स्थिति में जहां स्थान उपलब्ध नहीं है, लिफ्ट कार का आकार न्यूनतम 1500 मिमी x 1500 मिमी होना चाहिए जिसमें न्यूनतम स्पष्ट ओपनिंग 900 मिमी हो। [6]
- 12.2. सेक्शन 19 आकृति 54 के अनुसार लिफ्ट के बाहर सुगम्य लिफ्ट संकेतक प्रदान किया जाए।
- 12.3. प्रत्येक लिफ्ट के सामने की दीवार पर आने वाले तल की संख्या स्पष्ट विषम रंगों (कंट्रास्ट) के साथ बड़े अक्षरों में दर्शाने हेतु चिह्नित किया जाए। [10]
- 12.4. कॉल बटन 800 मिमी से 1000 मिमी की ऊंचाई पर स्थापित किया जाए। [6]
- 12.5. ब्रेल बटन (तीन भाषाओं में - स्थानीय भाषा, हिंदी और अंग्रेजी में), आपातकालीन ब्रेक बटन और अन्य प्रचालन तंत्र (कंट्रोल पैनल) 900 मिमी से 1200 मिमी की सुगम्य ऊंचाई पर प्रदान किए जाने चाहिए। [9][6]
- 12.6. ग्रैब बार को लिफ्ट के दोनों तरफ और पीछे की तरफ तल के स्तर से 900 मिमी की ऊंचाई पर रखा जाना चाहिए। [6]
- 12.7. दर्पण को लिफ्ट के पिछले भाग में लगाया जाना चाहिए। [9]
- 12.8. सुगम्य लिफ्ट को सुगम्य मार्ग से जोड़ा जाए। आकृति 26 में दर्शाए अनुसार लिफ्ट ओपनिंग के सामने 300 मिमी की चेतावनी वाली स्पर्शी (टैक्टाइल) टाइल लगाई जानी चाहिए।
- 12.9. लिफ्ट लैंडिंग पर उपलब्ध मुख्य सुविधाओं और सेवाओं, साथ ही एक सुगम्य आपातकालीन निकास मार्ग, जो स्पष्ट रूप से दिव्यांगजन के लिए निकटतम आश्रय स्थल को दर्शाता हो, से संबंधित एक तल निर्देशिका स्थापित करने सुझाव है। [10]
- 12.10. मुख्य द्वार के खुलने की जगह पर एक असंपर्क सेंसर उपकरण लगाया जाएगा जो प्रवेश करने वाले या बाहर निकलने वाले यात्री या सहायक उपकरण का पता लगाने और यात्री या सहायक उपकरण को प्रमुख द्वार के पैनल से टकराने से रोकने में सक्षम हो। द्वार की दहलीज से 25 मिमी की दूरी से मापने पर सेंसर द्वारा डिवाइस द्वार की ऊंचाई के कम से कम 2/3 भाग को कवर करना चाहिए। एक स्वचालित द्वार के बंद होने का समय 5 सेकंड से अधिक होगा और बंद होने की गति 0.25 मीटर / सेकंड से अधिक नहीं होगी। द्वार खोलने का समय उन परिस्थितियों के अनुसार परिवर्तनीय होना चाहिए जहां लिफ्ट स्थापित है। इस समय को बढ़ाने के लिए एक तंत्र स्थापित किया जाना चाहिए ताकि चलने फिरने में कठिनाई वाले उपयोगकर्ता द्वारा समायोज्य किया जा सके (उदाहरण के लिए कार के बाहर एक बटन होना चाहिए जिसके माध्यम से तल पर लिफ्ट आने पर लिफ्ट का द्वार अधिक समय तक खुला रहे और इसी उद्देश्य से कार के अंदर व्हीलचेयर प्रतीक चिह्न सहित एक बटन होना चाहिए)। सामान्य प्रचालन के अंतर्गत लिफ्ट कार की समतलन सटीकता (लेवलिंग एक्ज्यूरेसी) ±12 मिमी होनी चाहिए। [10]
- 12.11. लिफ्ट में न्यूनतम प्रकाश स्तर 200 लक्स रखा जाना चाहिए और श्रव्य/दृश्य (ऑडियो/वीडियो) प्रदर्शन के लिए न्यूनतम श्रव्य (ऑडियो) स्तर 35 डीबी होना चाहिए।
- 12.12. दृष्टिबाधित उपयोगकर्ताओं को लिफ्ट की वर्तमान स्थिति को निर्धारित करने में सहायता हेतु लिफ्ट के तल पर पहुंचने के बाद श्रव्य आउटपुट दिया जाना चाहिए।



चित्र 8: लिफ्ट बटन और रेलिंग का उदाहरण (स्रोत: <http://www.melsa.com.sa/Elevators/NexWay>, <https://docplayer.net/docs-images/66/55531468/images/20-0.jpg>)



योजना में दिखाया गया लिफ्ट विवरण



आकृति 26: सेक्शन में दिखाया गया लिफ्ट विवरण

13. रैम्प

13.1. रैम्प, व्हीलचेयर का प्रयोग करने वाले तथा वृद्धजन आदि को आराम से एक स्तर से दूसरे स्तर तक जाने में सहायता करता है। सारणी 4 में दर्शाए गए ढलानों के अनुसार स्तर में अल्प बदलाव किए जाने चाहिए।

13.2. पहुँच मार्ग/भू-तल और कर्ब के बीच स्तर का अंतर होने पर सिटी-साइड के साथ-साथ एयर-साइड पर रैम्प उपलब्ध कराया जाए। स्तर के अंतर के अनुसार दो प्रकार के रैम्प : रेलिंग के साथ रैम्प तथा कर्ब रैम्प दिए जा सकते हैं।

13.3. रेलिंग के साथ रैम्प का विवरण (आकृति 27 और आकृति 28 देखें)

ए) सिटी-साइड कर्ब और एयर-साइड कर्ब पर सुगम्य मार्ग के साथ प्रदान किया जाएगा, जहां स्तर अंतर 200 मि.मी. से अधिक है।

बी) स्थल की उपयुक्तता के अनुसार रैम्प के तीन विन्यासों : स्ट्रेट रन, 90 डिग्री मोड तथा स्विच बैक अथवा 180 डिग्री टर्न में से कोई भी दिया जा सकता है

सी) प्रत्येक रैम्प के आरम्भ और अंत से 300 मिमी पर स्पर्शी (टैक्टाइल) चेतावनी ब्लॉक की दो पंक्तियां होनी चाहिए। [10]

डी) स्ट्रेट रन के लिए न्यूनतम चौड़ाई 1200 मिमी होनी चाहिए और जहां भी मोड़ने के लिए मध्य-लैंडिंग हो, रैम्प की न्यूनतम चौड़ाई 1500 मिमी होनी चाहिए; [6]

ई) भाग 15 के अनुसार निरंतर गोलाकार हैंडरेल्स, दोनों सिरों पर एवं निरंतरता में, 300 मिमी के अंत में गोलाकार किनारें होंगे। रेलिंग के सिरों पर आवाजाही की दिशा को दर्शाते हुए ब्रेल संकेतक होने चाहिए, जैसा कि चित्र 11 और चित्र 12 में दर्शाया गया है [10] [6]

एफ) फिसलन-रोधी तल और किनारों पर स्वतः प्रकाशित पट्टियां होनी चाहिए।

जी) प्रत्येक रन के ऊपर तथा नीचे एवं साथ ही जहां रन दिशा परिवर्तन हो, स्तर लैंडिंग होनी चाहिए [6]

एच) सेक्शन 19 के अनुसार सुगम्य रैम्प को दर्शाने वाला संकेतक प्रदान किया जाए।

आइ) सुगम्य रैम्प को सुगम्य मार्ग से जोड़ा जाना चाहिए तथा ढलान वाली सतह से 300 मिमी पहले और बाद में एवं मध्य-लैंडिंग पर चेतावनी स्पर्शी (टैक्टाइल) टाइल्स लगाई जानी चाहिए।

जे) अधिकतम 1:12 की ढाल होनी चाहिए। फिर भी, यदि स्थान उपलब्ध है तो तालिका 3 के अनुसार व्हीलचेयर के आसानी से आवाजाही हेतु अनुशंसित रैम्प 1:15 से 1:20 तक के ढलान का है। [9]

13.4. कर्ब रैम्प का विवरण (आकृति 29 और आकृति 30 देखें)

ए) जहां लंबवत चढ़ाई 200 मिमी से कम है वहां प्रदान किया जाना है; [6]

बी) कर्ब रैम्प की चौड़ाई 1200 मिमी से कम नहीं होगी। फुटपाथ पर कर्ब रैम्प के पीछे कम से कम 800 मिमी का खाली स्थान होना चाहिए। [10]

सी) कर्ब रैम्प की ढाल 1:12 से अधिक ढलान वाली नहीं होनी चाहिए; उठी हुई (प्लेयर्ड) साइड 1:10 से अधिक ढलान वाली नहीं होनी चाहिए। [6]

- डी) फिसलन-रोधी सतह होनी चाहिए; [6]
 ई) चलने की सतह को इस प्रकार अभिकल्पित किया जाना चाहिए कि जल जमाव न हो; [6]
 एफ) हैंडरेल्स की आवश्यकता नहीं है;
 जी) सड़क की सतह से बाहर नहीं दिखना चाहिए; [6]
 एच) पार्क किए गए वाहनों द्वारा उत्पन्न बाधा से बचाव के लिए लोकेशन स्पष्ट या सुरक्षित या संरक्षित होनी चाहिए; और [6]
 आई) साइनपोस्ट, बोर्ड आदि जैसी किसी भी बाधा से मुक्त होना चाहिए। [6]

रैम्प की ढाल	समतल रन की अधिकतम लंबाई
1:12	6 मी.
1:14	9 मी.
1:15	11 मी.
1:20	15 मी.
1:25 से कम नहीं	18 मी.

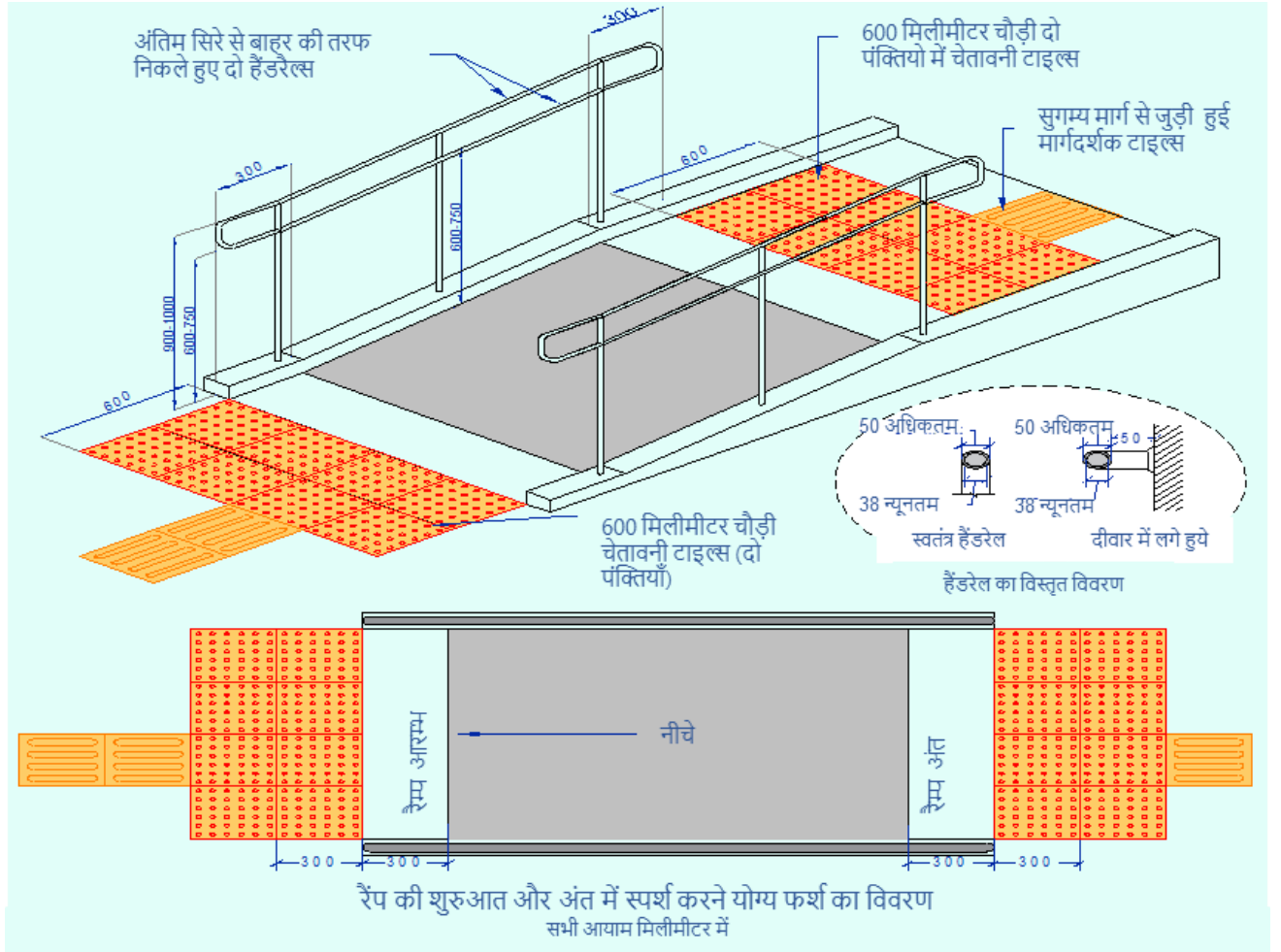
सारणी 3: ढाल और रैम्प की लंबाई

*अपवाद - फिक्स्ड लिंक ब्रिज/ फिक्स्ड फिगर/ एरोब्रिज/ पैसेंजर बोर्डिंग ब्रिज

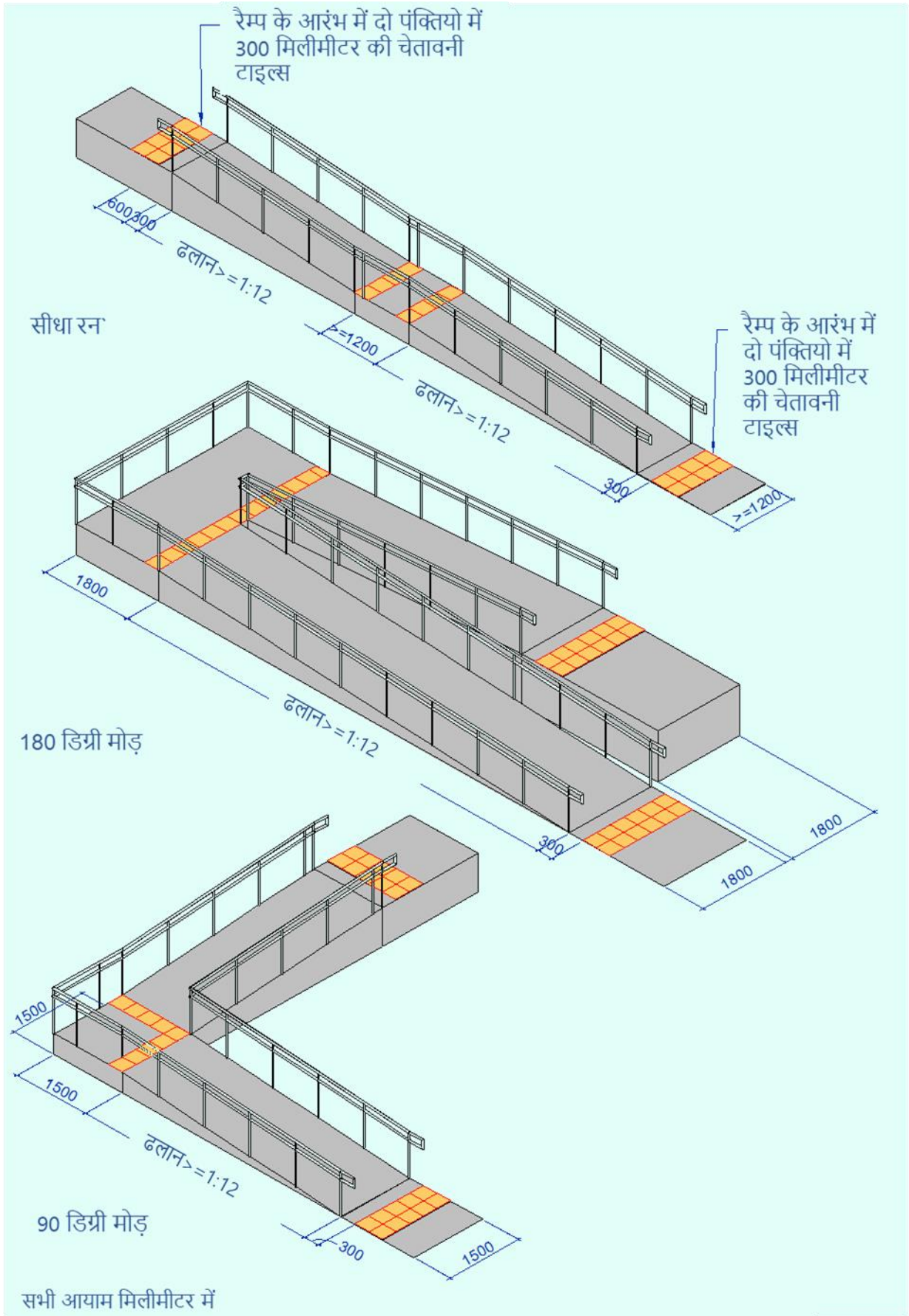
लंबवत चढ़ाई में परिवर्तन (मिमी)	ढाल निम्नलिखित से अधिक नहीं
6 से कम	किनारा ट्रीटमेंट की आवश्यकता नहीं
6 से 15	1:2
16 से 50	1:5
51 से 200	1:10
200 अधिक	1:12

सारणी 4: स्तरों में परिवर्तन

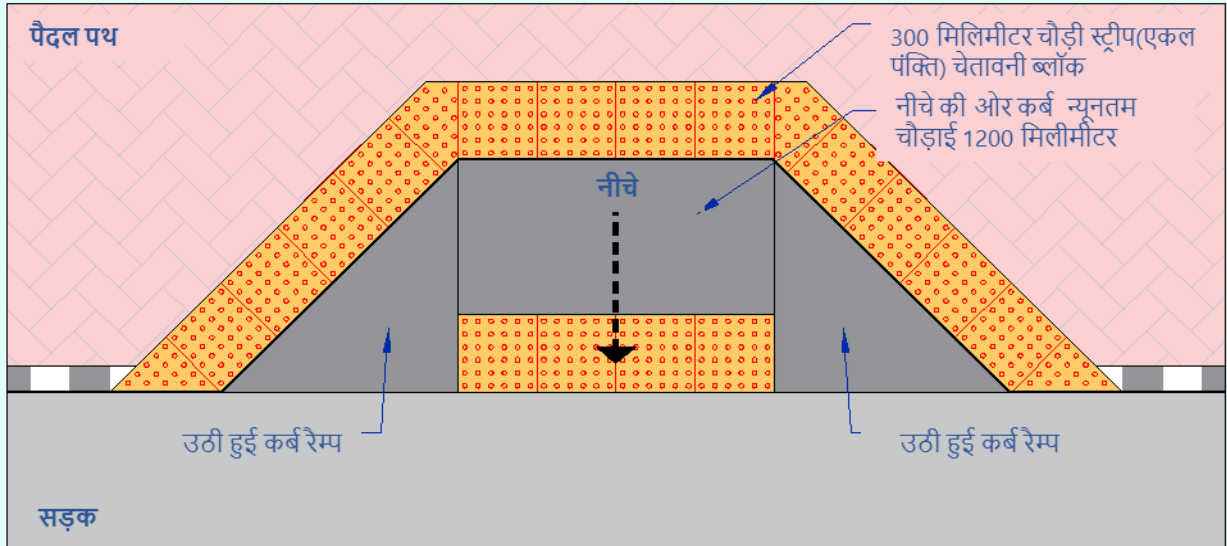
*अपवाद - फिक्स्ड लिंक ब्रिज/ फिक्स्ड फिगर/ एरोब्रिज/ यात्री बोर्डिंग पुल



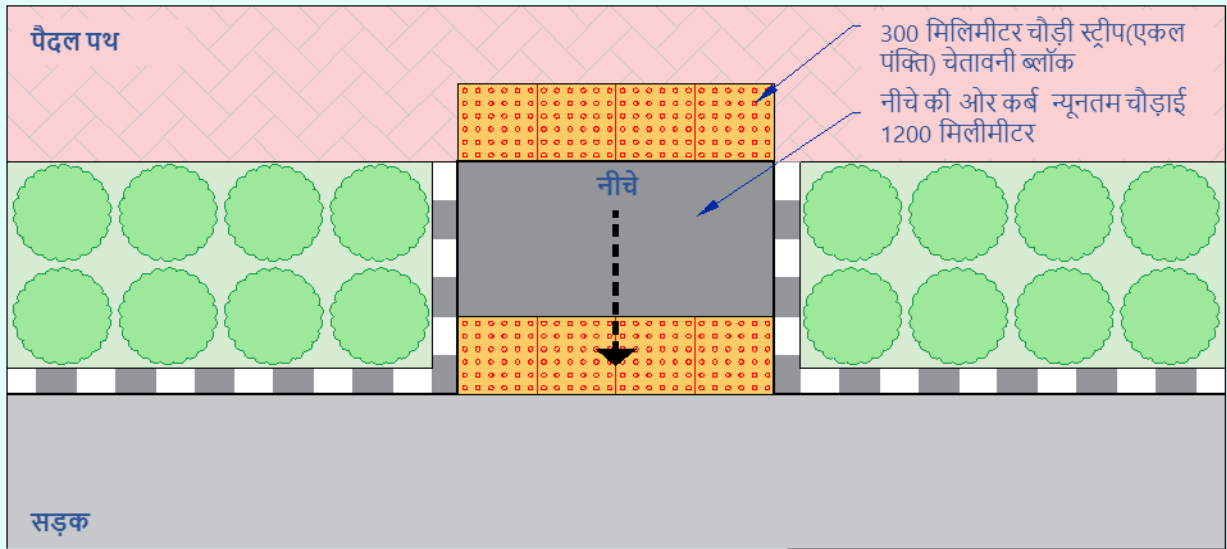
आकृति 27: रेलिंग के साथ रैम्प हेतु हैंडरेल्स एवं स्पर्शी तल (टैक्टाइल फ्लोरिंग)



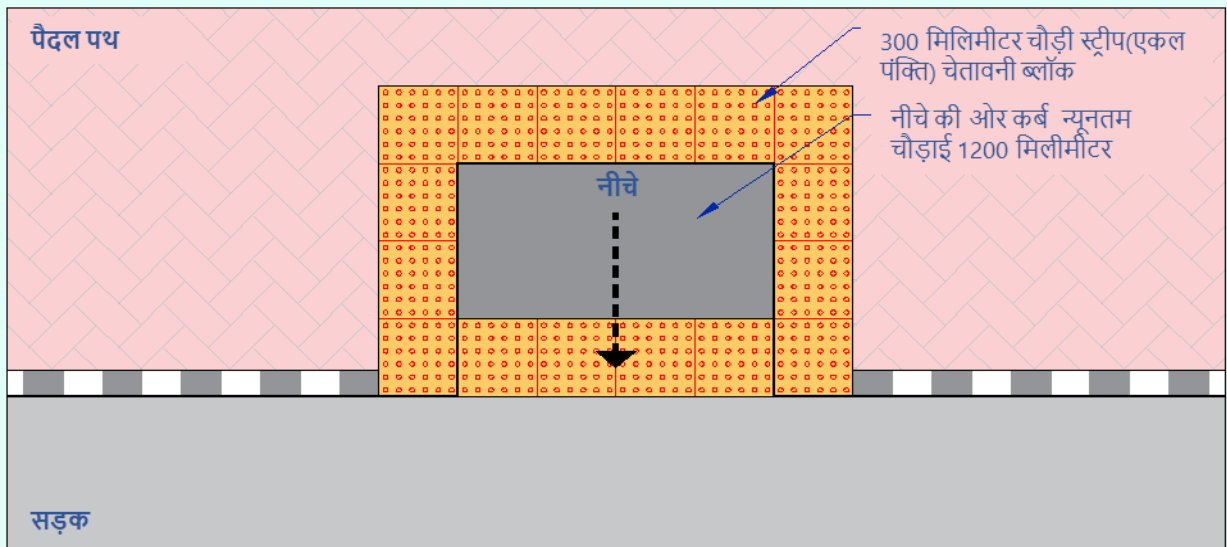
आकृति 28: विभिन्न प्रकार के रेलिंग के साथ रैम्प का उदहारण



ए. उठे हुए किनारो सहित कर्ब रैम्प

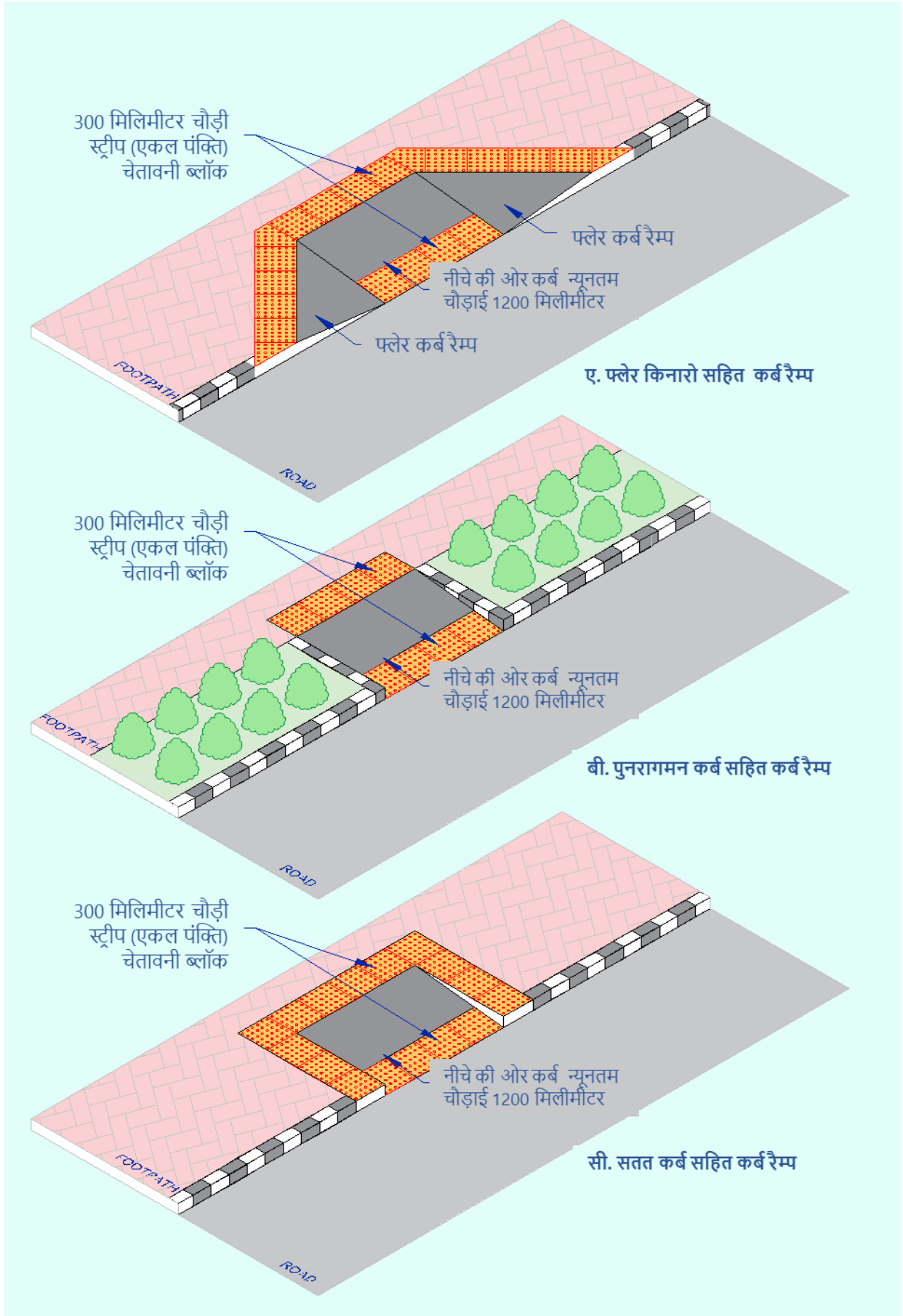


बी. पुनरागमन कर्ब सहित कर्ब रैम्प



सी. सतत कर्ब सहित कर्ब रैम्प

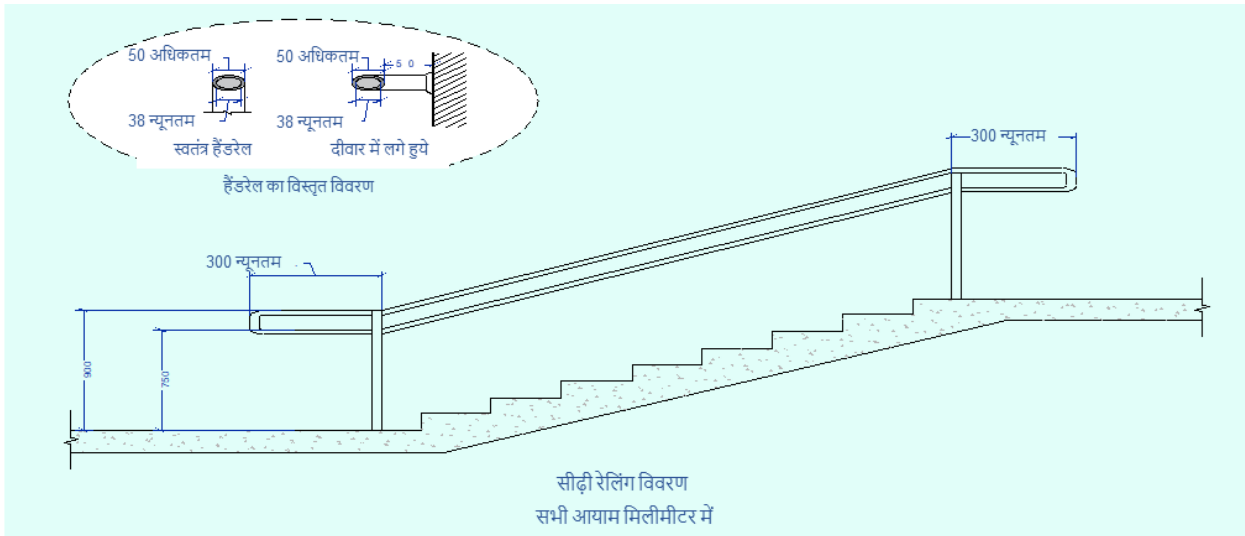
आकृति 29: प्लान/योजना में दर्शाए गए कर्ब रैम्प।



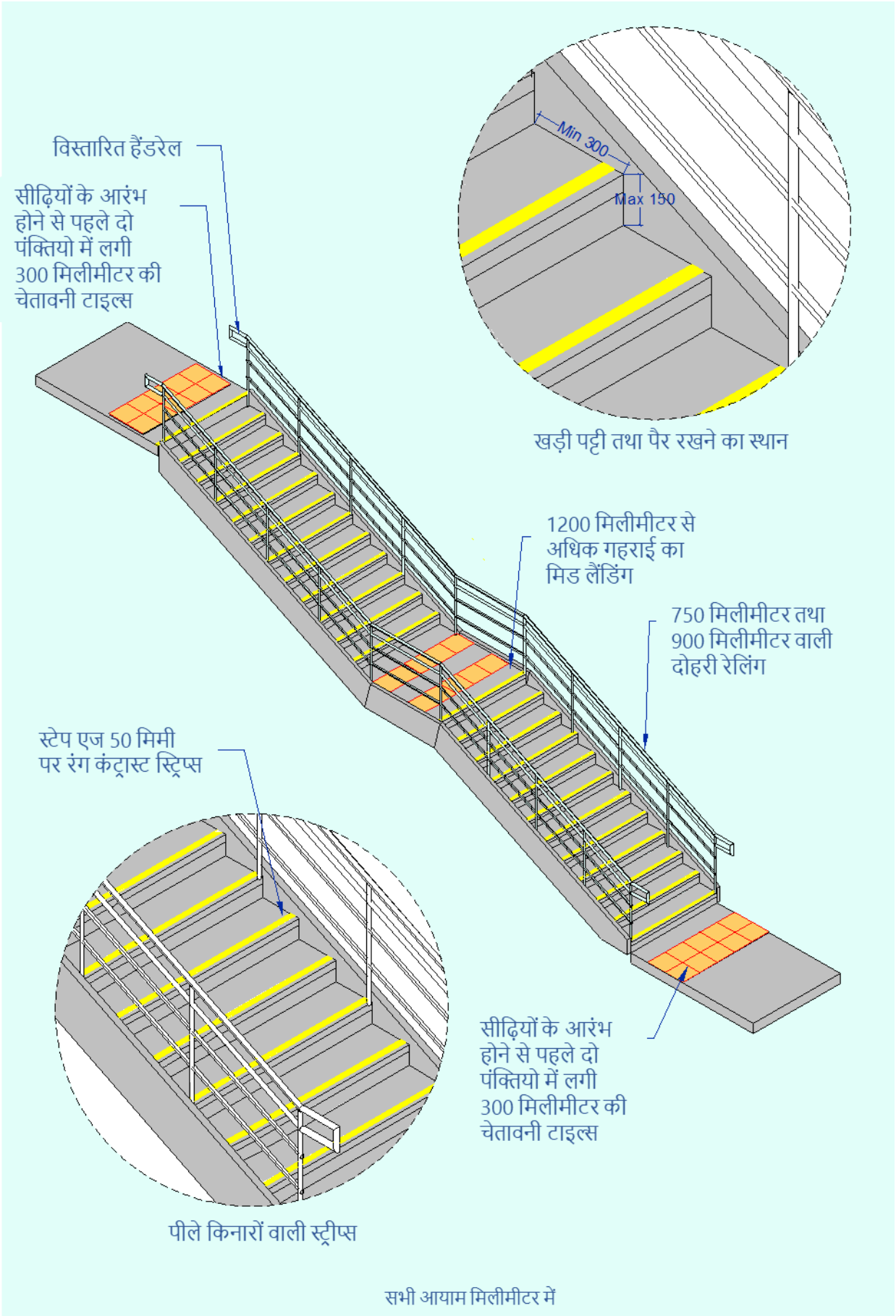
आकृति 30: चित्र में दर्शाए गए कर्ब रैम्प के प्रकार को दर्शाया गया है।

14. सीढ़ियाँ एवं ज़ीना(स्टेप्स और स्टेयरकेस)

- 14.1. सीढ़ी पर चलने हेतु नियमित स्टेप्स (चौड़ाई) 300 मिमी से कम नहीं और उथान (ऊंचाई) 150 मिमी से अधिक नहीं होनी चाहिए। [7] [6]
- 14.2. सीढ़ी की न्यूनतम स्पष्ट चौड़ाई 1500 मिमी होनी चाहिए (ट्रेड माउंटेड बेलस्ट्रेड को छोड़कर) । [6]
- 14.3. सीढ़ी के उतरने की न्यूनतम गहराई 1200 मिमी होनी चाहिए। [6] [10]
- 14.4. सीढ़ी की नोक (नाउज़िंग) के बाद सीढ़ी के किनारे के रंग के विषम रंग वाले 50 मिमी चौड़ी ग्रिप स्ट्रिप्स (अंधेरे में चमकने वाले, रेट्रो परावर्तक प्रकार के) उपलब्ध किया जाए। [6]
- 14.5. प्रत्येक सीढ़ी पर चढ़ने से पहले 300 मिमी व उतरने के बाद 300 मिमी चेतावनी ब्लॉक स्थापित किए जाने चाहिए [6] [9]
- 14.6. भाग 15 के अनुसार सिरोँ पर गोल किनारों के साथ 750 मिमी और 900 मिमी की ऊंचाई पर दोनों तरफ सतत गोल हैंडरेल्स होने चाहिए ।[6]
- 14.7. हैंडरेल्स क्षैतिज रूप से 300 मिमी से कम नहीं होनी चाहिए, जो हर स्टेप के पहले और आखिरी नाउज़िंग से परे और एक अंतिम छोर पर समाप्त होगा जो नीचे की ओर मुड़ जाएगा या पोस्ट या दीवार के चेहरे पर पूरी तरह से वापस आ जाएगा और यात्रा के मार्ग में बाधा उत्पन्न नहीं करेगा।[6]
- 14.8. जहाँ स्टेप्स या सीढ़ियाँ सुगम्य मार्ग में हों, वहाँ पूरक रैम्प, लिफ्ट या एस्केलेटर उपलब्ध कराए जाने चाहिए [7]



आकृति 31: स्टेप्स और सीढ़ियों के लिए हैंडरेल्स (स्रोत: एनबीसी, 2016)

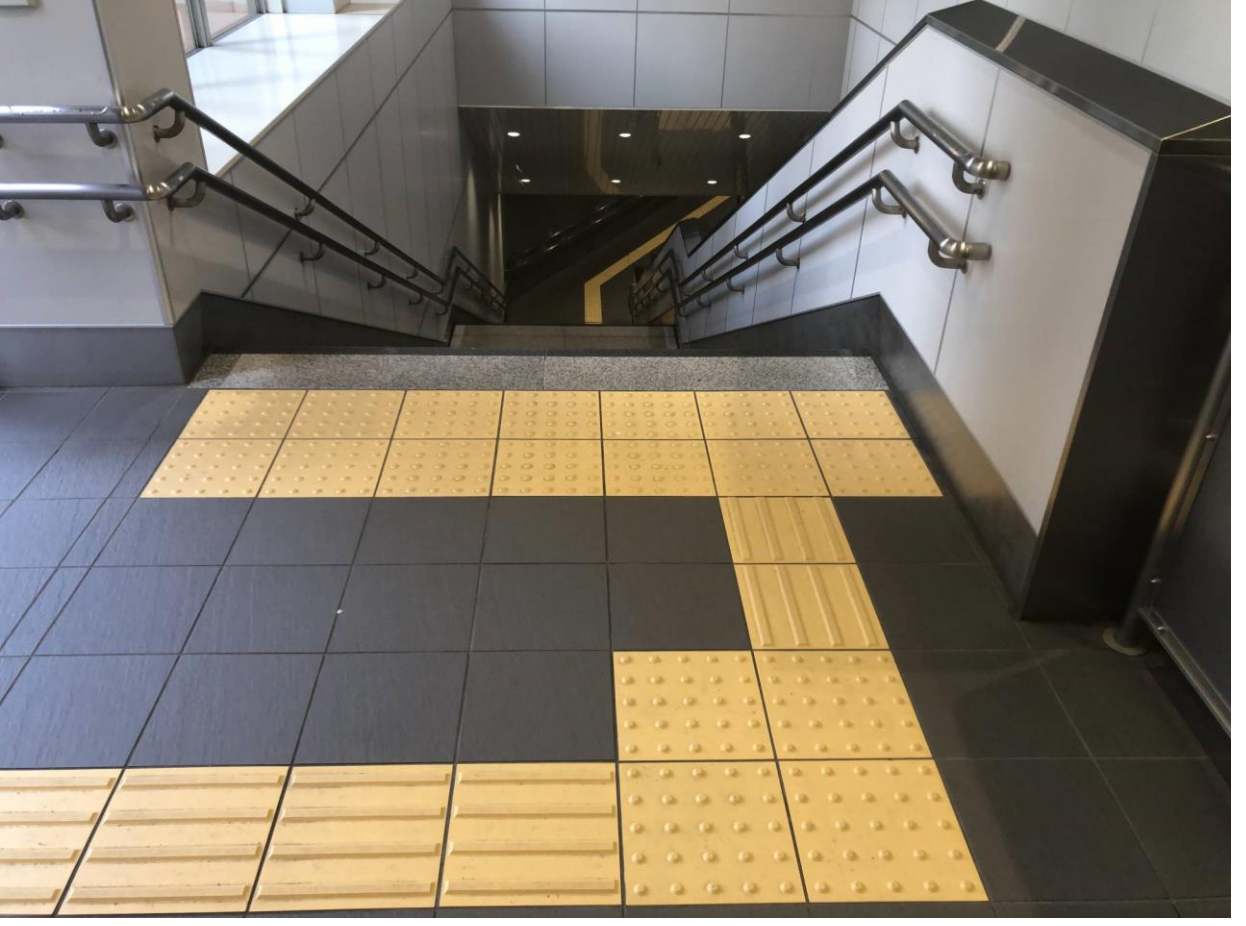


आकृति 32 सीढ़ियों का विवरण सभी आयाम मिलीमीटर में



चित्र 09 सीढ़ी के आरम्भ में उपलब्ध कराई गई स्पर्शी तल का उदाहरण

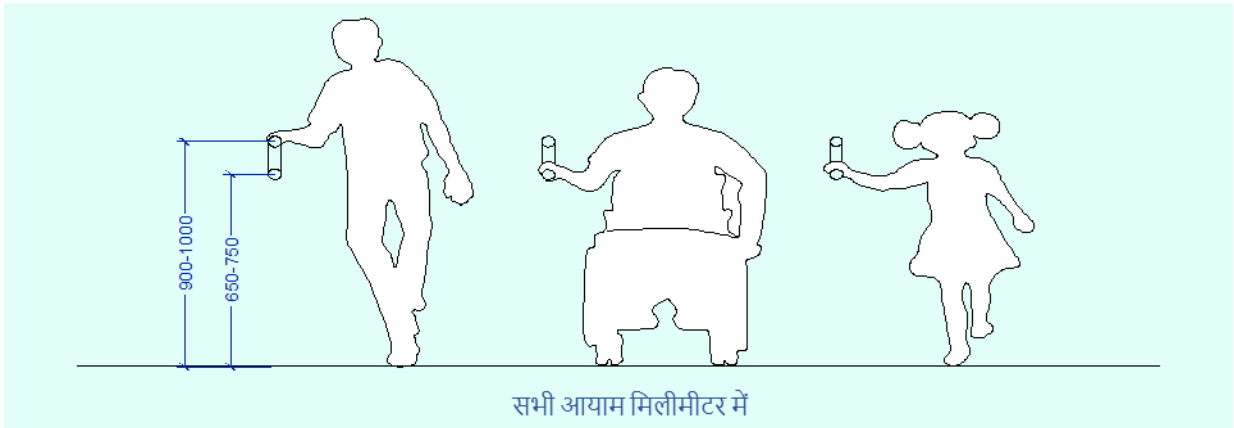
(स्रोत: <https://cdn.mainichi.jp/vol1/2021/07/16/20210716p2a00m0op015000p/8.jpg?1>)



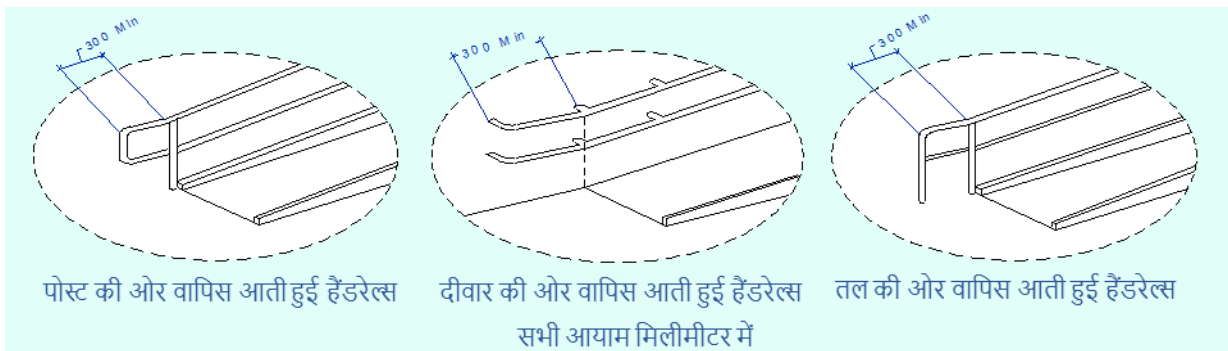
चित्र 10 दो स्तरों पर सीढ़ी और हैंडरेल के आरम्भ में प्रदान किए गए स्पर्शी तल का उदाहरण (स्रोत: https://cdn-japantimes.com/wp-content/uploads/2020/08/np_file_30691.jpeg)

15. हैंडरेल्स

- 15.1. सतत गोल हैंडरेल्स, दोनों तरफ, 650-750 मिमी और 900-1000 मिमी की ऊँचाई पर गोल किनारों वाले सिरों के साथ होना चाहिए [6] [8]
- 15.2. हैंडरेल्स उन सामग्रियों से बनाया जाना चाहिए जो लकड़ी, नायलॉन या पाउडर कोटिंग, मैट फ़िनिश या धातु फ़िनिश जैसी अच्छी पकड़ प्रदान करती हों। [8]
- 15.3. हैंडरेल्स के दोनों सिरों पर ब्रेल संकेतक (जाने की दिशा का संकेत सहित) उपलब्ध कराया जाए [9]
- 15.4. हैंडरेल्स 38-50 मिमी के व्यास के साथ गोलाकार भाग में होना चाहिए [7] [6] [8]
- 15.5. फास्टेनिंग और सामग्री 1.7 के एन के ऊर्ध्वाधर और क्षैतिज दोनों, न्यूनतम बिंदु भार संभालने में सक्षम होने चाहिए। [10]
- 15.6. जिस सतह से वे जुड़े हुए हों, उससे कम से कम 50 मिमी दूर और ब्रेकेट समर्थित होना चाहिए, जो हैंडरेल्स के साथ लगातार हाथ संपर्क में बाधा न डालते हों। [7] [6] [8]
- 15.7. हैंडरेल्स क्षैतिज रूप से 300 मिमी से कम नहीं होनी चाहिए, जो हर स्टेप के पहले और आखिरी नाउजिंग से परे और एक अंतिम छोर पर समाप्त होगा जो नीचे की ओर मुड़ जाएगा या पोस्ट या दीवार के चेहरे पर पूरी तरह से वापस आ जाएगा और यात्रा के मार्ग में बाधा उत्पन्न नहीं करेगा। [6] [8]



आकृति 33: बच्चों, वृद्धों और छोटे कद वाले लोगों की सहायता के लिए दो स्तरों पर हैंडरेल



आकृति 34 : प्रतीकात्मक रेलिंग विस्तार (स्रोत: एनबीसी, 2016)



चित्र 11 हैंडरेल के अंत में ब्रेल संकेतक (स्रोत: https://static.wixstatic.com/media/2f4db7_eab6b34aba264b0fab6143b2c80454fb~mv2_d_3264_2448_s_4_2.jpg)



चित्र 12 हैंडरेल के अंत में स्पर्शी संकेतक
(स्रोत: <https://shop.signbox.co.uk/30/117/pasamano-braille-wayfinding>)

16. सुगम्य प्रसाधन कक्ष

16.1. प्रकार के प्रसाधन उपलब्ध करवाए जा सकते हैं

- ए) यदि किसी नए प्रसाधन का निर्माण करवाया जा रहा है, तो टाइप ए प्रसाधन उपलब्ध कराया जाएगा।
बी) यदि किसी वर्तमान प्रसाधन को सुगम्य प्रसाधन में परिवर्तित किया जाना है, तो इसमें कम से कम टाइप बी प्रसाधन के न्यूनतम आयाम होंगे।
सी) टाइप ए प्रसाधन को हमेशा टाइप बी प्रसाधन से अधिक प्रमुखता दी जाती है। यथासंभव, टाइप ए प्रसाधन उपलब्ध किया जाएगा। केवल अनुरूपांतर, के मामले में, जहां टाइप ए प्रसाधन के लिए पर्याप्त जगह नहीं है, टाइप बी प्रसाधन पर विचार किया जाना चाहिए।

16.2. टाइप ए प्रसाधन (दोनों ओर से पार्श्व ट्रांसफर) आवश्यकताएं:

- ए) न्यूनतम माप 2200 मिमी x 2300 मिमी, जैसा आकृति 1 में दर्शाया गया है। [10]
बी) निर्बाध आवाजाही क्षेत्र, जो वॉटर-क्लॉसेट एवं वॉशबेसिन के सामने से व्हीलचेयर मोड़ने हेतु 1800 मिमी की त्रिज्या प्रदान करे। [10]

16.3. टाइप बी प्रसाधन (केवल एक किनारे से पार्श्व ट्रांसफर) आवश्यकताएं:

- ए) न्यूनतम माप 1700 मिमी x 2200 मिमी, जैसा आकृति 2 में दर्शाया गया है। [10]
बी) निर्बाध आवाजाही क्षेत्र वॉटर-क्लॉसेट एवं वॉशबेसिन के सामने से व्हीलचेयर मोड़ने हेतु 1500 मिमी की त्रिज्या प्रदान करें। [10]

16.4. टाइप ए एवं टाइप बी प्रसाधन हेतु सामान्य आवश्यकताएं-

- ए) बाहर की ओर खुलने वाला डबल-स्विंग/स्लाइडिंग दरवाजा जो न्यूनतम 900 मिमी चौड़ा और जिसे संचालित करने के लिए 22 एन से अधिक बल की आवश्यकता न हो। स्वचालित दरवाजों का भी उपयोग किया जा सकता है। [10][6]
बी) दरवाजे के हैंडल - डी-टाइप / लीवर टाइप (बिना नॉब के)। दरवाजे के ताले को इस प्रकार से अभिकल्पित किया जाना चाहिए कि बाजू रहित व्यक्ति भी उन्हें खोल सकें। [9]
सी) प्रसाधन के प्रवेश द्वार पर, तल के स्तर में अंतर एक टाइल ड्रॉप के बराबर या उससे कम होना चाहिए (बिना किसी चौखट के)। [9]
डी) डब्ल्यूसी टॉप की ऊंचाई 450 मिमी से 480 मिमी। डब्ल्यूसी सीट के किनारे के साथ की दीवार से न्यूनतम दूरी 250 मिमी होगी। टाइप ए प्रसाधन के मामले में, डब्ल्यूसी सीट के किनारे सेथ की दीवार तक की दूरी दोनों तरफ कम से कम 900 मिमी होनी चाहिए ताकि ट्रांसफर में आसानी हो। [10]
ई) वॉशबेसिन टॉप की ऊंचाई 750 मिमी से 850 मिमी। वॉशबेसिन के नीचे की जगह, घुटने की क्लियरेंस से वॉशबेसिन पर केंद्रित, अबाधित होने के साथ 680 मिमी से 700 मिमी ऊंची और 200 मिमी गहरी होनी चाहिए। इसके अलावा, पैर की क्लियरिंग कम से कम 300 मिमी ऊंची होनी चाहिए। [10]
एफ) यथासंभव, ग्रैब बार्स/ डोर हैंडल्स/ सभी फिटिंग्स/ एक्सेसरीज/ ऑपरेट करने योग्य सामानविषम रंग के होने चाहिए और उन्हें तल से 300 मिमी से 1000 मिमी की पहुंच योग्य ऊंचाई पर रखा जाना चाहिए ताकि उन्हें आसानी से संचालित किया जा सके और जो पर्याप्त मज़बूती (250 किलोग्राम) के हों। [9]
जी) ग्रैब बार्स- जिस ओर से पार्श्व ट्रांसफर संभव हो, वॉटर-क्लॉसेट से 200 मिमी से 300 मिमी की ऊंचाई पर एक फोल्डेबल ग्रैब बार (ड्रॉप-डाउन सपोर्ट बार) उपलब्ध करवाया जाएगा। जहाँ प्रसाधन के पास दीवार है, वहाँ वॉटर-क्लॉसेट से 200 मिमी से 300 मिमी की ऊंचाई पर एक क्षैतिज ग्रैब बार उपलब्ध करवाया जाएगा एवं लंबवत ग्रैब बार क्षैतिज ग्रैब बार के तल स्तर से

1500-1700 मिमी की ऊंचाई पर होगा। वैकल्पिक रूप से, एक एल-आकार का ग्रैब बार, 600 मिमी लंबा क्षैतिज और 700-900 मिमी लंबा लंबवत वॉटर-क्लॉसेट के निकटतम दीवार पर लगाया जाएगा (आकृति 37)।[10]

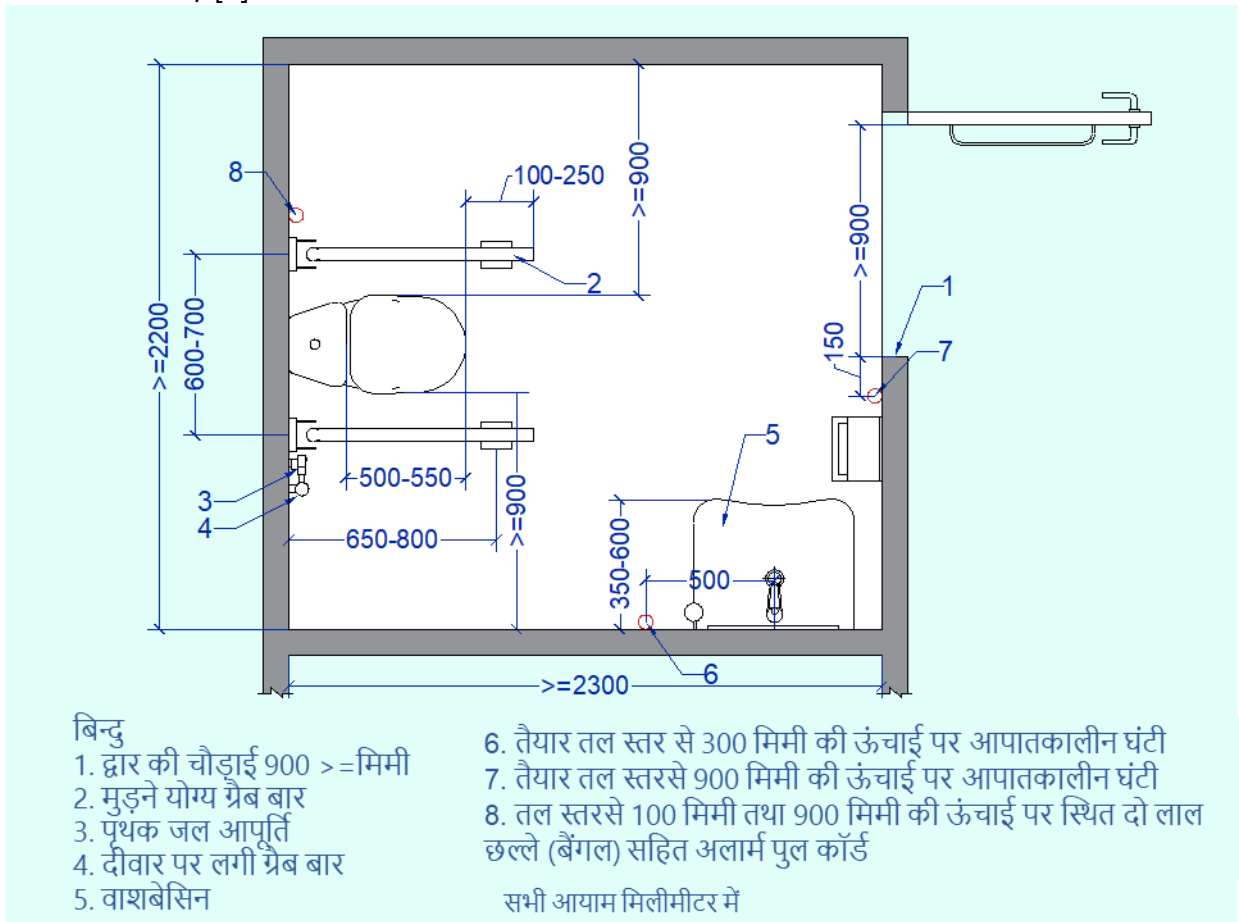
एच) फिसलन मुक्त तल।[9]

आई) लैच की ऊंचाई-आधार पर (पाँव संचालित/ गैर-उभार वाला) एवं मध्य ऊंचाई (750-800 मिमी)।[9]

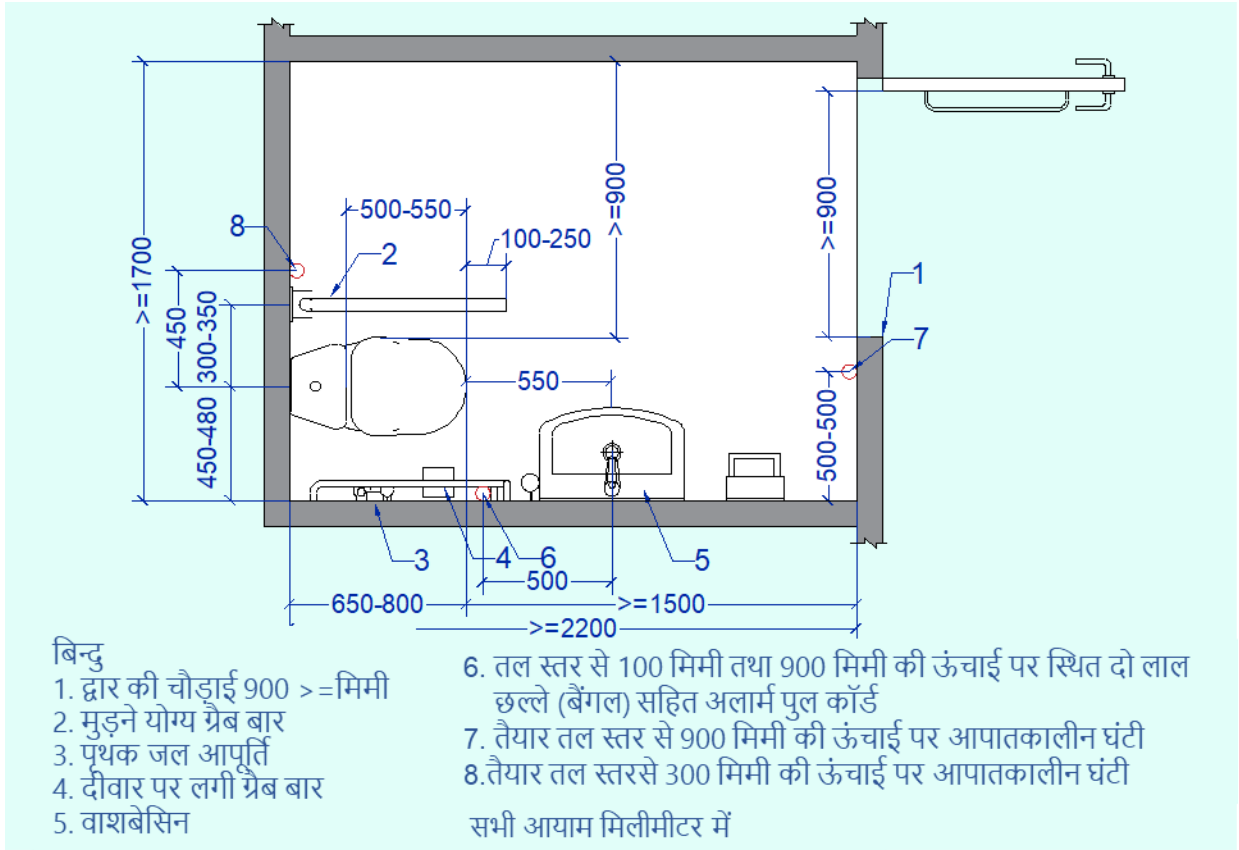
जे) नलों के बड़े हैंडल / लीवर हैंडल [9]

के) प्रसाधन में, तीन दीवारों पर एक पुल-चेन स्विच के साथ आपातकालीन बटन उपलब्ध किए जाने चाहिए, जैसा कि आकृति 35 तथा आकृति 36 में दर्शाया गया है। हाउसकीपिंग तक आपातकालीन घंटी की चेतावनी पहुंचनी चाहिए। उन्हें पीआरएम को सावधानीपूर्वक संभालने के लिए प्रशिक्षण दिया जाए।[9]

एल) साइनेज (आकृति-53) ऊपर एवं दरवाजे के किनारे पर (1200 मिमी पर) उपलब्ध कराया जाए।[9]

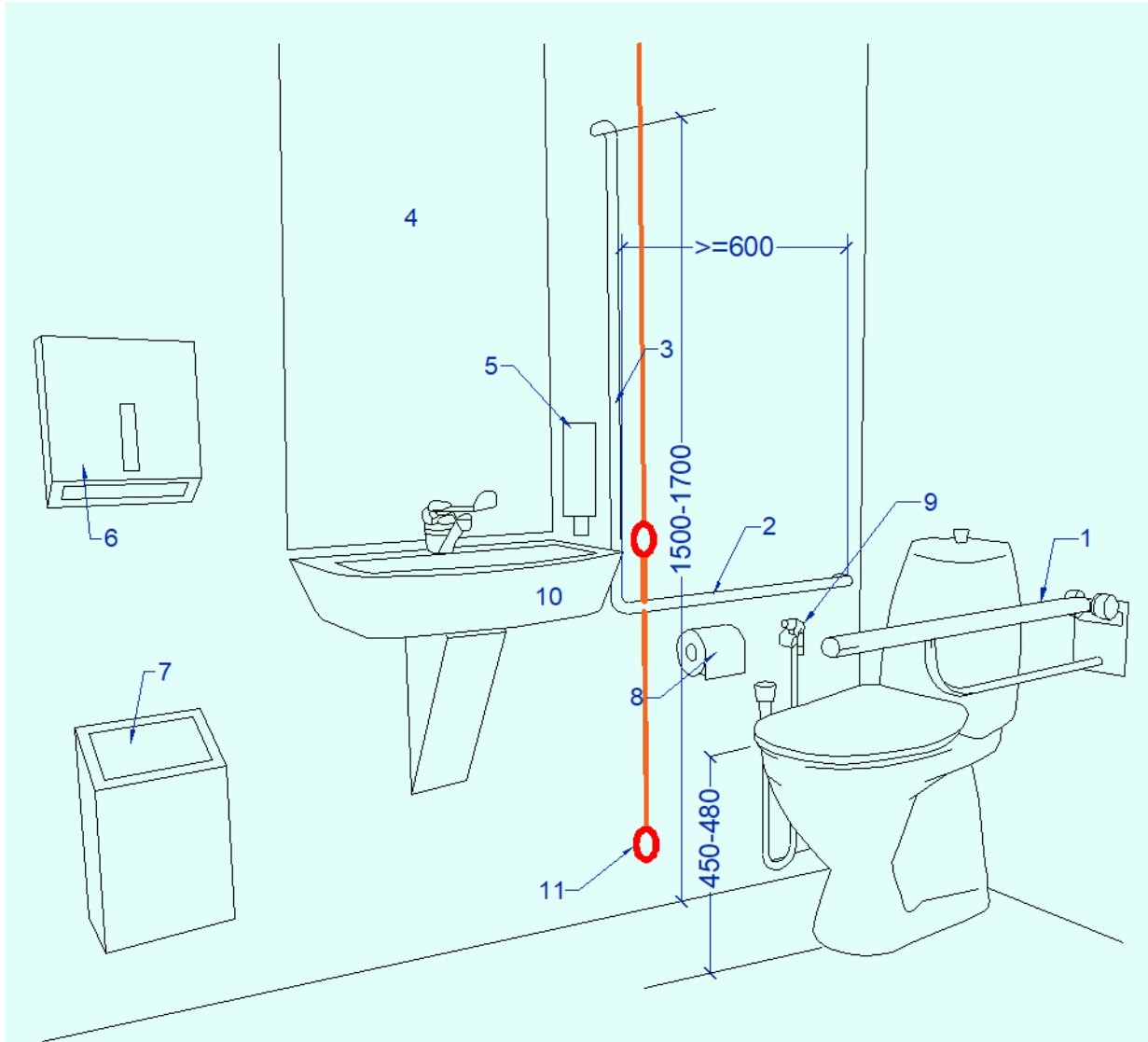


आकृति 35 : टाइप ए प्रसाधन कक्ष का उदाहरण - दोनों ओर से पार्श्व ट्रांसफर



आकृति 36: टाइप बी कॉर्नर प्रसाधन का उदाहरण- एक ओर से पार्श्व ट्रान्सफर

16.5. लाउंज में टाइप ए या टाइप बी सुगम्य प्रसाधन उपलब्ध कराए जाने चाहिए। इसमें निजी रियायतग्राही द्वारा अनुरक्षित लाउंज भी सम्मिलित हैं।

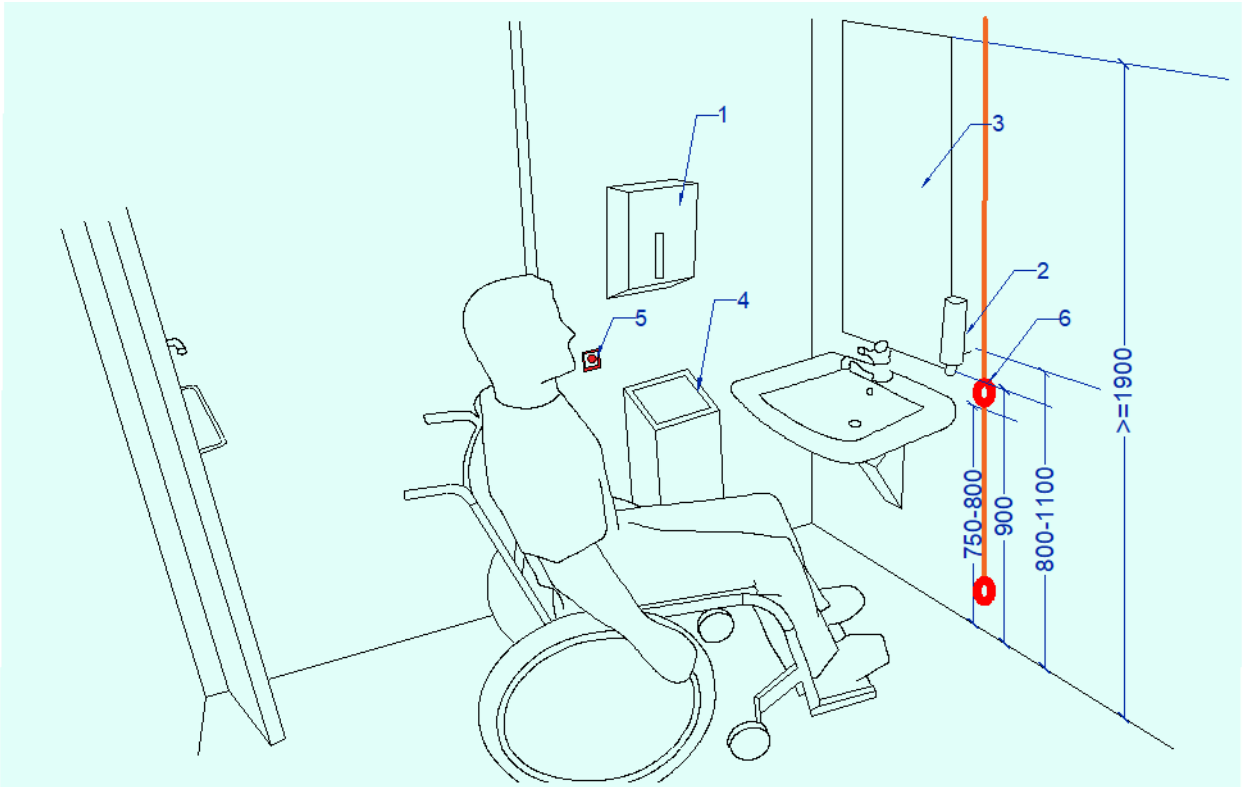


बिन्दु

1. सीट की ऊंचाई से 200 से 300 मिमी अधिक ऊंचाई पर ड्रॉप डाउन सपोर्ट ग्रैब बार
2. सीट की ऊंचाई से 200 से 300 मिमी अधिक ऊंचाई पर दीवार पर लगे क्षैतिज ग्रैब बार
3. दीवार पर ऊर्ध्वाधर ग्रैब बार
4. तल से दर्पण के ऊपरी भाग की ऊंचाई न्यूनतम 1900 मिमी, निचले भाग की ऊंचाई अधिकतम 900 मिमी
5. तल से 800 से 1100 मिमी ऊपर साबुन डिस्पेंसर
6. तल से 800 से 1100 मिमी ऊपर तौलिए या ड्रायर
7. कूड़ेदान (वेस्ट बिन)
8. तल से 600 से 700 मिमी ऊपर टॉयलेट पेपर डिस्पेंसर
9. पृथक जल आपूर्ति
10. वॉश बेसिन
11. सतह से 100 मिमी तथा 900 मिमी की ऊंचाई पर स्थित दो लाल छल्लों (बैंगल) सहित अलार्म पुल कॉर्ड

सभी आयाम मिलीमीटर में

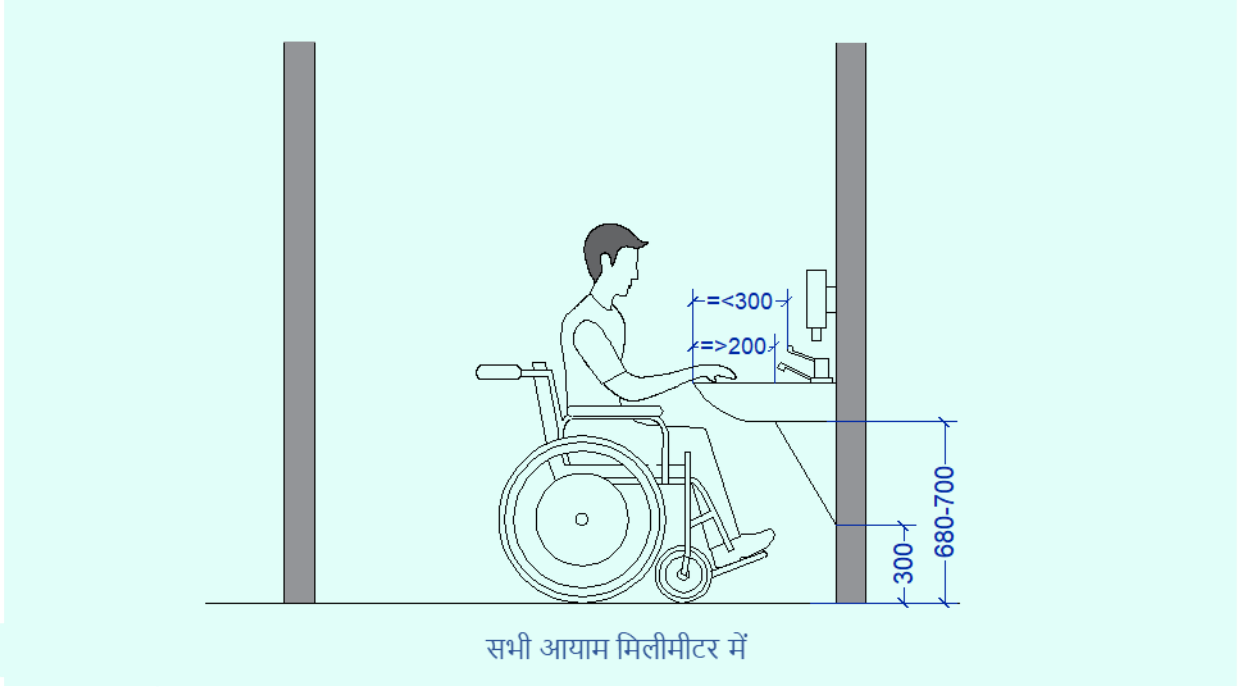
आकृति 37: टाइप बी प्रसाधन में सहायक उपकरणों का स्थान



बिन्दु

1. तल से 800 से 1100 मिमी ऊपर पेपर टोवल्स या ड्रायर
 2. साबुन डिस्पेंसर
 3. तल से दर्पण के ऊपरी भाग की ऊंचाई न्यूनतम 1900 मिमी, निचले भाग की ऊंचाई अधिकतम 900 मिमी
 4. कूड़ेदान (वेस्ट बिन)
 5. तैयार तल से 900 मिमी की ऊंचाई पर आपातकालीन घंटी
 6. तल से 100 मिमी तथा 900 मिमी की ऊंचाई पर स्थित दो लाल छल्लों (बैंगल) सहित अलार्म पुल कॉर्ड
- सभी आयाम मिलीमीटर में

आकृति 38 : वॉशबेसिन और दर्पण को सैनिटरी उपकरणों की दूरी के साथ लगाना।



आकृति 39: पैर तथा घुटनों एवं वाशबेसिन के बीच अंतर दिखाने वाला ब्लॉक (स्रोत: एनबीसी, 2016)



चित्र 13: सुगम्य प्रसाधन टाइप ए में लीवर टाइप नल, मुड़ने योग्य ग्रैब बार आदि का उदाहरण
(स्रोत: <https://www.ableamsterdam.com/wp-content/uploads/2019/06/accessible-toilets-2-1024x662.jpg>)



चित्र 14: दो स्तरों पर आपातकालीन अलार्म पुल कॉर्ड के साथ टाइप बी प्रसाधन का उदाहरण
(स्रोत: <https://www.disabilityaids.co.nz/wp-content/uploads/WC-Suites.jpg>)

16.6. सामान्य प्रसाधन ब्लॉक में निम्नलिखित सुविधाएँ दी जानी चाहिए

ए) पुरुष और महिला प्रसाधन ब्लॉक में दीवार पर लगा हुआ एक डायपर चेंजिंग स्टेशन।

बी) निम्नलिखित सुविधाओं के साथ एक वॉशबेसिन उपलब्ध कराया जाएगा:

- i) यहां पर न्यूनतम 900 मिमी चौड़ा 1200 मिमी गहरा खाली तल क्षेत्र उपलब्ध होगा, जिसमें से अधिकतम 480 मिमी गहराई वॉशबेसिन के नीचे हो। [6]
- ii) इसे इस तरह से लगाया जाएगा कि फिक्स्चर की सेंटरलाइन और साइडवॉल के बीच न्यूनतम दूरी 460 मिमी हो; और वॉश बेसिन का ऊपरी किनारा तल से 750 मिमी और 850 मिमी के बीच हो। वॉशबेसिन का सामने का किनारा दीवार से 350 मिमी से 600 मिमी के भीतर अवस्थित होना चाहिए। [6]
- iii) वॉशबेसिन के नीचे का स्थान अबाधित रहेगा जिसके साथ घुटने की क्लियरेंस वॉशबेसिन पर 680 मिमी और 700 मिमी ऊँचाई के बीच और 200 मिमी गहराई पर केन्द्रित होना चाहिए। इसके अलावा, पैर का क्लियरेंस कम से कम 300 मिमी ऊँचाई तक उपलब्ध कराया जाना चाहिए। [6]
- iv) स्वचालित या लीवर प्रकार के फॉसिटनल उपलब्ध करवाए जाने चाहिए। [6]

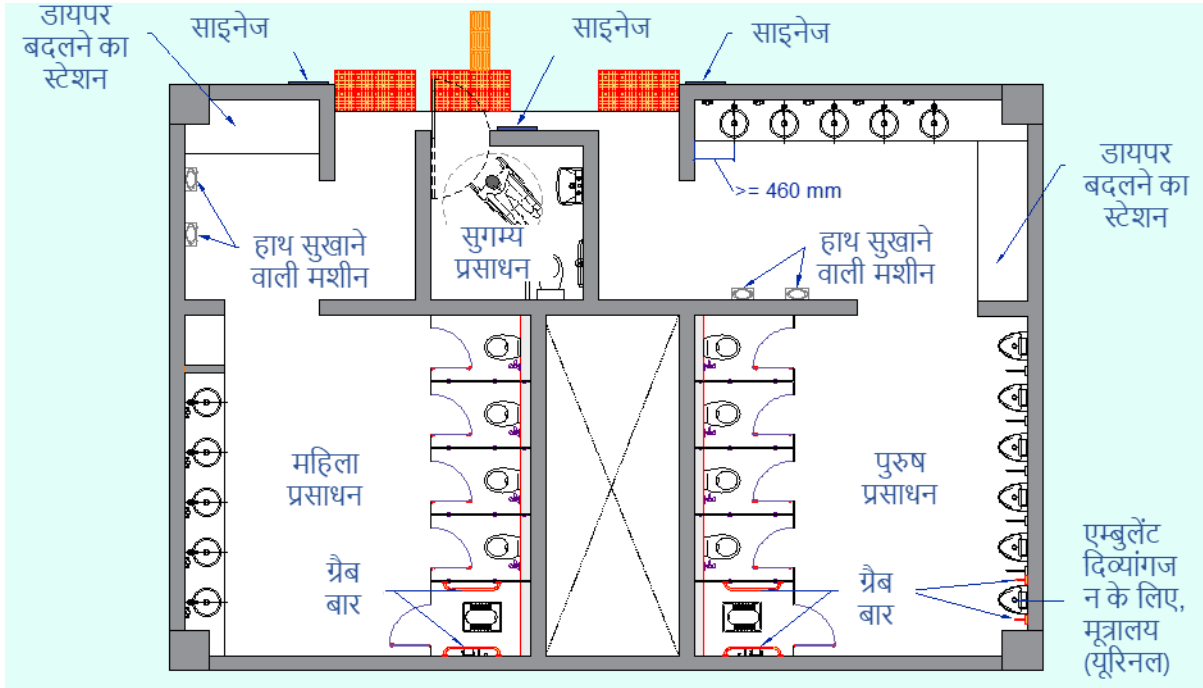
सी) निम्नलिखित सुविधाओं के साथ एक भारतीय शैली का प्रसाधन क्यूबिकल उपलब्ध कराया जाएगा:

- i) दोनों तरफ की दीवारों/ विभाजनों पर एल-आकार के ग्रैब बार (600 मिमी क्षैतिज लंबाई और 700 मिमी लंबवत लंबाई) हैंड टॉवल, साबुन, कूड़ेदान आदि जैसे सामान की अवस्थिति ग्रैब बार के उपयोग में बाधक नहीं बननी चाहिए। [6]

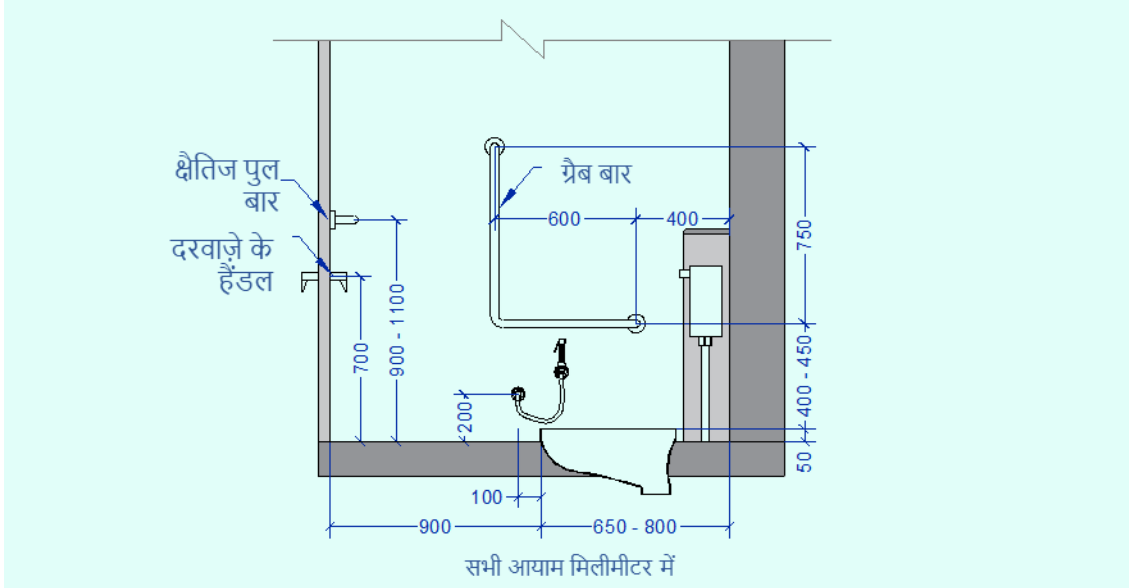
डी) पुरुष प्रसाधन में छोटे बच्चों के लिए तैयार तल स्तर से लगभग 400 मिमी की ऊंचाई पर लगाया गया कम से कम एक मूत्रालय (यूरिनल) उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

ई) निम्नलिखित सुविधाओं के साथ एक सुगम्य मूत्रालय (यूरिनल) उपलब्ध कराया जाएगा:

- ग्रेब बार; एम्बुलेंट दिव्यांगजन (उदाहरण के लिए, बैसाखी उपयोगकर्ता) का सहयोग करने के लिए प्रत्येक ओर तथा मूत्रालय (यूरिनल) के सामने स्थापित (इन्स्टॉल) किया गया हो। फ्रंट बार चेस्ट को सहारा देने के लिए है; साइडबार उपयोगकर्ता द्वारा पकड़कर खड़े रहने के लिए हैं।[6]
- स्टाल-टाइप या वॉल-हैंग, फिनिश फ्लोर के ऊपर अधिकतम 430 मिमी पर लम्बी रिम के साथ।[6]
- आगे की ओर जाने के लिए मूत्रालयों के सामने 760 मिमी x 1200 मिमी का खाली स्थान उपलब्ध कराया जाना चाहिए। मूत्रालय (यूरिनल) शील्ड या स्क्रीन जो मूत्रालय (यूरिनल) रिम के सामने के किनारे से आगे न बढ़ी हों) जिनके बीच 735 मिमी का खाली स्थान हो, उपलब्ध कराया जा सकता है।
- प्लश नियंत्रक तल से 1200 मिमी से अधिक की दूरी पर अवस्थित नहीं होने चाहिए।[6]



आकृति 40: प्रतीकात्मक प्रसाधन ब्लॉक योजना (प्लान)



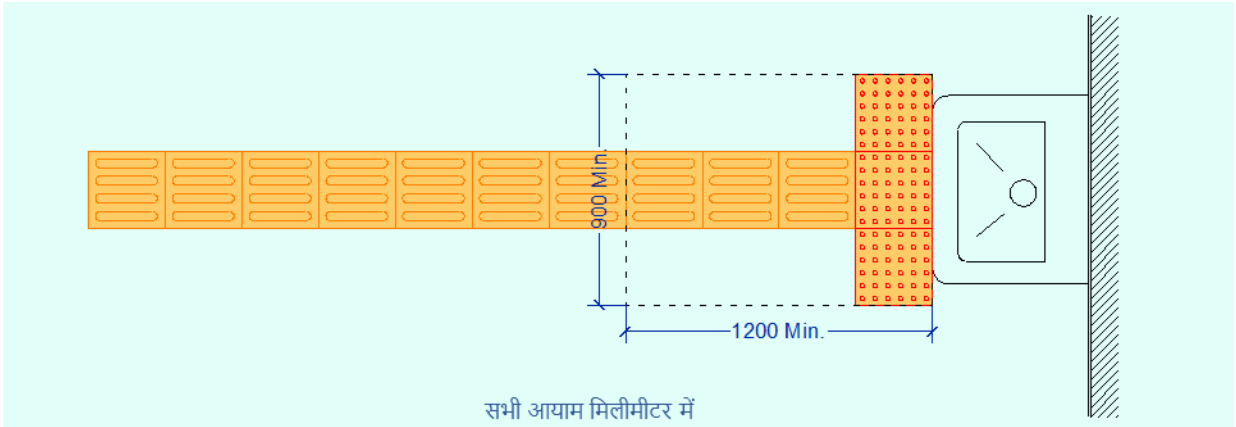
आकृति 41: भारतीय प्रसाधन क्यूबिकल में ग़ैब बार स्थिति को दर्शाने वाला सेक्शन



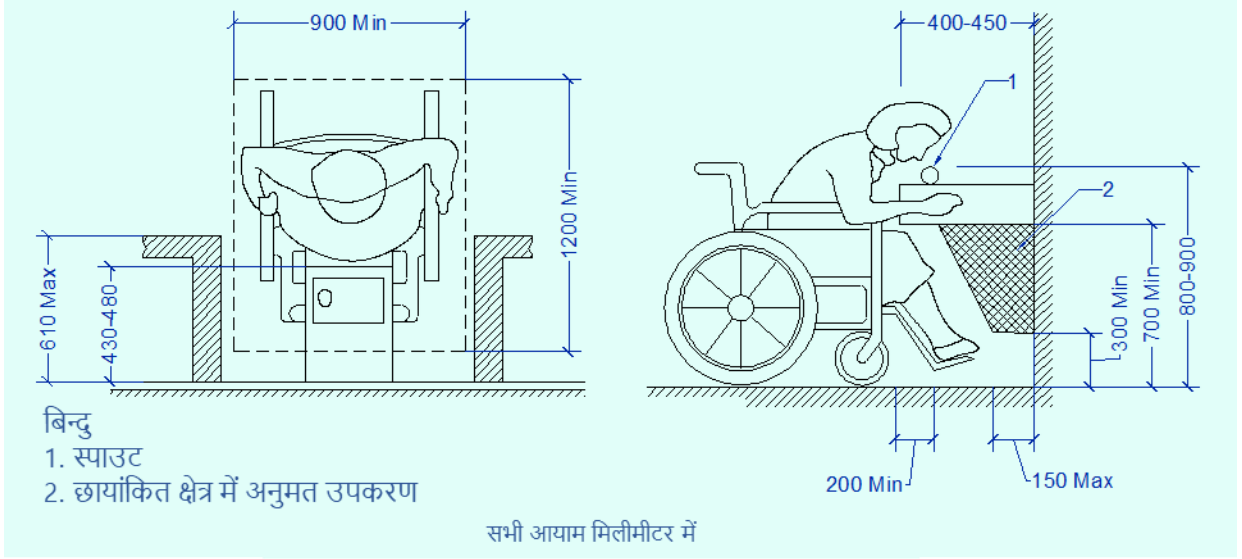
आकृति 15: बच्चों के लिए सुगम्य मूत्रालय (यूरिनल) और कम ऊंचाई वाले मूत्रालय (यूरिनल) के उदाहरण
(स्रोत: <https://www.alsco.co.nz/wp-content/uploads/2020/03/alsco-nz-water-saving-urinals.jpg>,
<https://www.beehiveplumbing.com/wp-content/uploads/2017/04/commercial-urinal-services.jpg>)

17. सुगम्य पेयजल सुविधा

- 17.1. अलग-अलग ऊंचाई पर दो पेयजल सुविधाओं का प्रावधान खड़े हुए वयस्कों, व्हीलचेयर वाले लोगों और बच्चों के लिए बहुत सुविधाजनक होता है। जहां केवल एक काउंटर उपलब्ध कराया गया है, वह तल स्तर से 700 मिमी की ऊंचाई पर होगा। [10]
- 17.2. टैप की ऊंचाई 800-900 मिमी के बीच होगी। [10]
- 17.3. जल इकाइयों के सामने 900 मिमी X 1200 मिमी की खाली स्थान होना होनी चाहिए। [9][10]
- 17.4. इकाई का अगला किनारा दीवार से 400-450 मिमी तक फैला होगा। इसमें एप्रन/उपकरण का तल और फर्श या जमीन के बीच उपकरण के सामने के किनारे से फैला हुआ कम से कम 900 मिमी चौड़ा, 200 मिमी गहरा और 700 मिमी ऊंचा घुटने का क्षेत्र होना चाहिए। [10]
- 17.5. इसमें पैर रखने हेतु स्थान होना चाहिए जो न्यूनतम 900 मिमी चौड़ा, 300 मिमी ऊंचा और पिछली दीवार से अधिकतम 150 मिमी तक फैला हुआ हो। [10]
- 17.6. प्रयोग करने में आसान प्रणालियों से युक्त लीवर टाइप टैप प्रणाली/ सेंसर-आधारित टैप (दो स्तरों पर) का उपयोग किया जाए। फाउंटेन टाइप टैप भी दिए जा सकते हैं।
- 17.7. उचित जल निकासी वाली फिसलन मुक्त सतह बनाई जाएगी।
- 17.8. पेयजल सुविधा के सामने चेतावनी टाइलों की एक पंक्ति दी जाएगी और इसे सुगम्य मार्ग से जोड़ा जाना चाहिए।
- 17.9. गिरने से रोकने के लिए इस क्षेत्र के निकट जल निकासी को ढका जाएगा।



आकृति 42: सुगम्यता से खड़े होने के लिए (फ्रीस्टैंडिंग) क्लियर तल क्षेत्र या बिल्ट-इन पेयजल की इकाई जिसके नीचे खुला तल नहीं है



आकृति 43: दीवार पर लगी पेयजल इकाई का विवरण



चित्र16: मदुरै हवाई अड्डे पर स्थापित दो स्तरों पर नल के साथ पेयजल सुविधा का उदाहरण

18. सेवाप्रदाता पशु/ पालतू पशु विश्राम क्षेत्र (एस.ए.आर.ए.)

- 18.1. पालतू और सेवाप्रदाता पशुओं के लिए एस.ए.आर.ए को प्रत्येक टर्मिनल के सुगम्य मार्ग से जोड़ा जाना चाहिए। आने-जाने में उचित पारगमन (ट्रांसिट) समय मिलता है तो एक विश्राम क्षेत्र दो या दो से अधिक टर्मिनल को सेवा प्रदान कर सकता है। जैसा कि अनुच्छेद 18.2 में स्पष्ट किया गया है। [12]
- 18.2. पारगमन (ट्रांसिट) समय- 200 फुट प्रति मिनट की पैदल गति के आधार पर किसी भी द्वार से 15 मिनट से अधिक न हो। इसमें परिवहन वाहनों का उपयोग करने में लगने वाला अपेक्षित समय और एस्कार्ट, व्हीलचेयर या एलीवेटर के लिए प्रतीक्षा समय सम्मिलित है। [12]
- 18.3. आकार और बनावट-एस.ए.आर.ए किसी भी बनावट का हो सकता है, लेकिन यह 1.8 मीटर (छह फुट) के पट्टे वाले एक सेवाप्रदाता पशु और व्हीलचेयर उपयोगकर्ता दोनों को समायोजित करने के लिए अभिकल्पित किया जाना चाहिए। विश्राम क्षेत्र का आकार व्यस्त स्थानों में एक समय में एक से अधिक सेवाप्रदाता पशुओं को समायोजित करने के लिए किया जा सकता है। [12]
- 18.4. सतहें- विश्राम क्षेत्र में कम से कम दो पृथक सतहें होंगी:
- ए) एक सख्त सतह जोकि प्रवेश द्वार के ठीक अंदर स्थित हो ताकि व्हीलचेयर पहुंच सके। इस सतह का सीमा-निर्धारण इस तरह से किया जाना चाहिए कि लोगों के पारगमन (ट्रांसिट) वाले भाग और पशु राहत के लिए निर्धारित भाग को इंगित किया जा सके।
- बी) इसमें उपयुक्त नरम सतह, जैसे बाहरी क्षेत्रों के लिए बजरी या गीली घास और कृत्रिम टर्फ जिसे विशेष रूप से एक पशु विश्रान्ति सतह के रूप में अभिकल्पित किया गया हो एवं जिसे भीतरी तथा बाहरी क्षेत्रों में बीमारी को फैलने से रोकने के लिए उपचारित किया गया हो। [12]
- 18.5. एक सुगम्य प्रवेशद्वार के साथ बाड़ या अन्य उपयुक्त बैरियर उपलब्ध कराया जाना चाहिए जो सेवाप्रदाता पशुओं को रोकने के लिए पर्याप्त हो। [12]
- 18.6. प्लम्बिंग:
- ए) एस.ए.आर.ए.में हाथ धोने के लिए नल सहित एक सिंक होगा। पशुओं के लिए आपूर्ति किया जाने वाला पेयजल पीने योग्य होना चाहिए।
- बी) सतह का निर्माण पर्याप्त जल निकासी के साथ किया जाए ताकि नियमित सफाई में सुविधा हो सके।
- सी) सतह की सफाई हेतु उपयोग के लिए एक अलग जल आपूर्ति व्यवस्था की जाए। [12]
- 18.7. स्थान:
- ए) जहां स्टेराइल क्षेत्र के भीतर एक बाहरी विश्राम क्षेत्र स्थापित करना असंभव है, वहां विश्राम क्षेत्र का निर्माण भीतर ही करना होगा। यह एक वर्तमान ब्लॉक के पास स्थित हो सकता है ताकि प्लम्बिंग सेवाओं को सरल बनाया जा सके।
- बी) एस.ए.आर.ए. निर्दिष्ट धूम्रपान क्षेत्र के निकट स्थित नहीं होना चाहिए। [12]
- 18.8. मौसम से सुरक्षा:
- ए) बाहर स्थित एस.ए.आर.ए. में धूप और वृष्टि से बचाव के उपाय सम्मिलित हो।

बी) यदि एस.ए.आर.ए. प्रचालित होने वाले विमान के निकट है तो जेट ब्लास्ट और प्रोप वॉश से बचाव प्रदान किया जाना चाहिए। [12]

18.9. गंध: - सूंघने की शक्ति मनुष्यों की तुलना में पशुओं में बहुत अधिक तीव्र होती है। यह सेवाप्रदाता पशुओं को विश्राम क्षेत्र का उपयोग करने में सहायक और बाधक दोनों ही हो सकती है। जैसे -फेरोमोन-सुगंधित सतह या उपकरण लाभदायक हो सकते हैं, जबकि तेज गंध वाले कीटाणुनाशक रसायन हानिकारक हो सकते हैं। [12]

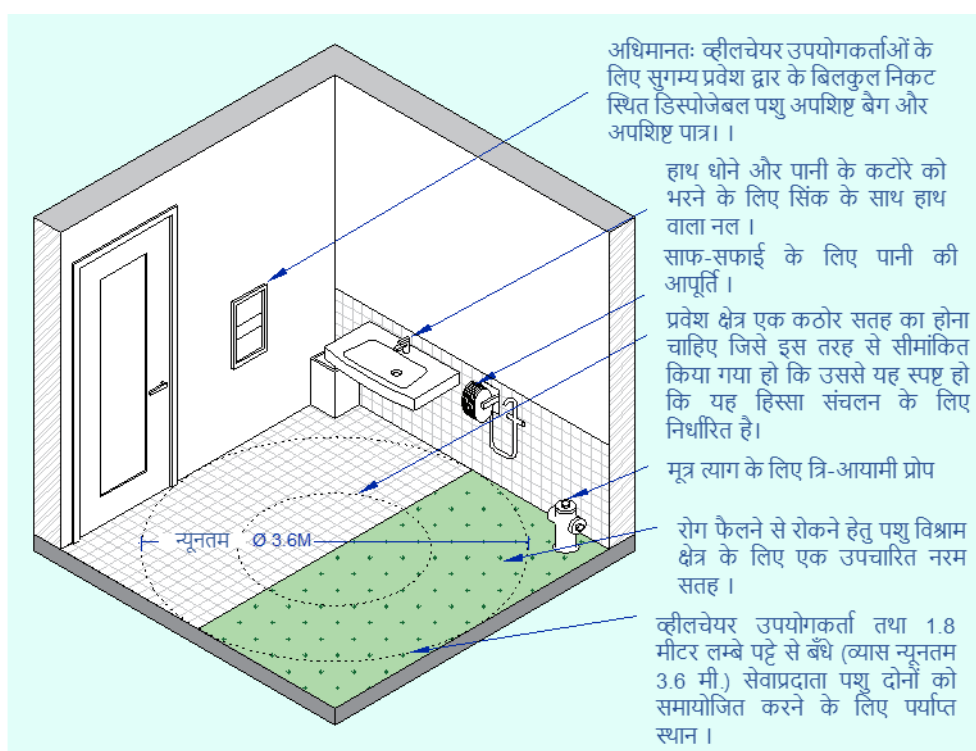
18.10. सहायक उपकरण-एस.ए.आर.ए. में कम से कम निम्नलिखित सम्मिलित होंगे:

ए) नर श्वानों द्वारा मूत्र त्याग के लिए नरम सतह पर कोने में रखने के लिए एक त्रि-आयामी उपकरण (जैसे रॉक या नकली अग्नि हाइड्रेंट) होना चाहिए।

बी) पशु अपशिष्ट बैग।

सी) एक कूड़ेदान। [12]

18.11. प्रवेश द्वार के ऊपर, दरवाजे के साथ में संकेतक उपलब्ध कराया जाना चाहिए, जैसा कि आकृति 55 में दिखाया गया है।



आकृति 44 :सेवाप्रदाता /पालतू पशु विश्राम क्षेत्र का विवरण



चित्र 17: हार्टफील्ड जैक्सन अटलांटा हवाई अड्डे पर एस.ए.आर.ए. |
(स्रोत: <https://thecakeboutiquect.com/>)



चित्र 18: सेंट लुइस लैम्बर्ट अंतरराष्ट्रीय हवाई अड्डे पर एस.ए.आर.ए. |
(स्रोत: https://petfriendlytravel.com/pft_airports/st-louis-lambert-international-airport-stl-pet-relief-areas/)



चित्र

19. एडमोंटन अंतरराष्ट्रीय हवाई अड्डे पर एस.ए.आर.ए. (स्रोत: <https://flyeia.com/services/travelling-with-pets/>)

19. संकेतक

19.1. संकेतकों को बनाने के लिए सार्वभौमिक अनुकूलन योग्य घटकों को ध्यान में रखा जाना चाहिए। [9]

19.2. संकेतों को मानकीकृत करने के लिए इस अध्याय में संकेतकों के विवरण 'वे फाइंडिंग मैनुअल-डिजाइन फॉर वे फाइंडिंग इन एयरपोर्ट्स' 2021 के अनुसार दिए गए हैं।

19.3. संकेतकों में विषम रंग होंगे जैसा कि नीचे दिया गया है

क) आंतरिक संकेत:

प्राथमिक संकेत: काला (पैनटोन ब्लैक सी) बैकग्राउंड, पीले (येलो सी) टेक्स्ट के साथ [13]

माध्यमिक संकेत: सियान (सियान 311C) टेक्स्ट के साथ काला (पैनटोन काला सी) बैकग्राउंड [13]

ख) बाहरी संकेत:

फुटपाथ के साथ: नीले (आर.ए.एल.5013) बैकग्राउंड के साथ सफेद (टाइपफेस सफेद) टेक्स्ट।

सड़क के संकेत: नीले (आर.ए.एल.5013) बैकग्राउंड के साथ सफेद (टाइपफेस सफेद) टेक्स्ट [13]

- 19.4. संकेतकों में 3 भाषाओं में संदेश होंगे: स्थानीय भाषा, हिंदी और अंग्रेजी। अंग्रेजी और हिंदी के लिए एकमुक्ता फॉन्ट का उपयोग किया जाएगा। स्थानीय भाषा के लिए यूनिकोड फॉन्ट का प्रयोग किया जाएगा।
- 19.5. अक्षर, सामग्री और विन्यास (ले आउट), सरल तथा ध्यान आकर्षित करने वाले होंगे। [9]
- 19.6. संकेतकों को लगाते समय इसके अवस्थापन और दिखाई देने की दूरी को ध्यान में रखा जाना चाहिए [9]
- 19.7. संकेतकों में पर्याप्त चमक होनी चाहिए। [9]
- 19.8. सामग्री और सतह के परिष्करण हेतु हवाईअड्डे पर संकेतकों के लिए प्रयोग में लाए जा रहे उपलब्ध मानकों का पालन करना चाहिए।
- 19.9. यथासंभव, वैकल्पिक प्रारूप आदि ब्रेल के साथ उभरा हुआ अक्षर (दृश्य/ श्रव्य(ऑडियो/ विजुअल) जानकारी, मानचित्र और मॉडल) उपलब्ध कराया जाना चाहिए।
- 19.10. जहां भी ब्रेल संकेतक दिया गया है, वह संकेतक एक पथ प्रदर्शक छड़ी की सहायता से चलने वाले व्यक्ति के लिए सुगम्य होना चाहिए और सुगम्य मार्ग से जुड़ा होना चाहिए।
- 19.11. इस अध्याय में निम्नलिखित संकेतकों के लिए मानक आकृतियां दी गई हैं:-सुगम्य पार्किंग (आकृति 46), पिकअप क्षेत्र (आकृति 47), ड्रॉप ऑफ एरिया (आकृति 48), सुगम्य टेलीफोन बूथ (आकृति 49), सुगम्य रैम्प (आकृति 50), एयरपोर्ट सहायता (रिसेप्शन डेस्क) (आकृति 51), प्राथमिकता पटल (काउंटर) (आकृति 52), सुगम्य प्रसाधन (आकृति 53), सुगम्य लिफ्ट (आकृति 54), सेवाप्रदाता / पालतू पशु विश्राम क्षेत्र (आकृति 55)



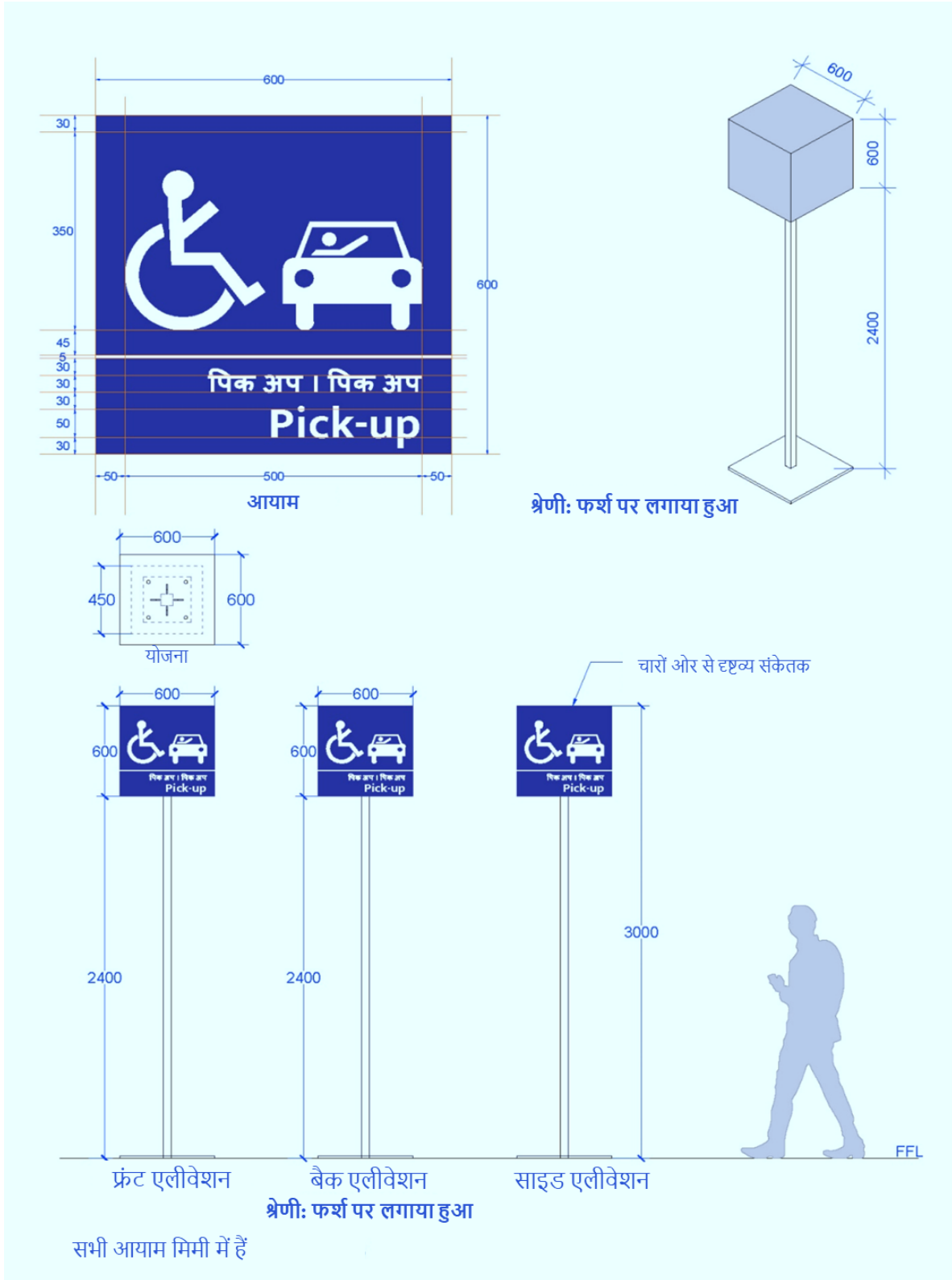
चित्र 20: संकेतक के लिए रंगों का उदाहरण (स्रोत: एएआई - साइन डिज़ाइन दिशानिर्देश दस्तावेज़, 2019)



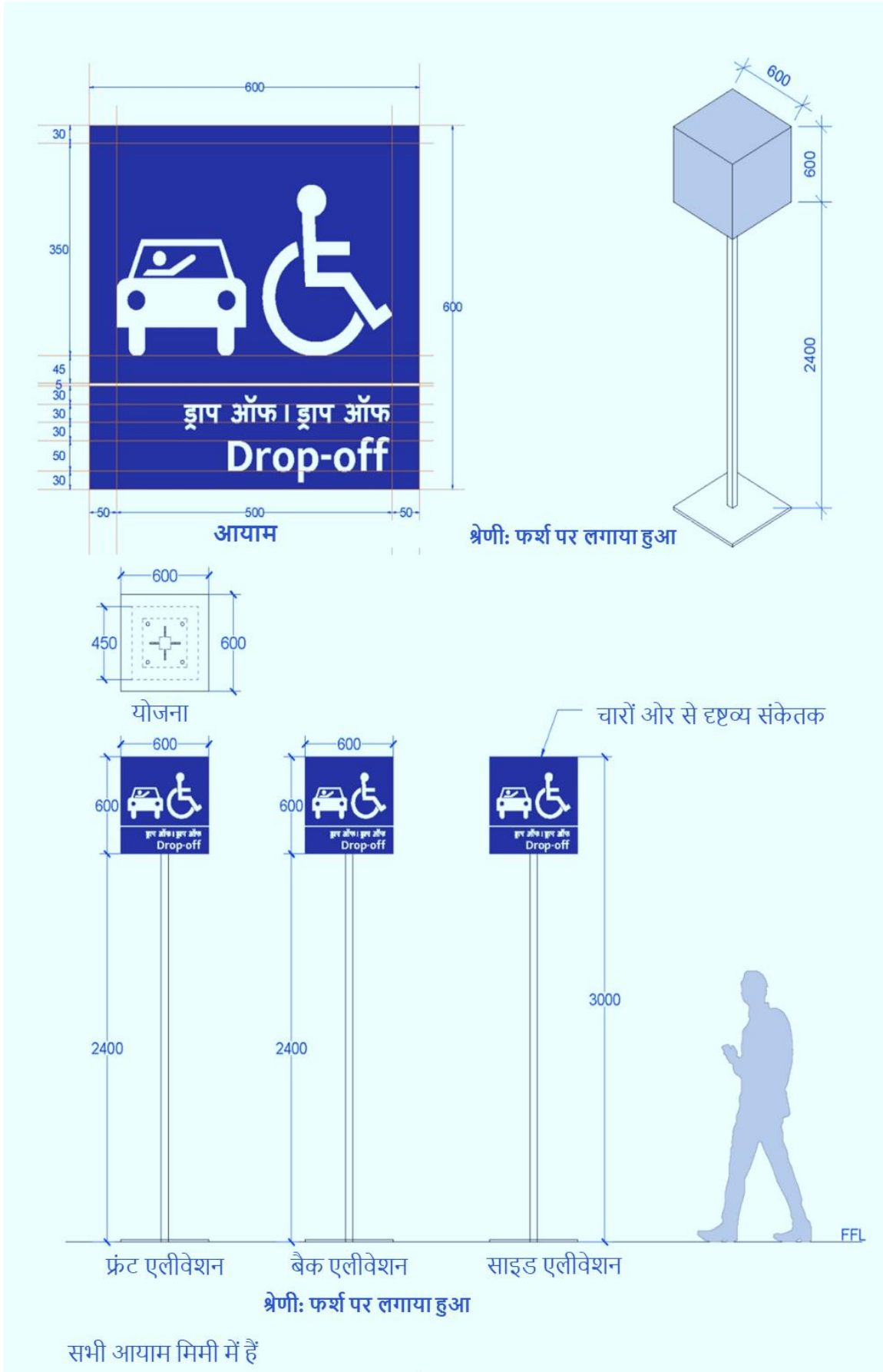
आकृति 45 : संकेतक के लिए प्रयोग की जाने वाली भाषाएँ



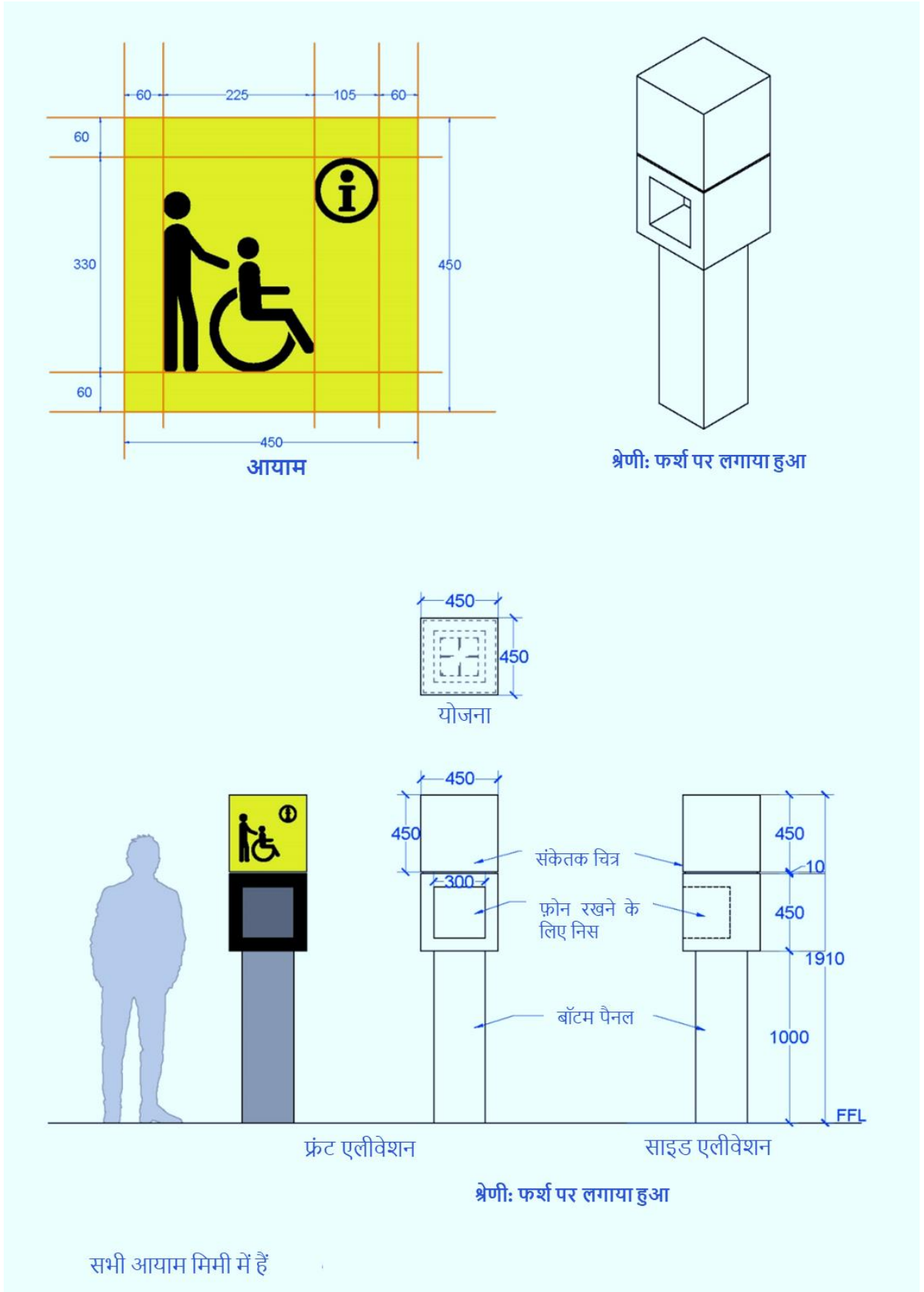
आकृति 46: सुगम्य पार्किंग के लिए संकेतक का विवरण



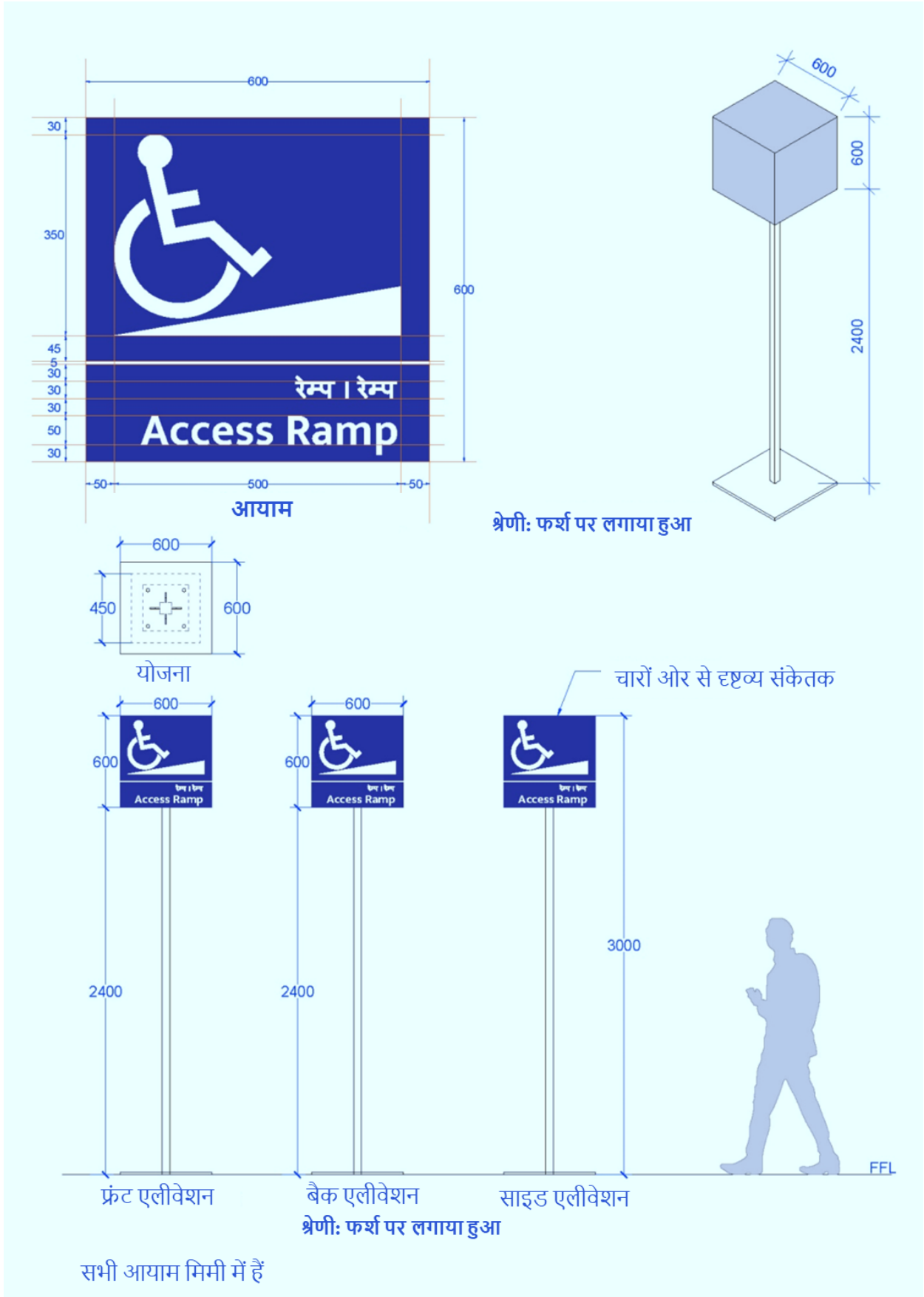
आकृति 47: आगमन पर पिक अप स्थल संकेतक का विवरण

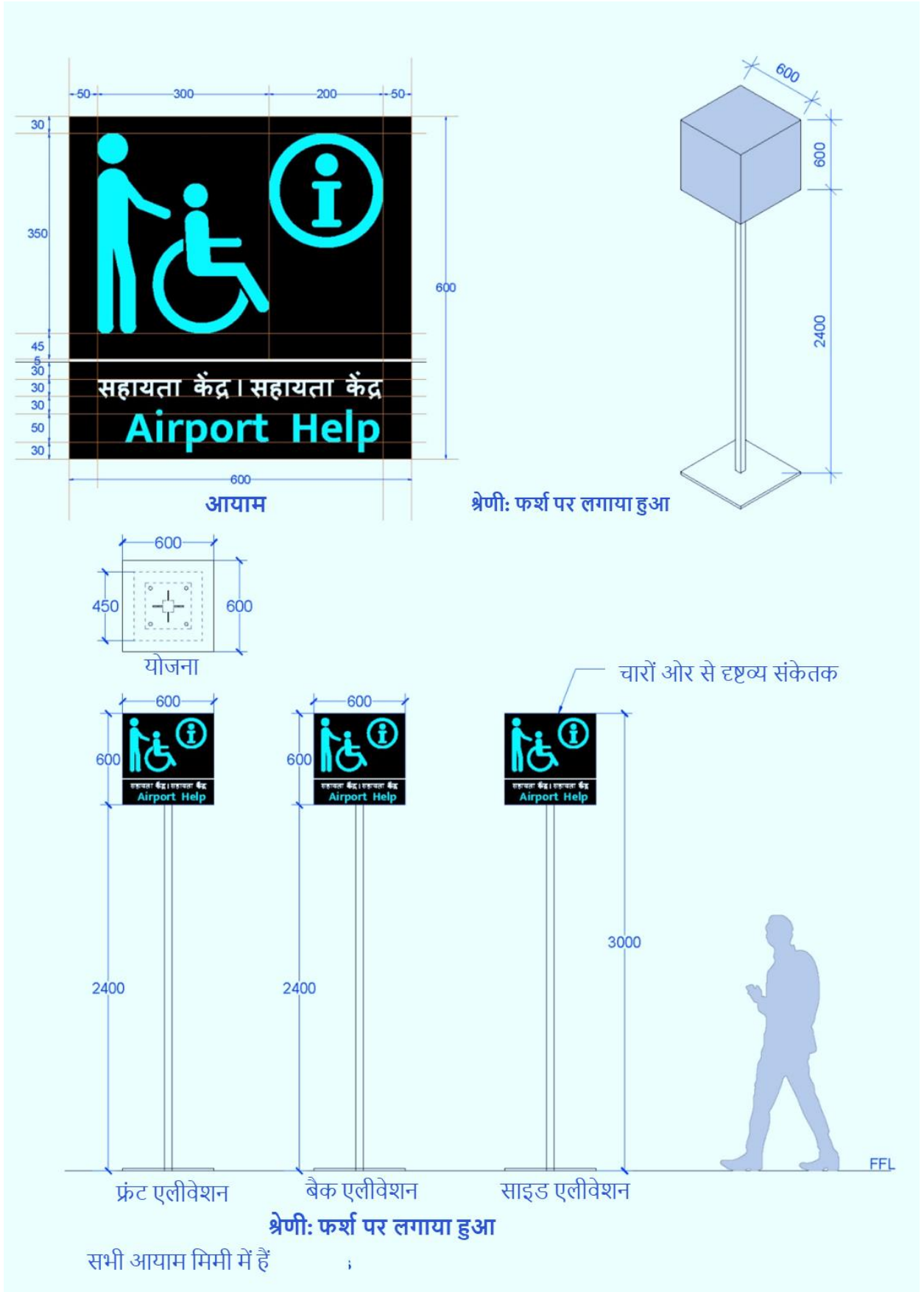


आकृति 48 : प्रस्थान पर ड्रॉप ऑफ स्थल के संकेतक का विवरण

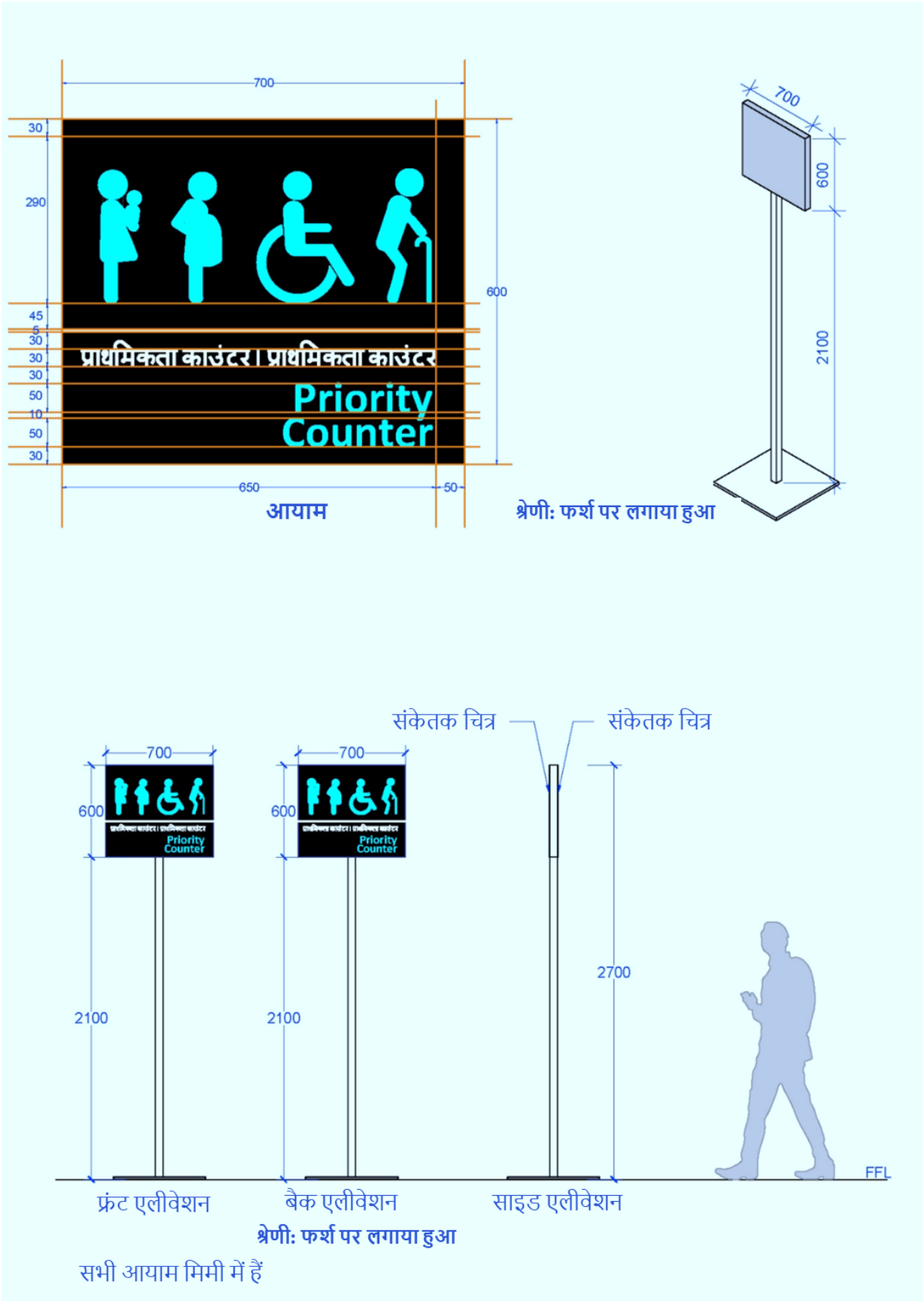


आकृति 49 : सहायता डेस्क कॉल बूथ (सिटी साईड कर्ब पर दिए जाने वाले) का विवरण तथा उसके संकेतक





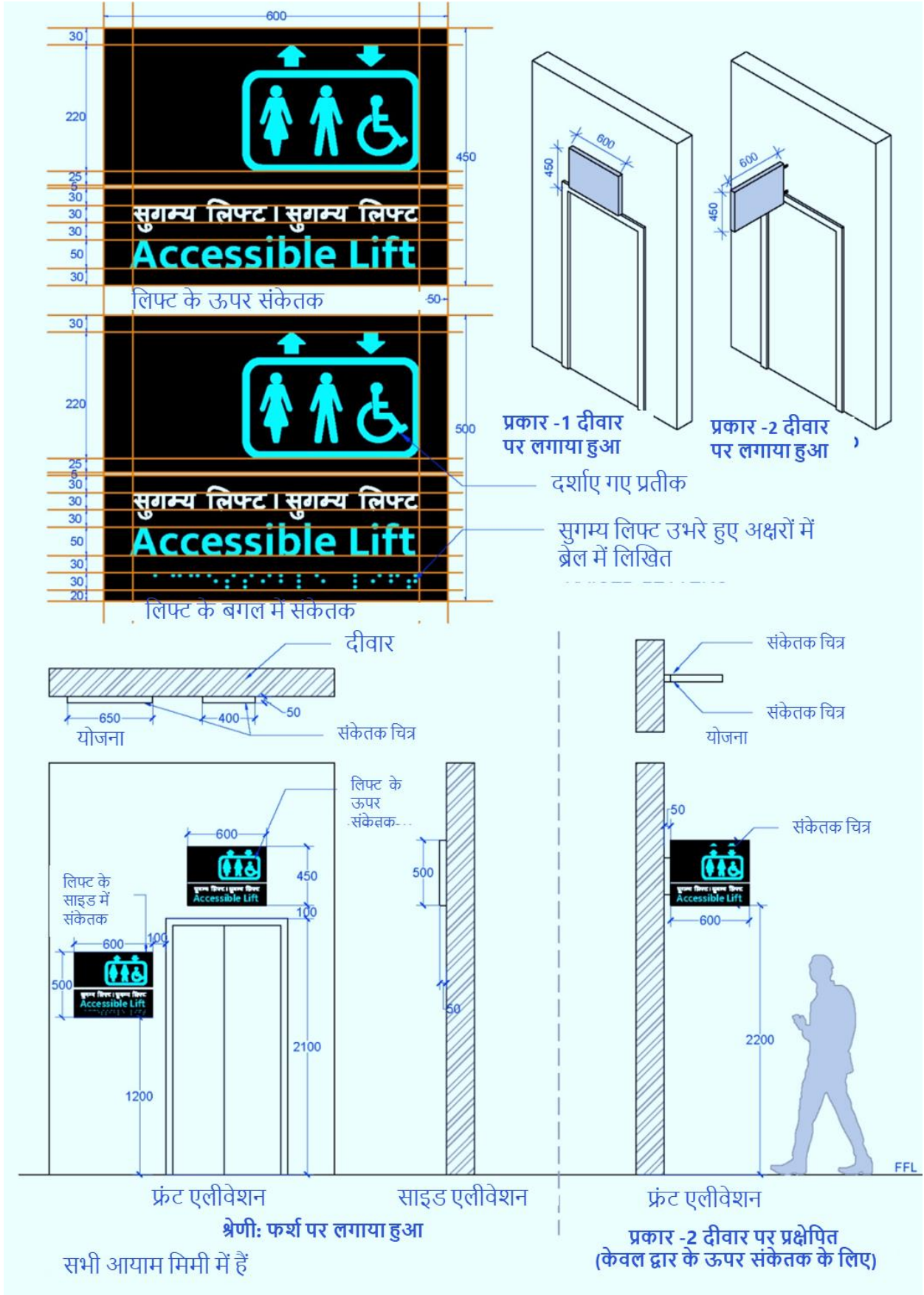
आकृति 51 :हवाईअड्डा सहायता संबंधी संकेतक का विवरण



आकृति 52: प्राथमिकता वाले काउंटर से संबंधित संकेतक का विवरण



आकृति 53 : यूनिसेक्स सुगम्य प्रसाधन से संबंधित संकेतक का विवरण



आकृति 54 सुगम्य लिफ्ट से संबंधित संकेतक का विवरण:

20. एयरोब्रिज और एंबुलिफ्ट

- 20.1. किसी भी विमान में सवार होने के लिए सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों की आवाजाही को सुविधाजनक बनाने हेतु सभी हवाई अड्डों पर एक एयरोब्रिज या एक एंबुलिफ्ट की सुविधा होनी चाहिए ।
- 20.2. हवाईअड्डा प्रचालक /ग्राउंड हैंडलिंग एजेंसियों /एयरलाइन्स द्वारा एंबुलिफ्ट की सुविधा उपलब्ध करवाई जानी चाहिए ।
- 20.3. जिन घरेलू हवाई अड्डों पर केवल एटीआर जहाजों का प्रचालन होता है, उन्हें खंड 20.1 से छूट दी जा सकती है, फिर भी सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों के निर्बाध आवागमन के लिए उचित व्यवस्था होनी चाहिए । किसी भी परिस्थिति में सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों को हाथों की सहायता से (मैनुअल) नहीं उठाया जाए । रैम्प या कोई अन्य सुविधा उपलब्ध न होने की स्थिति में यात्री को व्हीलचेयर में बैठाकर, व्हीलचेयर को हाथों की सहायता से उठाया जा सकता है ।
- 20.4. एयरोब्रिज तल के लिए फिसलनमुक्त सामग्री का प्रयोग किया जाना चाहिए।



चित्र 21 : चेन्नई हवाईअड्डे पर एरोब्रिज का उदाहरण



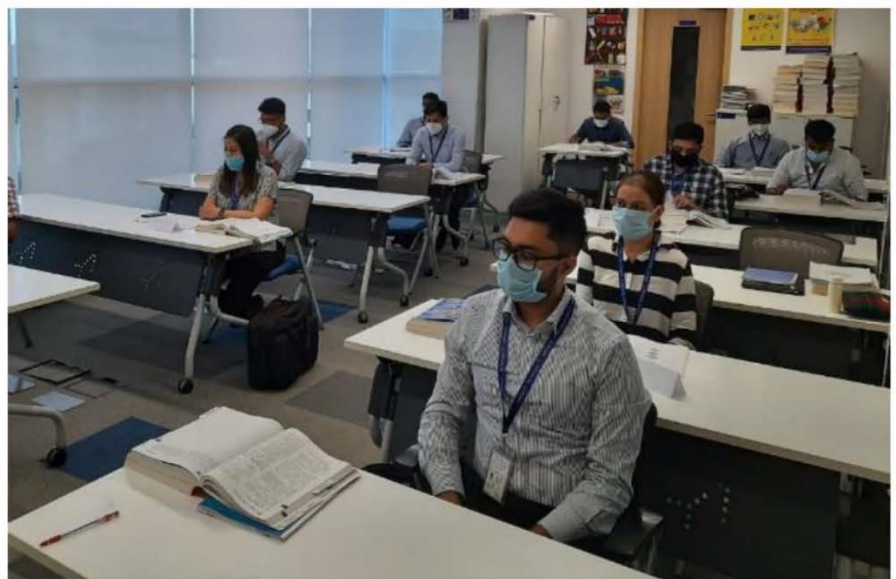
चित्र 22 एंबुलिफ्ट का उदाहरण

21. निम्न तलीय बसें

- 21.1. हवाई अड्डा प्रचालकों/ एयरलाइंस द्वारा निम्न सतह वाली बसें उपलब्ध कराई जानी चाहिए ।
- 21.2. व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के निर्बाध आवागमन के लिए निम्न सतह वाली बसों का उपयोग किया जाना चाहिए ।
- 21.3. सुगम्य प्रवेश और निकास के लिए बसों में अनिवार्य रूप से ऐसी सीढ़ियां/ रैम्प होने चाहिए जिन्हें आगे-पीछे किया जा सके ।



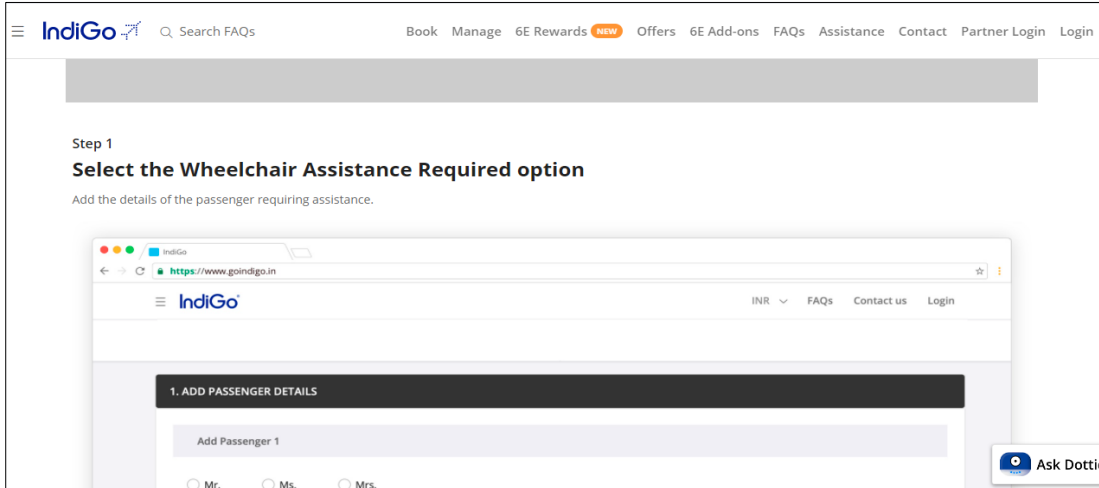
चित्र 23 :लखनऊ हवाईअड्डे पर रैम्प वाली बस का उदाहरण



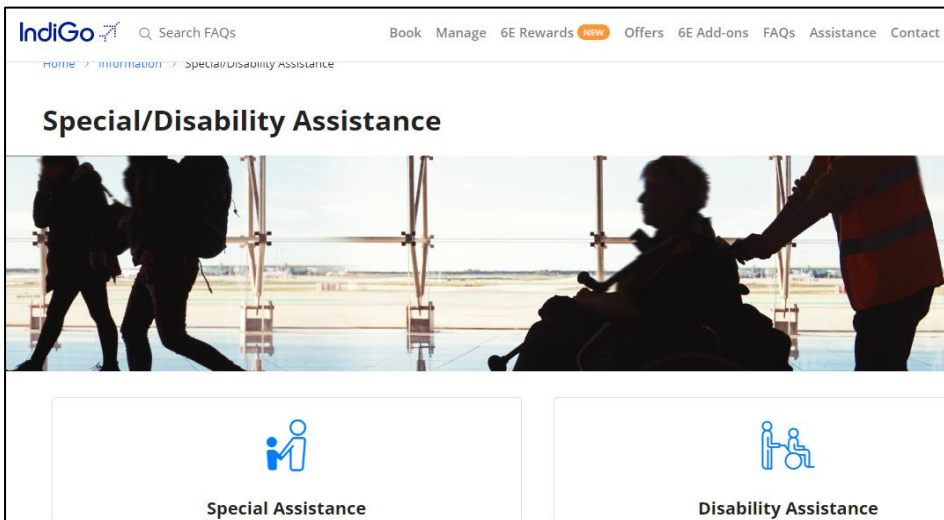
भाग बी : एयरलाइंस द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्य सुविधाएँ

1. वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाने वाली सुविधाएं

- 1.1 एयरलाइंस की उन्नत सेवा प्राप्त करने के लिए शारीरिक रूप से असमर्थ यात्रियों को प्रस्थान के निर्धारित समय से 48 घंटे पूर्व अपनी पूरी आवश्यकता की सूचना एयरलाइंस को देनी होगी ताकि एयरलाइंस द्वारा आवश्यक व्यवस्था की जा सके ।[4].
- 1.2 एयरलाइन की वेबसाइट में सहायता अनुरोध के प्रावधान पहले से उपलब्ध होने चाहिए ।
- 1.3 एयरलाइन्स उन यात्रियों को सूचना भेज कर पुष्टि करेगी जिन्होंने बुकिंग से कम से कम 48 घंटे पहले (एसएसआर सहित) दृष्टिबाधित होने के कारण सहायता प्राप्त करने या व्हीलचेयर सहायता के लिए मांग की है। यात्रियों को एसएमएस और ईमेल के माध्यम से एयरलाइन्स द्वारा की गई पुष्टिप्राप्त होगी ।[8]
- 1.4 दिव्यांगजन से संबंधित सभी जानकारी एयरलाइंस की आधिकारिक वेबसाइट पर उपलब्ध होनी चाहिए।
- 1.5 एयरलाइन की वेबसाइट और एयरलाइन के फोन ऐप डब्ल्यूसीएजी 2.0 के अनुरूप होने चाहिए ।[8]



चित्र 24: इंडिगो एयरलाइन्स की वेबसाइट पर व्हीलचेयर सहायता का विकल्प



चित्र 25: इंडिगो एयरलाइन्स की वेबसाइट पर विशेष सहायता विकल्प

2. कॉल सेंटर/ एयरलाइन/ ओटीए टिकटिंग

- 2.1. कॉल सेंटर अभिकर्ताओं (एजेंट्स) को बुकिंग करते समय बुकिंग संबंधी अन्य संगत जानकारियों के साथ विशेष सेवा अनुरोध को भी सम्मिलित करना होगा यदि यह अनुरोध प्रस्थान से 48 घंटे पूर्व किया गया हो। (बशर्ते कि यात्री द्वारा इसकी घोषणा की गई हो)
- 2.2. टिकट काउंटर पर ग्राहक से संपर्क रखने वाले कर्मचारी को नई बुकिंग करते समय विशेष सेवा जानकारी को बुकिंग प्रणाली में सम्मिलित करना होगा और यात्री को सूचित करना (स्वचालित ईमेल/ एसएमएस के माध्यम से) होगा, यदि यह अनुरोध प्रस्थान से 48 घंटे पूर्व किया गया हो। (बशर्ते यात्री द्वारा इसकी घोषणा की गई हो)
- 2.3. एक बार बुकिंग की पुष्टि हो जाने के पश्चात हवाई अड्डे पर यात्री की सहायता हेतु सभी प्रासंगिक जानकारी एयरलाइन प्रणाली का हिस्सा बन जानी चाहिए और आवश्यक जानकारी एयरलाइन कर्मियों के साथ साझा की जानी चाहिए (केवल तभी जब बुकिंग करते समय यात्रियों द्वारा घोषणा की गई हो)।

3. हवाईअड्डा सेवाएं

- 3.1 हालांकि टर्मिनल भवन में व्हीलचेयर प्रदान करने की मुख्य जिम्मेदारी एयरलाइंस की होगी फिर भी हवाई अड्डा प्रचालक टर्मिनल भवन में अपने यात्रियों की सुविधा के लिए अतिरिक्त व्हीलचेयर प्रदान कर सकते हैं।
- 3.2 यदि कोई यात्री अपने चलने-फिरने में सहायक उपकरण (मैन्युअल/ बैटरी संचालित) को चेक-इन करना चाहे तो एयरलाइंस को यह सुनिश्चित करना होगा कि व्हीलचेयर विधिवत टैग किया जाए तथा क्षति से बचाने के लिए उसे सेवा सहयोगी के माध्यम से बैगेज मेक अप क्षेत्र में भेजा जाए। एयरलाइंस द्वारा यह भी ध्यान रखा जाए कि ऐसे सभी सहायक उपकरणों को कन्वेयर बेल्ट से नहीं बल्कि किसी सेवा सहयोगी के साथ ही भेजा जाए। [8]



चित्र 26 : हवाईअड्डों पर व्हीलचेयर सेवा उपलब्ध कराते हुए

4. चलने-फिरने हेतु सहायक उपकरण

4.1. स्वयं चलने-फिरने हेतु सहायक उपकरणों के साथ यात्रा करने वाले यात्रियों को आवश्यक व्यवस्था हेतु कम से कम 48 घंटे पहले एयरलाइन से संपर्क करना होगा। यदि कोई यात्री चलने-फिरने में अपने सहायक उपकरणों का उपयोग बोर्डिंग द्वार तक करना चाहे तो एयरलाइन को विभिन्न विमानों पर मान्य चलने-फिरने में सहायक व्यक्तिगत उपकरणों के बारे में तथा पैकिंग उपकरणों को ले जाते समय ध्यान देने योग्य बातों के बारे में ग्राहक को जानकारी देनी होगी, साथ ही चेक इन के लिए यात्री के उपस्थित होने के समय के बारे में भी ग्राहक को सूचित करना होगा।

5. प्रशिक्षित सेवा प्रदाता श्वान के साथ यात्रा

- 5.1 यात्रियों को सलाह दी जाती है कि वे प्रशिक्षित सेवा प्रदाता पशुओं को हवाई जहाज में लाने से पूर्व विशिष्ट आवश्यकताओं के बारे में एयरलाइन से संपर्क करें।
- 5.2 ट्रांजिट यात्रियों के लिए कॉल सेंटर द्वारा बुकिंग करने से पूर्व प्राथमिक उड़ान और आउटबाउंड कनेक्टिंग उड़ान, दोनों के ही एयरलाइंस में अपने विमान में सेवाप्रदाता पशुओं को ले जाने की सहमति होनी चाहिए। यात्रा से पूर्व यात्री को इसके लिए एयरलाइंस से अनुरोध करना होगा और सहमति प्राप्त करनी होगी।
- 5.3 हवाई अड्डे पर यात्री के रुकने की पूरी अवधि के दौरान प्रशिक्षित सेवाप्रदाता पशु और यात्री के साथ एयरलाइंस कर्मिंदल उपलब्ध रहेगा। यदि सेवाप्रदाता पशु को शौच आदि के त्याग की आवश्यकता होगी तो उसे यात्री सहित हवाई अड्डा प्रचालक द्वारा प्रदान किए गए उपयुक्त सुविधा के स्थल तक ले जाया जाएगा।

6 विशेष सहायता

- 6.1 यात्रियों को उनके सहायक यंत्रों/ उपकरणों के चेक-इन हेतु बाध्य नहीं किया जाना चाहिए। ग्राहक अपने सहायक उपकरणों को विमान के दरवाजे तक ले जाकर एयरलाइंस के कर्मिंदल को दे सकते हैं, जिसे विमान उतरने के बाद ग्राहक को वापस किया जाएगा।
- 6.2 यात्रियों को व्हीलचेयर प्रदान करने से पूर्व उनकी सुरक्षा सुनिश्चित करने हेतु एयरलाइंस को उपकरण के ठीक से कार्य करने संबंधी जांच करनी होगी।
- 6.3 व्हीलचेयर में यात्रियों की सुरक्षा और सहारे हेतु फुटरेस्ट और बेल्ट होना चाहिए।
- 6.4 यदि व्हीलचेयर या चलने-फिरने में सहायक उपकरण या अन्य सहायक उपकरण हवाई अड्डे पर या विमान में ले जाते समय खो जाता है या क्षतिग्रस्त हो जाता है तो, उस यात्री को हुए नुकसान की क्षतिपूर्ति उक्त हानि या क्षति हेतु उत्तरदायी एयरलाइन/ हवाई अड्डा प्रचालक / जीएचए/ संगठन द्वारा की जाएगी। [4]
- 6.5 प्रशिक्षित श्वान को पास बैठाकर यात्रा करने वाले यात्रियों के लिए एयरलाइन पर्याप्त मात्रा में लेग स्पेस (सामान्यतया आगे/ पीछे की पंक्तियों की ओर, विमान के एलओपीए अनुसार) वाली उपयुक्त सीटें (गैर-आपातकालीन) ब्लॉक करें।
- 6.6 इन ट्रांजिट या अप्रत्याशित परिस्थितियों के कारण ऑफ-लोडिंग के दौरान एयरलाइन द्वारा रात को ठहरने की व्यवस्था करते समय दिव्यांग या सीमित रूप से चलने फिरने वाले व्यक्तियों को यथासंभव उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उपयुक्त आवास आवंटित करना होगा। [4]
- 6.7 एयरलाइंस सहायक उपकरणों को अतिरिक्त सामान के रूप में निःशुल्क ले जाने की अनुमति दे सकता है बशर्ते कि यह विमान की सीमा में हों। [4]

- 6.8 यदि दिव्यांग या सीमित रूप से चलने-फिरने वाले व्यक्ति के साथ सहायता हेतु उनके सुरक्षा सहायक उनके साथ यात्रा करें तो एयरलाइंस को ऐसे व्यक्ति को उनके बगल की सीट पर बैठाने की व्यवस्था करनी चाहिए । [4]
- 6.9 यदि पढ़ने-लिखने में अक्षम कोई यात्री ऐसी भाषा बोलता है जिससे सहायता करने वाले कर्मचारी परिचित नहीं हैं तो कर्मचारियों को अपने प्रबंधक से सहायता लेनी चाहिए ।
- 6.10 दृष्टिबाधित यात्री के साथ बातचीत करते समय एयरलाइन कर्मचारी पहले अपना परिचय देंगे । टर्मिनल भवन में उनके आवागमन में सहायता करते समय कर्मचारियों को उन्हें आस-पास के परिवेशकी भी जानकारी देनी चाहिए । ऐसे यात्री को विमान में कर्मिंदल को सौंपे जाने पर भी यात्री का संक्षिप्त परिचय और उनकी आवश्यकताओं की जानकारी कर्मिंदल के साथ साझा करना चाहिए ।
- 6.11 बधिर यात्रियों के लिए कर्मचारी द्वारा निर्देशों को लिखा जाएगा या प्रक्रिया को समझाने के लिए संकेतो का उपयोग किया जाएगा ।

7 बोर्डिंग /रैम्प /कोच

- 7.1 व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के लिए कोच की प्रकृति के आधार पर आरामदायक बोर्डिंग/ डीबोर्डिंग हेतु निचले तल वाले कोच या रैम्प का उपयोग किया जाएगा । [8]
- 7.2 किसी अन्य शारीरिक रूप से बाधित यात्रियों हेतु एयरलाइन कर्मचारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि यात्री को विमान तक पहुँचाने में सहायता प्रदान की गई है एवं तदनुसार विमान के कर्मिंदल को उनकी यात्रा के बारे में सूचित किया गया है ।
- 7.3 दिव्यांग यात्रियों को रैम्प पर चढ़ते और उतरते समय केवल प्रशिक्षित सेवा सहयोगी और/ या कर्मचारी की ही सहायता प्रदान की जानी चाहिए ।
- 7.4 यदि हवाईअड्डे पर एयरोब्रिज उपलब्ध है, तो एयरलाइंस को मुख्यतः एयरोब्रिज का उपयोग करना चाहिए। यदि पार्किंग दूर है तो (रिमोट पार्किंग) व्हीलचेयर उपयोगकर्ता को चढ़ाने के लिए एयरलाइन को रैम्प का प्रयोग करना चाहिए। एयरलाइंस के पास रैम्प उपलब्ध नहीं है तो एयरलाइन्स द्वारा लागू प्रभारों पर एम्बुलिफ्ट सुविधाओं का उपयोग किया जा सकता है।
- 7.5 यात्रियों की सुविधा और सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए व्हीलचेयर उपयोगकर्ता को चढ़ते समय (मुख्यतः सभी यात्रियों के चढ़ने से पहले) एवं उतरते समय (मुख्यतः सभी यात्रियों के उतरने के बाद) उतारना चाहिए । किसी भी परिस्थिति में, सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों को हाथ से (मैनुअल रूप से) नहीं उठाया जाए। यदि यात्री अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) के साथ यात्रा कर रहा है, तो अनुरक्षक को सहायता प्रदान करने के साथ-साथ व्हीलचेयर को धकेलने की अनुमति दी जानी चाहिए। एम्बुलिफ्ट की अनुपलब्धता में, पूरी निगरानी के साथ प्रशिक्षित कर्मियों (मैनपावर) को व्हीलचेयर उठाने की अनुमति दी जाए। ऐसी स्थिति में यदि आवश्यक हो तो ग्राउंड हैंडलिंग एजेंसियों (जीएचए) के साथ समन्वय किया जा सकता है।



चित्र: 27 निम्न तलीय बसें (लो-फ्लोर बसें) एवं सन्नहित (इन-बिल्ट) रैम्प सुविधा युक्त बसें



चित्र: 28 एयरलाइन्स द्वारा उपलब्ध कराई गई रैम्प

8 ऑन बोर्ड

- 8.1 दृष्टिबाधित यात्रियों की सुविधा हेतु, ब्रेल लिपि में या भविष्य में उपलब्ध किसी अन्य तकनीकी माध्यम में एक सुरक्षा निर्देश कार्ड प्रदान किया जाना चाहिए। यद्यपि, एयरलाइन सभी दृष्टिबाधित यात्रियों को अलग से सुरक्षा जानकारी प्रदान करेंगी।
- 8.2 एयरलाइन जिसमें ऑन बोर्ड मनोरंजन की व्यवस्था (जैसा भी लागू हो) हो सांकेतिक भाषा/ उपशीर्षक में सुरक्षा वीडियो सहित सुगम्य प्रारूप में सामग्री उपलब्ध कराई जा सकती है।
- 8.3 विमान के उड़ान भरने से पूर्व केबिन क्रू द्वारा दिव्यांग या सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्री को उनके सुरक्षा सहायक सहित व्यक्तिगत सुरक्षा की जानकारी भी दी जानी चाहिए। जानकारी में मुख्यतः सुरक्षा और आपातकालीन प्रक्रियाओं, केबिन विन्यास (ले-आउट) एवं विमान में उपलब्ध विशिष्ट उपकरण यदि कोई हो, को सम्मिलित किया जाना चाहिए।
- 8.4 एयरलाइन्स द्वारा दृष्टिबाधित यात्रियों की सहायता के लिए उपलब्ध कराए गए उपकरण उनके द्वारा स्पर्श कराए जाने चाहिए जिससे सुरक्षा जानकारी की सामग्री को वे समझ सकें। श्रवण बाधित यात्रियों को मौखिक रूप से और सांकेतिक भाषा के माध्यम से जानकारी दी जानी चाहिए।
- 8.5 श्रवण बाधित यात्री ओष्ठ-पठन (लिप रीड) को समझ सकते हैं। अतः विमान कार्मिक/ क्रू यह सुनिश्चित करते हुए धीमी गति से बोले एवं सुरक्षा जानकारी को प्रभावी ढंग से समझाने के लिए हाथ के संकेतों का उपयोग करें।
- 8.6 यात्रियों को प्रसाधन कक्ष के द्वार तक आने-जाने में (चलते समय) सहायता प्रदान की जाए। यदि प्रसाधन कक्ष के अंदर भी सहायता की आवश्यकता है, तो यात्रियों को एक सुरक्षा सहायक के साथ यात्रा करनी चाहिए।
- 8.7 विमान में चढ़ने/ उतरने एवं उड़ान के दौरान, एक से अधिक गलियारे (आइल) वाले बड़े विमान में एक ऑन-बोर्ड व्हीलचेयर होनी चाहिए। व्हीलचेयर की अभिकल्पना विमान के अंदर उपलब्ध स्थान, गलियारे (आइल) की चौड़ाई एवं सीट की ऊंचाई जहाँ इसका उपयोग किया जाना है, के अनुरूप बनाया जाए।



चित्र 29: ऑनबोर्ड गलियारे (आइल) में कुर्सी का उपयोग करते हुए यात्री का उदाहरण (स्रोत: <https://www.familyfuncanada.com/have-wheelchair-travel-anywhere/>) |

9 प्रपत्र

- 9.1 यात्रियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे अपेक्षित सहायता हेतु अपने प्रस्थान से कम से कम 48 घंटे पूर्व एयरलाइन को सभी प्रासंगिक जानकारी अवश्य दे दें।
- 9.2 सभी दिव्यांग यात्रियों को सहायता प्रदान की जानी चाहिए और यह सुनिश्चित करें कि एयरलाइन दल एक अस्वस्थ यात्री और एक दिव्यांग यात्री के बीच भ्रमित न हों।
- 9.3 चिकित्सीय अपेक्षाओं को छोड़कर एयरलाइंस किसी भी यात्री से उनकी यात्रा से पूर्व क्षतिपूर्ति प्रपत्र भरने का अनुरोध नहीं करेगी।
- 9.4 केवल अस्वस्थ यात्रियों को विशेष रूप से स्टेचर/ गंभीर बीमारी वाले यात्रियों को मेडिफ (एमईडीआईएफ़) प्रपत्र भरने की आवश्यकता होगी जिससे उनकी सुरक्षित हवाई यात्रा सुनिश्चित हो सके, इस सेक्शन को विशेष रूप से एयरलाइंस के मुख्य चिकित्सा अधिकारी द्वारा तैयार किया जाना चाहिए।

Medical Form

APPLICATION FOR CARRIAGE OF MEDICAL PASSENGERS
 Detailed Medical Certificate must accompany this completed form. Medical Passenger Completed Application to be forwarded to the Medical Department DEL for approval.
IndiGo does not provide any oxygen for pre-booked medical passengers.
Oxygen cannot be carried by medical passengers.
 STRETCHER CASE
 (Allowed only on selected flights.)
 SITTING CASE

Customer's last name _____
 Customer's first name _____
 IndiGo Flight No. _____ Date _____
 Departure city _____
 Arrival city _____
 Permanent Address _____

Please note:

- Detailed Medical Certificate must accompany this completed form.
- On Completion, this form must be submitted to the Medical Department, Delhi for approval.

चित्र 30 : एयरलाइन्स वेबसाइट पर उपलब्ध चिकित्सा प्रपत्र

10 प्रशिक्षण

- 10.1** एयरलाइंस यह सुनिश्चित करें कि यात्रियों को सहायता प्रदान करने वाले कर्मचारियों के लिए एक दिव्यांग जागरूकता प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया जाए और विभिन्न अक्षमताओं वाले यात्रियों अर्थात् श्रवण, दृश्य, वाक्, व्हीलचेयर उपयोगकर्ता, ऑटिस्टिक आदि की सहायता हेतु एयरलाइन नीतियों और एसओपी को दोहराने के लिए आवधिक पुनश्चर्या प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन सुनिश्चित किया जाए ।
- 10.2** ये कार्यक्रम प्रचालन संबंधी विषयों और व्यवहार कुशलता (सॉफ्ट स्किल्स) पर केंद्रित होने चाहिए, उदाहरण के लिए दृश्य या वाक् बाधित यात्रियों के साथ कैसे संवाद करें, यात्रियों को उनके सहायक उपकरण से अपनी व्हीलचेयर पर सम्मान के साथ कैसे लाएँ और यात्रियों से उनकी सहायता की आवश्यकता के बारे में पूछना ।



चित्र 31: एयरलाइन कर्मिकों को दिया जाने वाला प्रशिक्षण

11 मानकीकृत प्रशिक्षण एवं आंकलन

- 11.1** एयरलाइंस को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि यात्रियों से संपर्क करने वाले कर्मचारियों को उनकी संबंधित भूमिकाओं के अनुसार "दिव्यांग यात्रियों की सहायता कैसे करें" में प्रशिक्षित हों । यात्रियों की प्रतिक्रिया और सेवा में सुधार को उनके विशिष्ट केन्द्रों के साथ साझा किया जाए ताकि समग्र सेवा में सुधार किया जा सके।
- 11.2** दिव्यांग यात्रियों की सहायता करने वाले कर्मचारियों के लिए दिव्यांग प्रशिक्षण निर्देशिका निम्नलिखित बिंदुओं पर आधारित होनी चाहिए:
- पूरे विश्व में अन्य एयरलाइंस द्वारा अपनाई जाने वाली सर्वोत्तम पद्धति (प्रेक्टिस)
 - यात्रियोंकी प्रतिक्रिया व लाभ तथा घटनाओं से सीख
 - भूमिका (रोल प्ले) के माध्यम से एसओपी प्रशिक्षण
 - दिव्यांग यात्रियों की सहायता करने का सही तरीका
 - उनके साथ बातचीत करते समय उनकी आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशीलता
- 11.3** निम्नलिखित को सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर एयरलाइंस को आंतरिक परीक्षण करना चाहिए-
- सभी सहायक उपकरण अच्छी स्थिति में हों ।

- हैंडलिंग कार्मिकों कागर्गे क्षेत्र में सहायक चल उपकरण (गतिशीलता एड्स) को सुरक्षित और संरक्षित रूप से चढ़ाने के लिए प्रशिक्षित हों।

भाग सी

सुरक्षा एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्य सुविधाएँ



भाग सी: सुरक्षा एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुगम्य सुविधाएँ

1. परिचय

इस अध्याय में दिनांक 3/2/2022 को नागर विमानन सुरक्षा ब्यूरो द्वारा जारी एवसेक परिपत्र संख्या - 01-2022 के आधार पर 'विशेष आवश्यकताओं वाले व्यक्तियों दिव्यांगजन और/ या सीमित रूप से चलने-फिरने वाले व्यक्ति' की जांच के लिए मानक प्रचालन प्रक्रिया के संबंध में जानकारी दी गई है।

विमान यात्रा जांच प्रक्रिया में सुधार करने और सभी व्यक्तियों के साथ उनकी निजी आवश्यकताओं और स्थितियों को ध्यान में रखते हुए गरिमा, सम्मान और शिष्टाचार पूर्वक व्यवहार किया जाए यह सुनिश्चित करने के लिए, मानक प्रचालन प्रक्रिया (एसओपी) निम्नलिखित अनुच्छेद (पैराग्राफ) में निर्धारित की गई है। इसका उद्देश्य दिव्यांग यात्रियों और/ या सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों को गतिशीलता उपकरण (एड्स) एवं सहायक उपकरण उपलब्ध कराने के साथ-साथ जांच अनुभव को उन्नत बनाना है।

2. सामान्य सिद्धांत:

- 2.1. सभी हवाई अड्डा प्रचालकों को उपरोक्तानुसार विशेष आवश्यकताओं वाले यात्रियों के लिए जांच की विशेष व्यवस्था करनी चाहिए, ताकि पर्याप्त स्तर की जांच करते हुए यात्री की गरिमा और गोपनीयता को ध्यान में रखते हुए जांच प्रक्रिया कुशलतापूर्वक कार्यान्वयन सुनिश्चित किया जा सके। इस एसओपी में यात्रियों की निजी जांच के लिए उपयुक्त स्थान का प्रावधान भी सम्मिलित होगा।
- 2.2. हवाई अड्डा प्रबंधन/ एयर कैरियर के प्रतिनिधि विशेष आवश्यकताओं वाले यात्रियों के आवागमन को सुविधाजनक बनाने के लिए व्हील चेयर प्रदान करेंगे और आवश्यकता पड़ने पर अपेक्षित सहायता भी प्रदान करेंगे। यद्यपि, एम्बुलेंस यात्रियों के मामलों को छोड़कर सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों को बिना जांच सीधे विमान में नहीं ले जाया जाएगा।
- 2.3. दिव्यांग और/ या सीमित रूप से चलने फिरने वाले यात्रियों को उनकी यात्रा योजना को सुविधाजनक बनाने के लिए लागू सुरक्षा नियंत्रणों के बारे में एयरलाइंस द्वारा टिकटों की बुकिंग के पर्याप्त समय पहले से ही अवगत करा दिया जाना चाहिए।
- 2.4. दिव्यांग और/ या सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों की जाँच पूरी तरह से और दिव्यांगता की प्रकृति के अनुसार की जानी चाहिए। यदि उनके द्वारा व्हीलचेयर या स्ट्रेचर का इस्तेमाल किया जाता है तो उसकी भी जाँच की जाए। हाथ में पकड़ने वाली वस्तुओं की भी मानक प्रणाली के अनुसार जांच की जाए।
- 2.5. यदि किसी यात्री को दिव्यांगता या अस्वस्थता के कारण पंक्ति में खड़े होने या प्रतीक्षा करने में कठिनाई होती है, तो इस बारे में जांच करने वाले कार्मिकों को यथासमय सूचित करना चाहिए जिससे वह यात्री को पंक्ति में पहले या एक अलग पंक्ति में आने में सहायता कर सके। यात्रियों को टिकट की बुकिंग के समय ही अपनी दिव्यांगता का संक्षिप्त विवरण देने के लिए कहा जाए ताकि एयरलाइंस और सुरक्षा कर्मचारी पूर्व सूचना के आधार पर उन यात्रियों के लिए आवश्यक तैयारी कर सके।
- 2.6. जांचकर्ताओं को दिव्यांग और/ या सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों से व्यवहार करते समय निम्नलिखित पद्धति का उपयोग करना चाहिए:
ए) दिव्यांग और/ या सीमित रूप से चलने-फिरने वाले यात्रियों के साथ बातचीत करते समय जांचकर्ता :

- i) विनम्र और मैत्रीपूर्ण रहें
 - ii) सभी के साथ उचित और समान व्यवहार करें;
 - iii) जांच प्रक्रिया के दौरान सम्मानपूर्वक व्यवहार करें;
 - iv) जांच किए जाने वाले यात्री की आवश्यकताओं का पूर्णतः ध्यान रखा जाए;
 - v) यात्री से किसी प्रकार की सहायता के लिए पूछें, स्वयं अनुमान न लगाएं;
 - vi) उपयुक्त जांच विकल्प प्रदान करें।
- बी) साधारणतया, जांचकर्ता को चाहिए कि :
- i) व्यक्ति पर ध्यान दें, न कि उसकी अक्षमता पर, और सभी व्यक्तियों के साथ सम्मान के साथ व्यवहार करें;
 - ii) स्मरण रहे कि सभी अक्षमताएं स्पष्ट नहीं होती हैं और कुछ छिपी हो सकती हैं;
 - iii) व्यक्ति को सीधे संबोधित करें और स्पष्ट, सरल भाषा का प्रयोग करें, क्लिष्ट भाषा का प्रयोग न करें।
 - iv) उनसे पूछें कि हम आपकी कैसे सहायता कर सकते हैं, और दी गई सलाह को सुनें। अपनी आवश्यकताओं को समझाने के लिए दिव्यांगजन सबसे अधिक सक्षम हैं; तथा
 - v) विशेष चिकित्सा उपकरणों पर ध्यान दें, और यदि उपकरण निर्माता द्वारा सिफारिश की जाती है, (उदाहरण के लिए इंसुलिन पंप) तो समकक्ष सुरक्षा परिणामों के साथ वैकल्पिक जांच पद्धति का प्रस्ताव रखें; [15]
- सी) सभी स्थितियों में जांचकर्ता की अपेक्षानुसार सुरक्षा जांच सम्मानजनक तरीके से की जानी चाहिए:
- i) उन्हें स्पष्ट करें कि एक अलग जांच पद्धति क्यों आवश्यक है;
 - ii) अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में बताएं;
 - iii) सत्यापित करें कि सभी विशेष आवश्यकताओं का उचित रूप से संज्ञान लिया गया है;
 - iv) यदि चिकित्सा स्थिति की निगरानी या प्रबंधन के लिए आवश्यक हो तो चिकित्सा उपकरण को न हटाएं; तथा
 - v) सहायता को आरोपित न करें। [15]
- डी) शारीरिक जांच करते समय, जांचकर्ता को चाहिए कि:
- i) सदैव अन्य व्यक्तियों से इतर एक निजी जांच का प्रस्ताव रखें, यदि उपलब्ध हो
 - ii) व्हीलचेयर और स्ट्रैचर के निरीक्षण के लिए उपयुक्त तकनीकों सहित ऐसे सहायक उपकरणों की जांच इस प्रकार से की जाए की सामान्य स्थान पर रखे चिकित्सा उपकरण को पहचाना जा सके;
 - iii) दिव्यांग व्यक्ति से पूछें कि उनकी सर्वोत्तम सहायता कैसे की जा सकती है और उनकी आवश्यकताओं को ध्यान से सुनें;
 - iv) किसी भी असुविधा को व्यक्त करने के लिए उन्हें प्रेरित करें और यदि आवश्यक हो तो किसी अन्य तकनीक का उपयोग करने के लिए तैयार रहें;
 - v) व्हीलचेयर पर किसी की जांच करते समय उपयोगकर्ता की ऊंचाई तक नीचे झुकें;
 - vi) दृढ़ लेकिन सभ्य व्यवहार करें और सजग रहें;
 - vii) जांच हेतु छड़ी, वॉकिंग फ्रेम/ वॉकर या बैसाखी को हटाने से पहले यह सुनिश्चित करें कि व्यक्ति उनकी सहायता के बिना भी खड़ा हो सकता है; तथा
 - viii) सफेद छड़ी या मार्गदर्शक श्वान को हटाने से पहले नेत्रहीन व्यक्ति के लिए मार्गदर्शन की व्यवस्था करें [15]
- इ) सामान की जांच में, जांचकर्ता को चाहिए कि:
- i) व्यक्तिगत जांच का विकल्प देना हमेशा याद रखें;
 - ii) इस तथ्य पर विचार करें कि व्यक्ति एक्स-रे कन्वेयर बेल्ट पर सामान रखने या उससे उठाने में असमर्थ हो सकता है;

- iii) इस संभावना पर विचार करें कि एक्स-रे जांच के बाद दावा करने के लिए व्यक्ति ठीक से सुनने अथवा अपना सामान देखने में सक्षम न हो;
- iv) किसी नेत्रहीन व्यक्ति के सामान की जांच करते समय सदैव किसी गवाह को बुलाएं;
- v) बैगों को सावधानीपूर्वक दोबारा पैक करें। एक नेत्रहीन व्यक्ति के सामान की सामग्री को ठीक उसी तरह पैक किया जाना चाहिए जैसे बैग प्राप्त हुए थे;
- vi) सुनिश्चित करें कि सभी दवाईयों को सावधानीपूर्वक दोबारा पैक कर दिया गया है; तथा
- vii) विशेष रूप से चिकित्सा सहायता को संभालते समय, और व्यक्तिगत वस्तुओं को संभालते समय, विशेष रूप से स्वच्छता या दिव्यांग आवश्यकताओं से संबंधित चीजों को संभालते समय सावधानी बरतें। [15]

- 2.7. जांचकर्ता और अन्वेषणकर्ता को सदैव याद रखना चाहिए कि आवश्यक मानक के अनुसार जब तक कार्य किया जाता है, तब तक उसका पूरा होना महत्वपूर्ण है, लेकिन आवश्यक नहीं कि ऐसा करते हुए वह कठोर रहें। [15]
- 2.8. अन्वेषण अथवा जांच पद्धति का निर्धारण करते समय, सुरक्षा जांचकर्ता को यात्री द्वारा उनके चिकित्सक से प्रदान किए गए दस्तावेज़ और उपकरण निर्माताओं के उपकरणों जैसे कि फुल-बॉडी स्कैनर और एक्स-रे मशीन की संवेदनशीलता के बारे में दी गई सलाह को ध्यान में रखना चाहिए। चिकित्सा दस्तावेजीकरण सहायक है लेकिन आवश्यक नहीं है। [15]
- 2.9. यद्यपि, पूरी तरह से जाँच आवश्यक है और एवसेक परिपत्र संख्या 23/2005 के अधीन निर्देशों का अक्षरशः पालन किया जाएगा; तथापि जांचकर्ता और अन्वेषकों (सर्चर्स) द्वारा निर्विवाद रूप से गोपनीयता और गरिमा के प्रति शिष्टाचार का भी ध्यान रखा जाएगा। [15]
- 2.10. किसी यात्री को चलने या खड़े होने में कठिनाई होने की स्थिति में, उसकी जांच की जाती है, तब उसकी जांच का तरीका उसकी क्षमता /अक्षमता के स्तर पर निर्भर करेगा। [15]
- 2.11. जहां कहीं भी विस्फोटकों का पता लगाने के लिए परीक्षण किया जाता है, वहां पर ईटीडी के अलावा आवश्यकतानुसार डॉग स्काइ की मदद ली जा सकती है। यद्यपि, यात्री की संवेदनशीलता धार्मिक आस्था का ध्यान भी रखा जाए। [15]
- 2.12. यहां दी गई प्रक्रिया विस्तृत नहीं है, और इसलिए, इस एसओपी में विशेष रूप से दी गई परिस्थितियों/ अवस्थाओं में, यात्री की स्थिति, अवस्थाओं और परिस्थितियों के आधार पर जांचकर्ता को अपने सामान्य ज्ञान का प्रयोग करना होगा। सबसे अधिक महत्वपूर्ण विमानन सुरक्षा सुनिश्चित करना है तथा साथ ही यात्रियों की गरिमा की रक्षा और उनकी हवाई यात्रा के अनुभव को श्रेष्ठ बनाने सहित उनकी गोपनीयता को बनाए रखना है। [15]

3. चलने फिरने में अक्षम यात्रियों, सहायक सामग्री तथा उपकरणों की जांच:

- 3.1. जब चलने –फिरने में अक्षम यात्री अपने आवागमन उपकरण (मैनुअल या बैटरी संचालित) में एक व्हीलचेयर/ स्कूटर में जांच स्थल पर आता है, तो सुरक्षा जांच के माध्यम से आगे बढ़ने से पहले उसके साथ यात्रा करने वाला कोई सहयात्री या एयरलाइन प्रतिनिधि (एयरलाइन की ग्राउंड हैंडलिंग एजेंसी (जी एच ए) सहित) होना चाहिए। जांच की पूरी प्रक्रिया के दौरान सहयात्री या एयरलाइन के प्रतिनिधि उस यात्री के प्रति उत्तरदायी होंगे। [15]
- 3.2. यदि सीमित रूप से चलने –फिरने वाला कोई यात्री व्हीलचेयर के माध्यम से जांच स्थल पर आता है और उसके साथ यात्रा करने वाला कोई सहयात्री या एयरलाइन प्रतिनिधि नहीं है, तो सहायता के लिए एयरलाइन की यात्रा सेवा से संपर्क करना चाहिए। [15]
- 3.3. व्हीलचेयर या चलने-फिरने में प्रयोग किए जाने वाले अन्य साधनों के इस्तेमाल करने वाले, सीमित रूप से चलने फिरने वाले यात्रियों को प्रस्थान लाउंज में प्रवेश करने से पहले जांच अधिकारी द्वारा जांच प्रक्रिया के बारे में परामर्श दिया जाएगा। ऐसे यात्री जांच अधिकारी को जांच से पहले अपने स्वतंत्र रूप से चलने या खड़े होने की अपनी क्षमता के बारे में सूचित करेंगे और चिकित्सा दस्तावेज जिसमें उनकी स्थिति का वर्णन हो, दे सकते हैं। तथापि, चिकित्सा दस्तावेज दिखाने से किसी यात्री को जांच से छूट नहीं दी जाएगी। [15]
- 3.4. जांच स्थलों में फुल-बॉडी स्कैनर/डोर फ्रेम मेटल डिटेक्टर (डीएफएमडी), कुर्सियाँ और सेमी एंबुलेंट वॉकिंग-एड उपयोगकर्ता के लिए चलने –फिरने वाला उपकरण (वॉकिंग एड) होना चाहिए। [15]

- 3.5. पीआरएम यात्री द्वारा असुविधा व्यक्त किए जाने पर वह यात्री एचएचएमडी, डीएफएमडी या बॉडी स्कैनर जैसे डिटेक्शन सिस्टम के उपयोग से जाँच करने के बजाय शारीरिक जांच का अनुरोध कर सकता/ सकती है। ऐसे मामले में व्यक्तिगत शारीरिक जाँच की व्यवस्था की जाए। [15]
- 3.6. यात्री की चलने की क्षमता के आधार पर, उससे फुल-बॉडी स्कैनर/ डीएफएमडी हेतु जांच बिन्दु तक बिना सहायता के चलने का अनुरोध किया जाएगा। यदि वह चल नहीं सकता/ सकती है, तो यह उसके सहायत्री या एयरलाइन प्रतिनिधि की उत्तरदायित्व है कि यदि यात्री की व्हीलचेयर स्वतः चालित नहीं है तो वह यात्री को व्हीलचेयर पर बैठाकर ले कर जाए। [15]
- 3.7. एयरलाइन की नीति के अनुसार, विमान में चढ़ने और यात्री को उसकी सीट से उठाने के लिए गैर-यात्रा सहायक कार्मिक भी उपस्थित हो सकते हैं। इस सहायक व्यक्ति के साथ एयरलाइन प्रतिनिधि अवश्य होना चाहिए। [15]
- 3.8. विमान में चढ़ाते/ उतारते समय सहायक कार्मिक के साथ एयरलाइन प्रतिनिधि भी साथ रहेगा। [15]
- 3.9. फुल बॉडी स्कैनर की अनुपलब्धता के मामले में और सीमित रूप से चलने-फिरने वाले दिव्यांग यात्री को बिना सहारे खड़े होने, हाथ उठाने आदि में कठिनाई होती है तो उसी जेंडर के जांच (स्क्रीनिंग) अधिकारी द्वारा उसकी जांच की जाएगी या ट्रांसजेंडर के मामले में उस व्यक्ति के निर्णय के अनुसार (महिला/पुरुष) अधिकारी द्वारा जांच की जाएगी। जांच (स्क्रीनिंग) अधिकारी पैट-डाउन करने के लिए सहमति प्राप्त करेंगे। पैट-डाउन किए जाने से पहले जांचकर्ता (स्क्रीनर) एक निजी जांच कक्ष/ अहाते के उपयोग का सुझाव देगा जो यात्री के अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा। [15]
- 3.10. यदि यात्री खड़ा हो सकता है, लेकिन चल नहीं सकता है तो व्हीलचेयर या स्कूटर के पास खड़े होने पर उसकी पैट-डाउन जांच की जा सकती है। [15]
- 3.11. यदि कोई यात्री खड़ा नहीं हो सकता है, तो उसे जांच (स्क्रीनिंग) के लिए एक कुर्सी दी जानी चाहिए और उसके पश्चात उसकी पैट-डाउन जांच की जाए। [15]
- 3.12. यदि फुल-बॉडी स्कैनर, डीएफएमडी, हैंड हेल्ड मेटल डिटेक्टर (एचएचएमडी) या अन्य तकनीक द्वारा कोई चेतावनी मिलती है तो उसका निराकरण किया जाना चाहिए। यदि चेतावनी का निराकरण नहीं किया जा सकता है तो यात्री को चेक प्वाइंट से आगे जाने की अनुमति नहीं दी जाएगी। [15]
- 3.13. यात्री के व्हीलचेयर या स्कूटर का निरीक्षण किया जाएगा, जिसमें सीट कुशन और फिक्स पाउच/ जेब सम्मिलित हैं। विस्फोटकों का पता लगाने के लिए इसका परीक्षण किया जाएगा। हटाने योग्य पाउच की एक्स-रे जांच की जाएगी। [15]
- 3.14. व्हीलचेयर यात्री के साथ कैरी ऑन बैग या दस्तावेज़ की भी एक्स-रे जांच (स्क्रीनिंग) की जाएगी। [15]
- 3.15. वॉकर, बैसाखी, छड़ी या अन्य चलने-फिरने के सहायक साधन और सहयोगी उपकरण, जिन्हें यात्रियों से अलग किया जा सकता है, की एक्स-रे जांच (स्क्रीनिंग) की जाएगी। यदि इनमें से किसी भी वस्तु के आकार के कारण उसकी एक्स-रे जांच नहीं की जा सकती है, तो जांच (स्क्रीनिंग) अधिकारी पर्यवेक्षक को सूचित करेगा जो यह सुनिश्चित करेगा कि उपयुक्त सुरक्षा नियंत्रण लागू किए गए हैं। विमान पर चलने-फिरने संबंधी साधन चढ़ाने से पहले डीजीसीए खतरनाक सामान विनियम का पालन किया जाएगा। [15]

- 3.16. यदि कोई व्यक्ति यथोचित चिकित्सा या अन्य आधार पर डीएफएमडी के माध्यम से जाने पर आपत्ति करता है, तो उसे जांच अधिकारी द्वारा वैकल्पिक मार्ग से जाने की अनुमति दी जाएगी और फिर पैट-डाउन जांच और जहां लागू हो एचएचएमडी द्वारा जांच (स्क्रीनिंग) की जाएगी। [15]
- 3.17. यदि कोई व्यक्ति जांच कराने से मना करता है, तो जांच अधिकारी पर्यवेक्षक को सूचित करेगा, जो आगे की कार्रवाई के संबंध में निर्देश देगा। संबंधित यात्री को बिना सुरक्षा जांच के जांच बिन्दु/ स्थल (स्क्रीनिंग प्वाइंट) से आगे प्रवेश की अनुमति नहीं दी जाएगी। [15]
- 3.18. कोई व्यक्ति किसी प्रतिबंधित या खतरनाक वस्तु को नहीं ले जा रहा है, इस बात से संतुष्ट होने पर ही जांच (स्क्रीनिंग) अधिकारी व्यक्ति को जांच (स्क्रीनिंग) बिंदु से आगे बढ़ने की अनुमति देगा। [15]

4. कृत्रिम अंगों वाले यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):

- 4.1. कृत्रिम अंगों, कास्ट, सपोर्ट ब्रेसिस, स्लिंग या सहायक उपकरणों वाले यात्री के अनुरोध पर उनके साथ प्राथमिकता के आधार पर समान जेंडर या ट्रांसजेंडर के मामले में उसके निर्णय के अनुसार एयरलाइन प्रतिनिधि (एयरलाइन के जीएचए सहित) हो सकता है। [15]
- 4.2. जांच (स्क्रीनिंग) आरम्भ होने से पहले यात्री को एएसजी/ एपीएसयू को कृत्रिम अंगों की विद्यमानता, अपनी क्षमता और सहायता की आवश्यकता के बारे में सूचित करना चाहिए। यात्री जांच (स्क्रीनिंग) अधिकारियों के साथ विनम्रतापूर्वक संवाद करने के लिए अधिसूचना कार्ड या दिव्यांगजन के लिए विशिष्ट आईडी (यूडीआईडी) या अन्य चिकित्सा दस्तावेज का उपयोग कर सकते हैं। यद्यपि, यह कार्ड या दिव्यांगजन के लिए विशिष्ट आईडी (यूडीआईडी) या अन्य चिकित्सा दस्तावेज दिखाने से यात्री को, आवश्यकता पड़ने पर, अतिरिक्त जांच (स्क्रीनिंग) से छूट नहीं मिलेगी। [15]
- 4.3. सुरक्षा-जांच की पूरी प्रक्रिया के दौरान यात्रियों की गरिमा और गोपनीयता को ध्यान में रखा जाना चाहिए। जहां अधिकारी को कृत्रिम अंग की जांच की आवश्यकता है वहां विशेष ध्यान रखा जाए कि कोई भी संवेदनशील भाग उजागर न हो। यात्री की जांच संवेदनशीलता के साथ की जाए। [15]
- 4.4. एयरलाइन के प्रतिनिधि (एयरलाइन के जीएचएसहित) और/ या उनके साथ आने वाले किसी अन्य व्यक्ति को जांच (स्क्रीनिंग) बिन्दु पर कृत्रिम अंग वाले यात्री तक पहुंचने की अनुमति देने से पहले उनकी फ्रिस्किंग और जांच की जाएगी। [15]
- 4.5. यात्री की पहले फुल-बॉडी स्कैनर/ डीएफएमडी और फिर आगे की आवश्यक सुरक्षा जांच की जाएगी। [15]
- 4.6. कृत्रिम अंग, कास्ट, सपोर्ट ब्रेसिज़, स्लिंग या सहायक उपकरण एएसजी/ एपीएसयू द्वारा विशेष जांच (स्क्रीनिंग) की जाएगी। [15]
- 4.7. कृत्रिम अंग, कास्ट, सपोर्ट ब्रेसिस, स्लिंग या सहायक उपकरण की जांच के दौरान एएसजी/ एपीएसयू प्रत्येक मामले की परिस्थितियों के आधार पर दृश्य जांच (विजुअल चेक), ईटीडी और एक्स-रे स्क्रीनिंग का उपयोग कर सकते हैं। एएसजी/ एपीएसयू विस्फोटक सामग्री का पता लगाने के लिए कृत्रिम अंग, कास्ट, सपोर्ट ब्रेसिस, स्लिंग या सहायक उपकरण का परीक्षण करने के लिए भी तकनीक का उपयोग करेंगे। [15]

4.8. इसके पश्चात यात्री को एक निजी जांच- स्थल पर ले जाया जाना चाहिए और आराम से बैठाया जाना चाहिए। उसकी पैट-डाउन सहित अतिरिक्त जांच (स्क्रीनिंग) की जाएगी। आवश्यकता पड़ने पर ईटीडी के माध्यम से जांच (स्क्रीनिंग) को अपनाया जाएगा। कृत्रिम उपकरण के साथ काम करते समय और यात्री द्वारा कपड़े उतारने और पहनने के दौरान उनकी निजता बनाए रखनी चाहिए। [15]

4.9. ऐसा कृत्रिम अंग उपकरण जिसमें कोई फोम पैडिंग कवर नहीं है, जिसके अंतर्गत किसी भी हथियार/विस्फोटक को छुपाया जा सकता है, और जिसमें उपकरण की स्टील की छड़ दिखाई देती है, उसको हटाए बिना केवल दृष्टिक निरीक्षण और ईटीडी जांच द्वारा जांच की जा सकती है। यद्यपि, कदाचित्त मामलों में जहां यात्री की प्रोफाइलिंग सहित पर्याप्त औचित्य हो, एक्स-रे जांच (स्क्रीनिंग) का सहारा लिया जा सकता है। कृत्रिम अंग को एक्स-रे जांच (स्क्रीनिंग) करने का औचित्य जांचकर्ता (स्क्रीनर) द्वारा एक रजिस्टर में दर्ज (रिकॉर्ड) किया जाएगा। दृष्टिक निरीक्षण के दौरान इस बात का ध्यान रखा जाना चाहिए कि संवेदनशील भाग ढके रहें। [15]

4.10. फोम पैडिंग (जिसमें उपकरण की स्टील रॉड दिखाई नहीं देती है) से ढके कृत्रिम उपकरण की जांच (स्क्रीनिंग) में दृष्टिक निरीक्षण, ईटीडी जांच और एक्स-रे जांच (स्क्रीनिंग) सम्मिलित होगी। ऐसे उपकरणों जिसमें फोम पैडिंग के अंदर एक हथियार छुपाया जा सकता है, की एक्स-रे जांच (स्क्रीनिंग), सभी मामलों में की जाएगी जब तक कि यह सुनिश्चित करने के लिए प्रत्यक्ष रूप से जांच नहीं की जाती कि पैडिंग के अंदर कोई हथियार नहीं छुपा है। [15]

4.11. यदि कृत्रिम अंग की एक्स-रे जांच (स्क्रीनिंग) की आवश्यकता है, तो ऐसे यात्री को एक निजी जांच (स्क्रीनिंग) बिन्दु/ स्थल पर ले जाना चाहिए और उसके कृत्रिम अंग को हटाने के लिए आराम से बैठाया जाना चाहिए। कृत्रिम उपकरण की जांच और यात्री द्वारा कपड़े उतारने और पहनने के दौरान उचित लॉग प्रविष्टि के साथ यात्री की गोपनीयता/ निजता को बनाए रखा जाना चाहिए। [15]

4.12. यदि कृत्रिम अंग की जांच (स्क्रीनिंग) की आवश्यकता है, तो निजी जांच (स्क्रीनिंग) क्षेत्र में दो अधिकारियों द्वारा जांच (स्क्रीनिंग) की जाएगी, एक एचएचएमडी को संभालने और पैट-डाउन के लिए और दूसरा कृत्रिम अंगों, कास्ट, सपोर्ट ब्रेसिस, स्लिंग या सहायक उपकरण का निरीक्षण और किसी अतिरिक्त जांच (स्क्रीनिंग) के लिए। [15]

5. जूते, चिकित्सा उपकरण अथवा पट्टी हटाने में असमर्थ यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):

5.1. जो यात्री किसी चिकित्सीय स्थिति के कारण अपने जूते नहीं उतार सकते हैं, उन्हें जांच (स्क्रीनिंग) से पहले पर्यवेक्षक को पूर्व-उड़ान सुरक्षा चौकियों पर सूचित करना चाहिए। [15]

5.2. पूरे शरीर के स्कैनर/ डीएफएमडी और/ या पूरे शरीर की पैट-डाउन जांच का उपयोग करके यात्रियों की जांच की जा सकती है। [15]

5.3. जूतों की ईटीडी आदि जैसी अतिरिक्त जांच की जा सकती है। [15]

5.4. यात्रियों की जांच बाहरी चिकित्सा उपकरणों को हटाए बिना और उनका एक्स-रे किए बिना की जा सकती है। ऐसे उपकरणों में सम्मिलित हैं:

- i) इंसुलिन पंप
- ii) श्रवण यंत्र
- iii) कर्णावत प्रत्यारोपण (कोक्लिथर इम्प्लांट्स)
- iv) मेरुदंडीय उद्दीपक (स्पाइनल स्टिम्युलेटर्स)

- v) अस्थि विकास उद्दीपक (बोन ग्रोथ स्टिमुलेटर्स)
- vi) ओस्टोमिस [15]

- 5.5. अधिकांश परिस्थितियों में यात्री अपने हाथों के ईटीडी जांच (स्क्रीनिंग) के पश्चात इन उपकरणों को सेल्फ-पैट-डाउन कर सकता है। [15]
- 5.6. उपकरणों के निर्माण में किसी भी बाहरी हस्तक्षेप हेतु प्रत्यक्ष रूप से जांच की जानी चाहिए। [15]
- 5.7. यथासंभव, संवेदनशील भाग को अनावृत्त किए बिना कास्ट, ब्रेसिस और सहायक उपकरणों का पूरी तरह से निरीक्षण किया जाए। साथ ही विस्फोटक सामग्री के अवशेषों के परीक्षण के लिए ईटीडी जांच (स्क्रीनिंग) का भी उपयोग किया जाएगा। [15]
- 5.8. पट्टियों और/ या ड्रेसिंग के मामले में यद्यपि पैट-डाउन के दौरान सावधानी बरती जाएगी परंतु यह भी सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि ढका हुआ भाग खतरे की वस्तु से मुक्त है। अधिकांश मामलों में मेटल डिटेक्टर, निगरानी और सेल्फ-पैट-डाउन के पश्चात ईटीडी जांच पर्याप्त हो सकती है। [15]
- 5.9. धातु प्रत्यारोपण वाले यात्रियों को पूर्णतया पैट-डाउन किया जाएगा और धातु चेतावनी (अलार्म) का संतोषजनक ढंग से निराकरण किया जाना चाहिए। पूरे शरीर की जांच (फुल बॉडी फाइट डाउन) में निम्नलिखित सम्मिलित होना चाहिए:
 - i) इसमें मुख्यतः ऊपरी पैरों तथा धड़ पर ध्यान केंद्रित होना चाहिए
 - ii) शरीर के वक्ष और उदर क्षेत्रों पर विशेष ध्यान देना चाहिए
 - iii) त्वचा की असामान्यताओं या शरीर से बाहर निकले तारों या ट्यूबों पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए जो किसी प्रत्यारोपित उपकरण के संकेत हो सकते हैं। [15]
- 5.10. बी.सी.ए.एस. के निर्देशों के अनुपालनार्थ, सभी विमानपत्तन प्रचालकों को पूर्व-आरोहण सुरक्षा स्थल के निकट प्रमुखता से एक बोर्ड प्रदर्शित करना होगा जिसमें कहा गया हो कि पेसमेकर और गर्भवती महिलाओं के लिए फुल बॉडी स्कैनर/ डीएफ़एमडी/ एचएचएमडी सुरक्षित है। [15]

6. दृष्टि/श्रवण और वाक् बाधित यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):

- 6.1. दृष्टिबाधित और वाक् बाधित यात्रियों को प्रवेश नियंत्रण स्थल और पूर्व-आरोहण सुरक्षा जांच स्थल पर उचित सावधानी और देखभाल के साथ सहायता प्रदान की जानी है। इन यात्रियों को टर्मिनल के प्रवेश/ निकास बिंदु से ही आरोहण/ अवरोहण और उड़ान के दौरान व्यक्ति विशेष पर ध्यान देने या सहायता प्रदान करने की आवश्यकता होती है। [15]
- 6.2. दृष्टिबाधित यात्री-
 - 6.2.1 विमानपत्तन प्रचालक तथा एयरक्राफ्ट प्रचालक द्वारा दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए क्रमशः सहायता केंद्र और चेक इन पटल (काउंटर) पर ब्रेल भाषा में सरल संकेतक चार्ट की व्यवस्था की जाएगी। [15]
 - 6.2.2 यदि यात्री चेक-इन के दौरान स्वयं को दृष्टिबाधित व्यक्ति बताता है, तो एयरलाइन चेक-इन/ अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) कार्मिक को चेक-इन के समय यात्रा कार्यक्रम के सत्यापन/ फोटो आईडी जांच के लिए उसकी सहायता करनी चाहिए। संबंधित एयरलाइन द्वारा यात्री को बोर्डिंग पास तथा सामान प्राप्ति संबंधी रसीद (यदि कोई हो) सौंपी जानी है। [15]
 - 6.2.3 एयरलाइन अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) दृष्टिबाधित यात्रियों को उनके पंजीकृत सामान की जांच प्रक्रिया में सहायता करेगा। यदि सामान के प्रत्यक्ष निरीक्षण की आवश्यकता है, तो दृष्टिबाधित यात्री के अनुमोदन

पर एयरलाइन अनुरक्षक द्वारा प्रत्यक्ष जांच के लिए अनपैकिंग और जांच के पश्चात पंजीकृत सामान की पैकिंग में सहायता की जाएगी । [15]

- 6.2.4 जब यात्री को एक बार दृष्टिबाधित व्यक्ति के रूप में पहचान लिया जाता है तो सुरक्षा चौकी पर एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को निर्बाध जांच (स्क्रीनिंग) के लिए यात्री के केबिन सामान और ट्रे में निजी सामान (यदि कोई हो) रखने में उसकी सहायता करनी चाहिए । [15]
- 6.2.5 यदि यात्री को एयरलाइन कार्मिकों के अनुरक्षक द्वारा सहायता प्रदान की जाती है, तो एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को दृष्टिबाधित यात्री से सीधे बात करनी चाहिए न कि अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) से। [15]
- 6.2.6 एक बार जब यात्री ने स्वयं को दृष्टिबाधित व्यक्ति के रूप में बताया और उसे पोडियम पर जाने की जरूरत है तो एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को ऐसे यात्री को पोडियम पर खड़े होने में सहायता करनी चाहिए।[15]
- 6.2.7 एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को फ्रिस्किंग प्रक्रिया प्रारम्भ होने से पहले दृष्टिबाधित यात्री से मौखिक रूप से सहमति प्राप्त करनी चाहिए और यात्री के संकेत एवं मौखिक सहमति को समझे जाने के रूप में स्वीकार किया जाना चाहिए ।[15]
- 6.2.8 एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को फ्रिस्किंग प्रक्रिया के दौरान दृष्टिबाधित यात्रियों के लिए मौखिक निर्देश देना चाहिए ताकि यात्री स्थिति से अवगत रहे।[15]
- 6.2.9 दृष्टिबाधित यात्रियों की फ्रिस्किंग करते समय अलार्म बजने की स्थिति में एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों संदिग्ध वस्तु को हटाने और जांचने में सहायता और मार्गदर्शन करेंगे।[15]
- 6.2.10 फ्रिस्किंग के तुरंत पश्चात दृष्टिबाधित यात्रियों की छड़ी (वॉकिंग एड) और निजी सामान उन्हें तुरंत प्रदान किया जाना चाहिए।[15]
- 6.2.11 यदि किसी प्रतिबंधित वस्तु को हटाने की आवश्यकता है या सामान के प्रत्यक्ष निरीक्षण की आवश्यकता है, तो एयरलाइन अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) / एएसजी / एपीएसयू कर्मियों दृष्टिबाधित यात्रियों की केबिन सामान की वास्तविक जांच के लिए अनपैकिंग और जांच पूरी होने के पश्चात पैकिंग में सहायता करेंगे। एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों सभी वस्तुओं को जहां वे पहले थे, उसी स्थान पर रखना सुनिश्चित करेंगे ।[15]
- 6.2.12 एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को चाहिए कि:-
 - i) जांच (स्क्रीनिंग) करते समय व्यवहारकुशल, विनम्र रहें और सावधानी बरतें ।
 - ii) फुल-बॉडी स्कैनर/ डोर फ्रेम मेटल डिटेक्टर (डीएफएमडी) में यात्रियों की सहायता करें ।
 - iii) प्राथमिक स्क्रीनिंग के लिए खड़े होने या बैठने के लिए जांच (स्क्रीनिंग) विकल्पों को प्रस्तुत करें ।
 - iv) निजी जांच (स्क्रीनिंग) का एक विकल्प प्रदान करें ।
 - v) अनुरोध किए जाने पर, समान जेंडर के एस्कॉर्ट को सहायता करने की अनुमति दें और सुरक्षा जांच से गुजरने दें ।
 - vi) सुनिश्चित करें कि जांच (स्क्रीनिंग) के दौरान यात्री से मार्गदर्शक श्वान को अलग नहीं किया जाए ।
 - vii) केबिन बैगेज पर पहचान चिह्न बनाना या लगाना ।
 - viii) किसी दृष्टिबाधित व्यक्ति के केबिन सामान की जांच करते समय सदैव किसी गवाह को बुलाएं ।
 - ix) बैग को सावधानी से दोबारा पैक करें। एक दृष्टिबाधित व्यक्ति की सभी वस्तुओं को जहां वे पहले थीं, उसी स्थान पर रखना सुनिश्चित करें ।

x) जांच पूरी होने के पश्चात यात्री को सहयोग के लिए अवश्य धन्यवाद दें। [15]

6.3. श्रवण एवं/ या वाक् दिव्यांगता वाले यात्री –

- 6.3.1 यदि यात्री चेक-इन के दौरान स्वयं को सुनने और बोलने में असमर्थ बताता है तो एयरलाइन चेक-इन/ एस्कॉर्ट स्टाफ को धीरे-धीरे बोलना चाहिए, क्योंकि कुछ यात्री लिप-रीड करना जानते हैं। चेक इन कर्मी उनका ठीक से मार्गदर्शन करने के लिए द्विभाषी लिखित बोर्डिंग निर्देश भी रख सकता है। [15]
- 6.3.2 एयरलाइन चेक-इन/ अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) कर्मचारी चेक-इन के समय यात्री से यात्रा कार्यक्रम के सत्यापन/ फोटो आईडी जांच के लिए पूछने हेतु सामान्य संकेतों का उपयोग करेंगे। बोर्डिंग पास, बैगेज रिक्लेम दस्तावेज़ (यदि कोई हो) तो संबंधित एयरलाइन द्वारा यात्री को सौंपा जाना है। [15]
- 6.3.3 जब कोई यात्री जांच बिन्दु (स्क्रीनिंग पॉइंट) पर आता है और स्वयं को श्रवण और वाक् दिव्यांग यात्री के रूप में बताता है, तो एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को धीरे-धीरे बोलना चाहिए, क्योंकि कुछ यात्री लिप-रीड करना जानते हैं। [15]
- 6.3.4 एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को पहले ऐसे यात्री से मौखिक रूप से (धीरे-धीरे बोलते हुए) सहमति प्राप्त करनी चाहिए और जांच प्रक्रिया आरंभ होने से पहले यात्री के संकेत एवं मौखिक सहमति को उन्होंने समझ लिया है, इसे स्वीकार किया जाना चाहिए। [15]
- 6.3.5 यात्रियों को समझने के लिए जांच प्रक्रिया को चित्रात्मक और/ या लिखित प्रारूप में दिखाया जाना चाहिए। [15]
- 6.3.6 यदि यात्री को अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) या एयरलाइन कार्मिक द्वारा सहायता प्रदान की जाती है, तो एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को प्रक्रिया की सूचना सीधे यात्री को देनी चाहिए न कि अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) को। [15]
- 6.3.7 आमतौर पर हियरिंग एड या कॉक्लियर इम्प्लांट को हटाने की आवश्यकता नहीं होती है; यद्यपि, इसके लिए एएसजी/ एपीएसयू द्वारा उपकरण के निरीक्षण और पैट-डाउन सहित अतिरिक्त जांच (स्क्रीनिंग) की आवश्यकता हो सकती है। [15]
- 6.3.8 श्रवण/ श्रवण एवं वाक् बाधित यात्री की जांच के दौरान चेतावनी (अलार्म) की स्थिति में, एएसजी/ एपीएसयू कर्मी संदिग्ध वस्तु को हटाने और जांच करने के लिए कह सकते हैं। चेतावनी (अलार्म) के निराकरण के लिए, यदि आवश्यक हो तो विस्फोटक सामग्री का पता लगाने के लिए ईटीडी जांच (स्क्रीनिंग) का भी उपयोग किया जाएगा। [15]
- 6.3.9 एक्स-रे बिंदु पर, यदि एएसजी/ एपीएसयू कर्मी केबिन सामान की प्रत्यक्ष जांच करना चाहते हैं, तो उन्हें हाथ के संकेतों का उपयोग करना चाहिए और/ या यात्री को समझने में सहायता करने के लिए एक्स-रे स्क्रीन दिखानी चाहिए। [15]
- 6.3.10 एएसजी/ एपीएसयू कार्मिकों को चाहिए कि:
- जांच (स्क्रीनिंग) करते समय व्यवहारकुशल, विनम्र रहें और सावधानी बरतें;
 - सामान्य स्वर और गति में, स्पष्ट और संक्षिप्त रूप से बोलें;
 - बोली जाने वाली दिशा को व्यक्त करने में सहायता करने के लिए हाथ के संकेतों और हाव-भाव का प्रयोग करें।
 - यदि अनुरोध किया जाता है तो समान जेंडर के अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) को सहायता करने और सुरक्षा जांच से गुजरने की अनुमति दें;
 - हर समय आंखों का संपर्क बनाए रखें और दिव्यांगजन से सीधे बात करें, न कि अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) से।
 - प्रत्यक्ष संकेत द्वारा दृश्य चेतावनी (अलार्म) को इंगित करें;

- vii) यदि संवाद संबंधी कठिनाइयाँ बनी रहती हैं तो जांच (स्क्रीनिंग) अधिकारी यात्री को सूचित करने के लिए लिखित निर्देशों का उपयोग करेंगे;
- viii) जांच पूर्ण होने के उपरान्त सहयोग के लिए व्यक्ति को धन्यवाद अवश्य दें। [15]

7. सेवा प्रदाता पशुओं (मार्गदर्शक श्वान) के साथ आने वाले यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):

यदि यात्री के पास मार्गदर्शक श्वान है तो डीजीसीए के एआईसी नंबर 09/1984 द्वारा जारी निर्देशों को लागू किया जाएगा। यदि मार्गदर्शक श्वान को विमान पर ले जाने की अनुमति दी जाती है, तो निम्नलिखित निर्देशों का पालन किया जाएगा:

- 7.1. डीजीसीए के दिशा-निर्देशों के अनुसार मार्गदर्शक श्वान उचित रूप से प्रशिक्षित, पंजीकृत एवं उसका टीकाकरण होना चाहिए। [15]
- 7.2. पशु को हार्नेस, वेस्ट या अन्य पहचान सामग्री पहनाना चाहिए ताकि यह पहचाना जा सके कि यह एक मार्गदर्शक श्वान है। [15]
- 7.3. संपूर्ण समय में मार्गदर्शक श्वान/ गाइड डॉग यात्री के नियंत्रण में होना चाहिए, उसे मार्गदर्शक श्वान/ गाइड डॉग से अलग नहीं किया जाना चाहिए। [15]
- 7.4. जांच (स्क्रीनिंग) अधिकारी को मार्गदर्शक श्वान को छूने से पहले यात्री की अनुमति लेनी चाहिए; [15]
- 7.5. मार्गदर्शक श्वान की जांच फुल-बॉडी स्कैनर या डोर-फ्रेम मेटल डिटेक्टर का उपयोग करके की जाती है, जिसके पश्चात पैट-डाउन किया जाता है; तीन विकल्प हैं:
 - i) मार्गदर्शक श्वान पहले जाए और यात्री पट्टा पकड़कर उसका अनुसरण करे।
 - ii) यात्री पहले जाए और पट्टा पकड़कर रखे तथा मार्गदर्शक श्वान उसका अनुसरण करे।
 - iii) यात्री एवं मार्गदर्शक श्वान एक साथ जाएँ। [15]
- 7.6. इस बात पर ध्यान दिए बिना कि कौन पहले फुल फ्रेम मेटल -बॉडी स्कैनर या डोर-फ्रेम मेटल डिटेक्टर से गुजरता है, जांच (स्क्रीनिंग) अधिकारी मार्गदर्शक श्वान और उसके सम्बद्ध सामान (कॉलर, हार्नेस, पट्टा, बैकपैक, वेस्ट, आदि) का प्रत्यक्ष निरीक्षण करेगा। मार्गदर्शक श्वान से सामान नहीं हटाया जाएगा; [15]
- 7.7. यात्री को मार्गदर्शक श्वानके पास तब तक नहीं जाना चाहिए (पट्टे के नियंत्रण को मेंटेन संबंधी कार्य के अतिरिक्त) जब तक कि मार्गदर्शक श्वान की जांच नहीं हो जाती। मार्गदर्शक श्वान की जांच होने उपरान्त ही मार्गदर्शक श्वान यात्री को सौंपा जाना चाहिए। और [15]
- 7.8. आवश्यकता पड़ने पर मार्गदर्शक श्वान की औषधियों का एक्स-रे और विशिष्ट जांच (स्क्रीनिंग) की जाएगी। इनका भी यात्री केबिन सामान की अन्य वस्तुओं से अलग जांच (स्क्रीनिंग) की जानी चाहिए। [15]

8. अल्ज़ाइमर, डिमेंशिया, एपिएशीया, ऑटिज़्म या छिपी हुई दिव्यांगता (हिडन डिसेबिलिटी)/ वाले यात्रियों की जांच (स्क्रीनिंग):
- 8.1. अल्ज़ाइमर, डिमेंशिया, एपिएशीया या ऑटिज़्म रोग से पीड़ित यात्री के अनुरोध पर उसके साथ एयरलाइन प्रतिनिधि (एयरलाइन के जीएचए सहित), प्राथमिकता आधार पर यात्री के समान जेंडर का व्यक्ति हो सकता है। [15]
 - 8.2. साथ जाने वाले यात्री या एयरलाइन के प्रतिनिधि (एयरलाइन के जीएचए सहित) को जांच (स्क्रीनिंग) आरम्भ होने से पहले एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को यात्री की उक्त बीमारी, उसकी क्षमता और सहायता की आवश्यकता, यदि कोई हो, के बारे में सूचित करना चाहिए। जांच(स्क्रीनिंग) अधिकारियों के साथ सीधे संवाद करने के लिए यात्री अधिसूचना कार्ड या दिव्यांगजन के लिए विशिष्ट आईडी (यूडीआईडी) या अन्य चिकित्सा दस्तावेज का उपयोग कर सकते हैं। यद्यपि यह कार्ड या अन्य चिकित्सा दस्तावेज दिखाने से यात्री को जांच (स्क्रीनिंग) से छूट नहीं मिलेगी। [15]
 - 8.3. एएसजी/ एपीएसयू कर्मियों को एक निजी जांच स्थल (स्क्रीनिंग प्वाइंट) में जांच (स्क्रीनिंग) के विकल्प की सूचना देनी होगी । निजी जांच (स्क्रीनिंग) विकल्प का चयन करने पर, ऐसे यात्री के सहयात्री या एयरलाइन प्रतिनिधि (एयरलाइन के जीएचए सहित) को जांच (स्क्रीनिंग) के लिए एक निजी जांच (स्क्रीनिंग) स्थल पर ले जाया जाना चाहिए। ऐसे यात्रियों की उनके सहयात्री या समान जेंडर के एयरलाइन प्रतिनिधि के साथ ही जांच की जाएगी और जांच (स्क्रीनिंग) कर्मियों की संतुष्टि तक वांछित तरीके से सुरक्षा जांच से गुजरना होगा। [15]
 - 8.4. यदि सहयात्री जांच (स्क्रीनिंग) के दौरान सहायता प्रदान करता है, तो उसकी फिर से जांच (स्क्रीनिंग) करने की आवश्यकता होगी। [15]

9. एम्बुलेंस यात्री की जांच (स्क्रीनिंग):

- 9.1. असाधारण चिकित्सा स्थितियों/ बीमारी की गंभीरता के कारण, कुछ यात्रियों को बोर्डिंग के लिए सीधे वाहन-द्वारों के माध्यम से विमान में ले जाया जाता है। [15]
- 9.2. ऐसे मामलों में, यथासंभव, एयरपोर्ट प्रचालक/ एयरलाइन को अपनी एंबुलेंस उपलब्ध करानी चाहिए। [15]
- 9.3. एसजी/ एपीएसयू द्वारा सुरक्षा द्वार पर यात्री और वाहन में सवार सभी लोगों की सुरक्षा जांच एक अधिकारी के देखरेख में की जानी चाहिए जो कम से कम निरीक्षक स्तर के। यह जांच पूरी होने के पश्चात ही एंबुलेंस को विमान की ओर जाने की अनुमति दी जानी चाहिए। [15]
- 9.4. यदि एंबुलेंस निजी स्वामित्व में है या अस्पताल द्वारा उपलब्ध कराया गया है, तो इसका नेतृत्व हवाईअड्डा प्रचालक के "फॉलो मी" वाहन द्वारा किया जाना चाहिए। एसजी/ एपीएसयू यह सुनिश्चित करने के लिए जांच करेगा कि वाहनों में कुछ भी आपत्तिजनक नहीं है और उनके साथ अनधिकृत व्यक्ति या ऐसे व्यक्ति नहीं हैं जिन्हें वाहनों में होने की कोई आवश्यकता नहीं है। ऐसी एंबुलेंस एसजी/ एपीएसयू द्वारा अनुरक्षित की जाएगी। [15]
- 9.5. हवाईअड्डे में प्रवेश की अनुमति देने से पहले वाहनों में सवार सभी यात्रियों की द्वार पर जांच (स्क्रीनिंग) की जानी चाहिए, जब तक कि छूट न दी गई हो। [15]
- 9.6. एम्बुलेंस के आवागमन को एयरलाइन प्रचालक द्वारा मुख्य एरोड्रोम सुरक्षा अधिकारी (सीआईएसओ) और एयरपोर्ट प्रचालक के साथ अग्रिम रूप से समन्वित किया जाना चाहिए। [15]

10. दवा और संबंधित आपूर्ति की जांच (स्क्रीनिंग):

- 10.1. सभी दवाओं और संबंधित आपूर्तियों (जैसे सीरिज, शार्प्स डिस्पोजल कंटेनर, पेन, इन्फ्यूसर आदि) को जांच के पश्चात ही जांच बिन्दु (चेकपॉइंट) के माध्यम से अनुमति दी जाती है। [15]
- 10.2. आमतौर पर एक्स-रे के माध्यम से दवा और संबंधित आपूर्ति की जांच की जाती है। [15]
- 10.3. यात्रियों के पास उचित कारण के साथ दवाओं और संबंधित आपूर्तियों के दृश्य निरीक्षण का अनुरोध करने का विकल्प है। [15]
- 10.4. कोई भी दवा जिसे दृष्टिगत रूप से जांचा नहीं जा सकता, उसे एक्स-रे जांच (स्क्रीनिंग) के लिए प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
- 10.5. जांच (स्क्रीनिंग) के पश्चात आवश्यकता के आधार पर चिकित्सकीय रूप से आवश्यक तरल, एरोसोल और जेल (एलएजी) की 100 मिलीलीटर से अधिक मात्रा की अनुमति है। यदि आवश्यक हो तो इन वस्तुओं की प्रत्यक्ष जांच और ईटीडी स्वाइप के माध्यम से अतिरिक्त जांच (स्क्रीनिंग) की जा सकती है [15]
- 10.6. यदि किसी यात्री के लिए चिकित्सकीय रूप से एलएजी (तरल, एरोसोल एवं जेल) आवश्यक है, तो उसे चाहिए कि वह :
 - i) यात्रा के लिए आवश्यक मात्रा सीमित करें;
 - ii) इन मर्दों को अन्य एलएजी से अलग करें;
 - iii) वस्तुओं की घोषणा करें; तथा,
 - iv) सुरक्षा स्थलपर पहुंचने पर इन वस्तुओं को अतिरिक्त निरीक्षण के लिए प्रस्तुत करें। [15]

11. श्वसन उपकरणों की एक्स-रे जांच(स्क्रीनिंग):

- 11.1. पूरक ऑक्सीजन और श्वसन से संबंधित अन्य उपकरणों की जांच के पश्चात जांच बिन्दु (चेकपॉइंट) के माध्यम से अनुमति दी जाती है। यह डीजीसीए के नियमों के अधीन भी है। [15]
- 11.2. यदि किसी यात्री से ऑक्सीजन हटाई जा सकती है, तो ऑक्सीजन कंटेनर एक्स-रे जांच (स्क्रीनिंग) से गुजारा जाएगा। [15]
- 11.3. यात्री जो श्वसन उपकरण से अलग नहीं किए जा सकते हैं, उन्हें पैट-डाउन करके जांच की जाएगी। [15]
- 11.4. रेस्पिरेटरी उपकरण जिनका एक्स-रे नहीं किया गया है, उनका दृष्टिक और प्रत्यक्ष निरीक्षण किया जाएगा और वे ईटीडी जांच (स्क्रीनिंग) के अधीन होंगे। [15]

भाग डी

निकासी प्रोटोकॉल के लिए दिशा-निर्देश



भाग डी: निकासी प्रोटोकॉल के लिए दिशा-निर्देश

इस अध्याय का उद्देश्य हवाई अड्डों जैसी सुविधा से दिव्यांगजन की आपातकालीन निकासी से संबंधित विशिष्ट समस्याओं की पहचान करना है। यह जानकारी आग लगने व भवन की अन्य आपात स्थितियों हेतु दिव्यांगजन के लिए निकासी प्रक्रियाओं का एक सामान्य दिशा-निर्देश प्रदान करती है। निकासी प्रोटोकॉल बनाते समय और उपलब्ध प्रोटोकॉल को संशोधित करते समय विभिन्न दिव्यांगताओं के विषय में निम्नलिखित बिंदुओं पर विचार किया जाना चाहिए।

1. सामान्य

- 1.1. किसी भी बचाव तकनीक का प्रयास करने अथवा सहायता देने से पूर्व सदैव किसी दिव्यांग व्यक्ति से पूछें कि आप कैसे उसकी मदद कर सकते हैं। पूछें कि उन्हें सर्वोत्तम रीति से कैसे सहायता प्रदान की जा सकती है अथवा उन्हें ले जाया जा सकता है और क्या कोई विशेष ध्यान देने योग्य बात है या कोई वस्तु है जिसे उनके साथ ले जाने की आवश्यकता है। [16]
- 1.2. यदि व्यक्ति के पास एक सेवा पशु है तो यह आकलन करना पशु मालिक का उत्तरदायित्व है कि आपातकालीन स्थिति में पशु के लिए कार्य करना सुरक्षित है अथवा नहीं। [17]
- 1.3. यह निर्णय लेने के लिए सेवा पशु के मालिक को उन खतरों की प्रकृति और प्रत्यक्ष परिवेश में किसी भी बदलाव के बारे में जानकारी की आवश्यकता होगी जिनका उन्हें सामना करना पड़ता है [17]

2. दृष्टि बाधित

- 2.1. अधिकांश दृष्टिबाधित व्यक्ति अपने आसपास के परिवेश से परिचित होंगे। आपातकालीन स्थिति में दृष्टिबाधित व्यक्ति को आपात स्थिति की प्रकृति के बारे में बताएँ और उस व्यक्ति को निकटतम आपातकालीन निकास के लिए मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए पूछें। [18]
- 2.2. व्यक्ति को आपातकालीन स्थिति की प्रकृति बताएँ और अपनी बायीं/ दाहिनी कोहनी से स्पर्श करते हुए उसे मार्गदर्शन करने के लिए पूछें (यह "दृष्टि वाले मार्गदर्शक" के रूप में कार्य करते समय चयनित तरीका है)। किसी नेत्रहीन अथवा दृष्टिबाधित यात्री की बांह को कस कर न पकड़ें। [18]
- 2.3. नेत्रहीन अथवा दृष्टिबाधित यात्री पर चिल्लाएँ नहीं। स्पष्ट रूप से बोलें और विशिष्ट निर्देश प्रदान करें। [17]

- 2.4. चलते समय, उस व्यक्ति को बताएं कि आप कहाँ हैं और उसे किसी भी बाधा के बारे में सूचित करें। जब आप सुरक्षित स्थान तक पहुँचें, तो उस व्यक्ति को उस स्थान के बारे में बताएं जहाँ वह है और पूछें कि क्या किसी और सहायता की आवश्यकता है। [19]
- 2.5. किसी बधिर-दृष्टिबाधित व्यक्ति के साथ संवाद करने के लिए, अपनी उंगली से उसके हाथ पर अक्षरों को बनाएँ। [17]
- 2.6. यह धारणा न बनाएँ कि वह व्यक्ति आपको नहीं देख सकता। [17]
- 2.7. "वहाँ पर" शब्द से बचें; "आपके दाएँ / बाएँ / सीधे आगे / पीछे" जैसे शब्दों से स्थान के बारे में बताएँ, यदि व्यक्ति के पास सेवा प्रदाता पशु है तो व्यक्ति को बताएं कि आपको कहाँ चलना चाहिए ताकि पशु विचलित न हो। सेवा प्रदाता पशु को उसके मालिक से अलग न करें। [17]

3. श्रवण बाधित

- 3.1. कुछ श्रवण बाधित व्यक्ति ऑडियो आपातकालीन अलार्म नहीं सुन सकते हैं और उन्हें संकेतों से अथवा लाइट स्विच को बंद और चालू करके स्थिति के बारे में सतर्क करने की आवश्यकता होगी। यदि आप क्षेत्र में प्राकृतिक गैस की गंध महसूस करते हैं तो लाइट स्विच तकनीक का उपयोग न करें। आपातकालीन निर्देश मौखिक रूप से, ओष्ठ लिपि द्वारा, अथवा एक संक्षिप्त, स्पष्ट नोट द्वारा दिए जा सकते हैं। उदाहरण: फायर अलार्म बज रहा है अब दक्षिण के दरवाजे से बाहर निकलें! [19]
- 3.2. एक दृश्य संकेत अथवा उसकी बाँह पर कोमल स्पर्श के माध्यम से व्यक्ति का ध्यान आकर्षित करें। पीछे से व्यक्ति के पास न जाएँ। [17]
- 3.3. यात्री के सामने खड़े होकर आंखें मिलाकर बात करें क्योंकि वे लिप रीडिंग पर विश्वास कर सकते हैं और निकट होकर संवाद करें। स्पष्ट और स्वाभाविक रूप से बोलें। चिल्लाएँ नहीं अथवा अस्वाभाविक रूप से धीरे-धीरे नहीं बोलें। [17]
- 3.4. अपने अर्थ को स्पष्ट करने में सहायता के लिए संकेतों का प्रयोग करें। [17]
- 3.5. यदि समय हो, तो संदेश लिखना सहायक हो सकता है। [17]
- 3.6. श्रवण यंत्र, ध्वनि में वृद्धि करते हैं और उपयोगकर्ता को शारीरिक आघात दे सकते हैं, इसलिए तेज आवाज न करें। [17]
- 3.7. ध्यान दें कि कुछ लोग बधिर-दृष्टिबाधित हो सकते हैं। [17]
- 3.8. निकास या निकासी मानचित्र की ओर संकेत करके सबसे सुरक्षित मार्ग या दिशा के बारे में सलाह देने के लिए दृश्य निर्देश दें। [20]

4. चलने फिरने में अक्षमता/ व्हीलचेयर उपयोगकर्ता

- 4.1. सीमित गतिशीलता किसी व्यक्ति के लिए सीढ़ियों का उपयोग करना या लंबी दूरी पर तेजी से आगे बढ़ना मुश्किल बना सकती हैं। इन सीमाओं में व्हीलचेयर, वॉकर, बैसाखी या चलने वाली छड़ी जैसे गतिशीलता उपकरण पर निर्भरता आदि हो सकती है। हृदय रोग या सांस लेने में कठिनाई वाले लोगों में भी सीमित गतिशीलता हो सकती है। [17]
- 4.2. चूंकि आग के अलार्म के दौरान लिफ्ट का उपयोग निकासी के लिए नहीं किया जाना चाहिए, गतिशीलता संबंधी दोष वाले व्यक्तियों को निकासी में सहायता की आवश्यकता हो सकती है जब तक कि वे सुगम्य निकास के साथ भूतल पर न हों। चूंकि गतिशीलता संबंधी दोष वाले व्यक्तियों की समस्याएँ अलग-अलग होती हैं, इसलिए दो संभावित परिदृश्यों के लिए जानकारी प्रस्तुत की जाती है: एंबुलेटरी और नॉन-एम्बुलेटरी इम्पेयरमेंट। [19] ।
- 4.3. यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि व्यक्ति के व्हीलचेयर को व्यक्ति के साथ ले जाया जाए। [17]
- 4.4. यदि यह संभव नहीं है, तो अन्य उपयुक्त निकासी तकनीकें अपनाएं, जैसे कि निकासी कुर्सी का उपयोग, शेल्टर-इन-प्लेस (यदि ऐसा करने का निर्देश दिया गया है) या प्रशिक्षित कर्मियों द्वारा उठाना या ले जाना। [17]
- 4.5. किसी व्यक्ति की व्हीलचेयर को उसकी अनुमति के बिना न तो धक्का दें और न ही खींचें, जब तक कि यह जीवन या मृत्यु का मामला न हो। [17]
- 4.6. व्हीलचेयर या सहायक उपकरण पर झुकाव से बचें क्योंकि यह व्यक्ति के शरीर का एक अभिन्न अंग है। [18]
- 4.7. व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं की सीढ़ी द्वारा निकासी प्रशिक्षित अनुभवी द्वारा की जानी चाहिए। केवल अत्यधिक खतरे की स्थितियों में अप्रशिक्षित लोगों को व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं को निकालने का प्रयास करना चाहिए। व्हीलचेयर को सीढ़ियों से नीचे ले जाना सदैव असुरक्षित होता है। [16]

5. चलने फिरने में अक्षमता

- 5.1. चलने-फिरने में अक्षम व्यक्ति, जो बैसाखी या छड़ी के उपयोग के साथ या इसके बिना, स्वतंत्र रूप से चलने में सक्षम हैं, आपात स्थिति में अल्प सहायता के साथ सीढ़ियों पर चलने में सक्षम हो सकते हैं। यहां तक कि कुछ व्यक्ति जो आमतौर पर लंबी दूरी की यात्रा के लिए व्हीलचेयर या स्कूटर का उपयोग करते हैं, आपात स्थिति में स्वतंत्र रूप से चलने में सक्षम हो सकते हैं। [19]
- 5.2. यदि व्यक्ति सीढ़ियों से ऊपर या नीचे जाने में सक्षम हैं, तो यह सलाह दी जाती है कि वे निकासी का प्रयास करने से पहले भीड़ कम होने तक प्रतीक्षा करें। यदि आवश्यक हो, तो भवन से बाहर निकलने में सहायता प्रदान करने के लिए किसी व्यक्ति को इनके साथ चलना चाहिए। [19]

6. वाक् अक्षमता

- 6.1. स्वयं की पहचान कराएं और सहायता प्रदान करें। [18]
- 6.2. व्यक्ति जो कह रहा है उस पर ध्यान दें। [18]
- 6.3. ऐसे प्रश्न पूछने का प्रयास करें जिनके लिए केवल संक्षिप्त उत्तरों की आवश्यकता हो। [18]
- 6.4. व्यक्ति की ओर से न बोलें या उसके वाक्यों को समाप्त करने का प्रयास न करें। [18]

- 6.5. यदि आप उस व्यक्ति की कही हुई कोई बात नहीं समझते हैं, तो ऐसा करने का दिखावा भी न करें। वह व्यक्ति जो कह रहा है, उसे दोहराने के लिए कहें और फिर पुष्टि करने के लिए इसे वापस दोहराएं। [18]
- 6.6. धैर्य रखें। जितना आवश्यक हो उतना समय लें जब तक कि इससे आपको कोई खतरा न हो। [18]
- 6.7. यदि आपको उस व्यक्ति को समझने में कठिनाई हो रही है, तो उस व्यक्ति से पूछें कि क्या पेन और पेपर, टॉक बोर्ड आदि का उपयोग करना स्वीकार्य है। [18]

7. सेवा प्रदाता पशु :

- 7.1. मार्गदर्शक श्वान चिहुआस से ग्रेट डेन तक सभी आकारों और नस्लों में आते हैं। यदि कोई व्यक्ति आपको बताता है कि उनका पशु सेवा प्रदाता पशु है तो उस पर विश्वास करें और तदनुसार उसकी सहायता करें। [18]
- 7.2. पशु आपदा के कारण भयभीत और विचलित हो सकता है और सामान्य रूप से व्यवहार नहीं कर सकता है। मालिक से पशु को शांत करने और उसे बाहर निकालने में सहायता करने के लिए कहें। [18]
- 7.3. यथासंभव, व्यक्ति के साथ ही सेवा प्रदाता पशु को बाहर निकालें। [18]

संदर्भ

- [1] आर्थिक और सामाजिक मामलों का विभाग, "दिव्यांगजन के अधिकारों पर सम्मेलन (सीआरपीडी)," संयुक्त राष्ट्र, [ऑनलाइन]। उपलब्ध: <https://www.un.org/Development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> [जनवरी 2021 को देखा गया]।
- [2] दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारिता विभाग (दिव्यांगजन), " दिव्यांगजन के अधिकार (आरपीडब्लूडी) अधिनियम, 2016," सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय, भारत सरकार, 14 07 2021। [ऑनलाइन]। उपलब्ध: <http://disabilityaffairs.gov.in/content/page/acts.php> [26 07 2021 को देखा गया]।
- [3] कानून और न्याय मंत्रालय, दिव्यांगजन के अधिकार अधिनियम, 2016, नई दिल्ली: भारत का राजपत्र, 2016।
- [4] नागर विमानन महानिदेशक, "नागर विमानन आवश्यकताएं, खंड 3 - विमान यातायात , श्रृंखला 'एम' भाग I," नागर विमानन महानिदेशालय का कार्यालय, नई दिल्ली, 2014, 9 जुलाई 2021 को संशोधित।
- [5] आईएटीए, "रिजॉल्यूशन 700: एक्सेप्टेंस एंड कैरिज ऑफ इनकैपेसिटेड पैसेंजर्स," आईएटीए, 2002
- [6] शहरी विकास मंत्रालय, "भारत में यूनिवर्सल एक्सेसिबिलिटी के लिए सामंजस्यपूर्ण दिशानिर्देश और मानक," नई दिल्ली, 2021।
- [7] केंद्रीय लोक निर्माण विभाग, मुख्य वास्तुकार, "बैरियर फ्री एंड एक्सेसिबिलिटी पर हैंडबुक," महानिदेशालय, केंद्रीय लोक निर्माण विभाग, नई दिल्ली, 2014
- [8] नागर विमानन मंत्रालय, " दिव्यांगजन के लिए नागर विमानन आवश्यकताओं (सीएआर) की समीक्षा के लिए अशोक कुमार समिति की रिपोर्ट," नई दिल्ली, 2012।
- [9] सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय, सुगम्य भारत अभियान, माननीय एमएसजेई की नोडल मंत्रियों के साथ समीक्षा बैठक, 2019।
- [10] भारतीय मानक ब्यूरो, "भारत की राष्ट्रीय भवन संहिता," नई दिल्ली, 2016
- [11] डॉ गौरव रहेजा, "टर्मिनल 1-डी, टर्मिनल 1-सी, टर्मिनल 3, इंदिरा गांधी अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे, नई दिल्ली के लिए एक्सेस ऑडिट रिपोर्ट," भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, रुड़की, 2016
- [12] लॉरेल वैन हॉर्न, "सर्विस एनिमल रिलीफ एरियाज: गाइडेंस एंड बेस्ट प्रैक्टिस," हवाई अड्डों के लिए 7वें वार्षिक एफएए राष्ट्रीय नागरिक अधिकार प्रशिक्षण सम्मेलन में, 9/7-9/2016, 2016।
- [13] टाटा एलेक्सी लिमिटेड, "वेफाइंडिंग मैनुअल: डिजाइन फॉर वे फाइंडिंग इन एयरपोर्ट्स," टाटा एलेक्सी लिमिटेड, नई दिल्ली, 2021।
- [14] नागर विमानन मंत्रालय, सुगम्य भारत अभियान की समीक्षा - नई दिल्ली, 2018 के संबंध में बैठक के कार्यवृत्त जारी करना।
-

- [15] नागर विमानन सुरक्षा ब्यूरो, "एवीएसईसी परिपत्र संख्या - 01/2022, विशेष आवश्यकता वाले व्यक्तियों की स्क्रीनिंग के लिए मानक संचालन प्रक्रिया - दिव्यांगजन और/या सीमित मात्रा में चलाने-फिरने वाले व्यक्ति," नागर विमानन मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली, 2022.
- [16] लोयोला विश्वविद्यालय मैरीलैंड, " दिव्यांगजन के लिए निकासी," [ऑनलाइन]। उपलब्ध: <https://www.loyola.edu/department/emergency-preparedness/persons-with-disabilities#guidelines> | [26.08.2021 को देखा गया]।
- [17] पीएस कनाडा, " दिव्यांगजन /विशेष आवश्यकताओं वाले लोगों के लिए आपातकालीन तैयारी गाइड," सार्वजनिक सुरक्षा कनाडा, 27.02.2018। [ऑनलाइन]। उपलब्ध: <https://www.getprepared.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/pplwthdsblts/index-en.aspx> | [06 08 2021 को देखा गया]।
- [18] छात्रों के लिए सुगम्यता संसाधन केंद्र, "आपातकालीन प्रक्रियाएं, दिव्यांगजन के लिए निकासी प्रक्रियाएं," माउंट सैन एंटोनियो कॉलेज, [ऑनलाइन]। उपलब्ध: <https://www.mtsac.edu/access/resources/procedures.html> | [06.08.2021 को देखा गया]।
- [19] केस वेस्टर्न रिजर्व यूनिवर्सिटी, " दिव्यांगजन के लिए आपातकालीन निकासी," 2021। [ऑनलाइन]। उपलब्ध: <https://case.edu/studentlife/disability/policies-and-procedures/emergency-evacuation-personsdisabilities#:~:text=In%20the%20event%20of%20an,or%20her%20of%20any%20obstacles..> [06.08.2021 को देखा गया]।
- [20] यूसी सांता क्रूज़, " दिव्यांगजन के लिए आपातकालीन प्रक्रियाएं," आपातकालीन सेवाओं का कार्यालय, 04.06.2020। [ऑनलाइन]। उपलब्ध: <https://oes.ucsc.edu/emergency-preparedness/procedures/ada-evacuation.html> | [06.08.2021 को देखा गया]।
- [21] संयुक्त राष्ट्र, " दिव्यांगजन के लिए सुगम्यता - एक बाधा मुक्त पर्यावरण के लिए एक अभिकल्प मैनुअल," आर्थिक और सामाजिक मामलों का विभाग, 2003-04। [ऑनलाइन]। उपलब्ध: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/designm/AD1-07.htm> | [19 अगस्त 2020 को देखा गया]।
- [22] विविधता और समान अवसर केंद्र (डीईओसी), "भारत में निर्मित पारिस्थिकी की सुगम्यता के लिए विभिन्न दिशानिर्देशों की तुलना - एक संक्षिप्त विश्लेषण और सिफारिशें," दिव्यांगजन के लिए रोजगार को बढ़ावा देने के लिए राष्ट्रीय केंद्र (एनसीपीईडीपी), 2016।
- [23] नागर विमानन सुरक्षा ब्यूरो, परिपत्र संख्या 4/2014 का परिशिष्ट, विशेष आवश्यकताओं और चिकित्सा शर्तों वाले यात्रियों की स्क्रीनिंग के लिए मानक संचालन प्रक्रिया, नई दिल्ली: नागर विमानन मंत्रालय, भारत सरकार, 2017।
- [24] नागर विमानन ब्यूरो, एवीएसईसी परिपत्र संख्या - 04/2014, विशेष आवश्यकताओं और चिकित्सा शर्तों वाले यात्रियों की स्क्रीनिंग के लिए मानक संचालन प्रक्रिया, नई दिल्ली: नागर विमानन मंत्रालय, भारत सरकार, 2014।

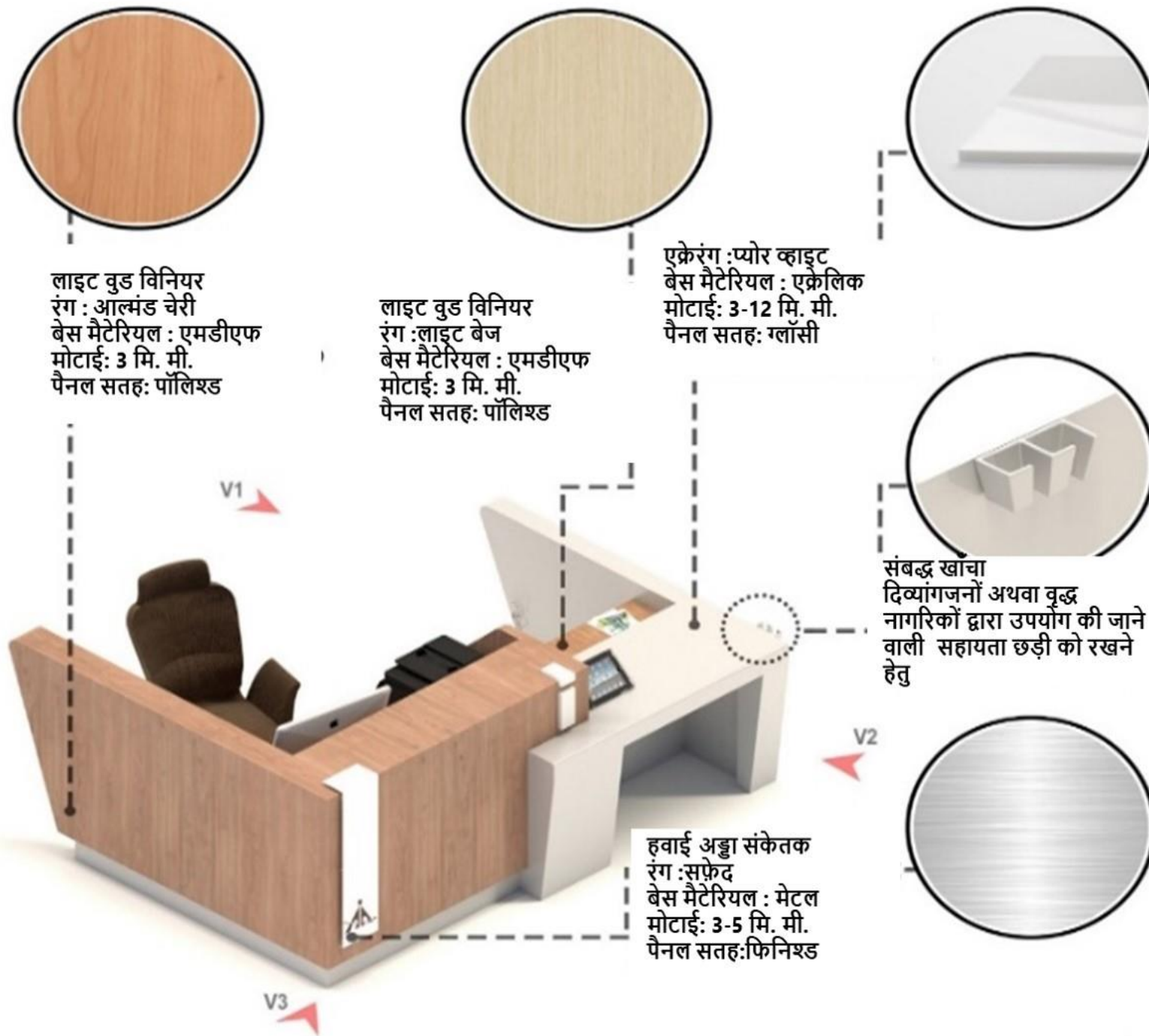
- [25] विज्ञान, इंजीनियरिंग और चिकित्सा की राष्ट्रीय अकादमी, " दिव्यांगजन तथा सुगम्यता और कार्यात्मक आवश्यकताओं वाले अन्य लोगों के लिए हवाई अड्डा आपातकालीन संप्रेषण," राष्ट्रीय अकादमी प्रेस, वाशिंगटन, डीसी, 2019।
- [26] एमओएचयूए; आईआईटीआर; एनआईयूए; बेसिक; यूके सरकार, "मुख्य निष्कर्ष: भारत में सार्वभौमिक सुगम्यता के लिए दिशानिर्देशों और मानकों पर सार्वजनिक परामर्श," राष्ट्रीय शहरी मामलों का संस्थान, नई दिल्ली, 2021

अनुलग्नक ए

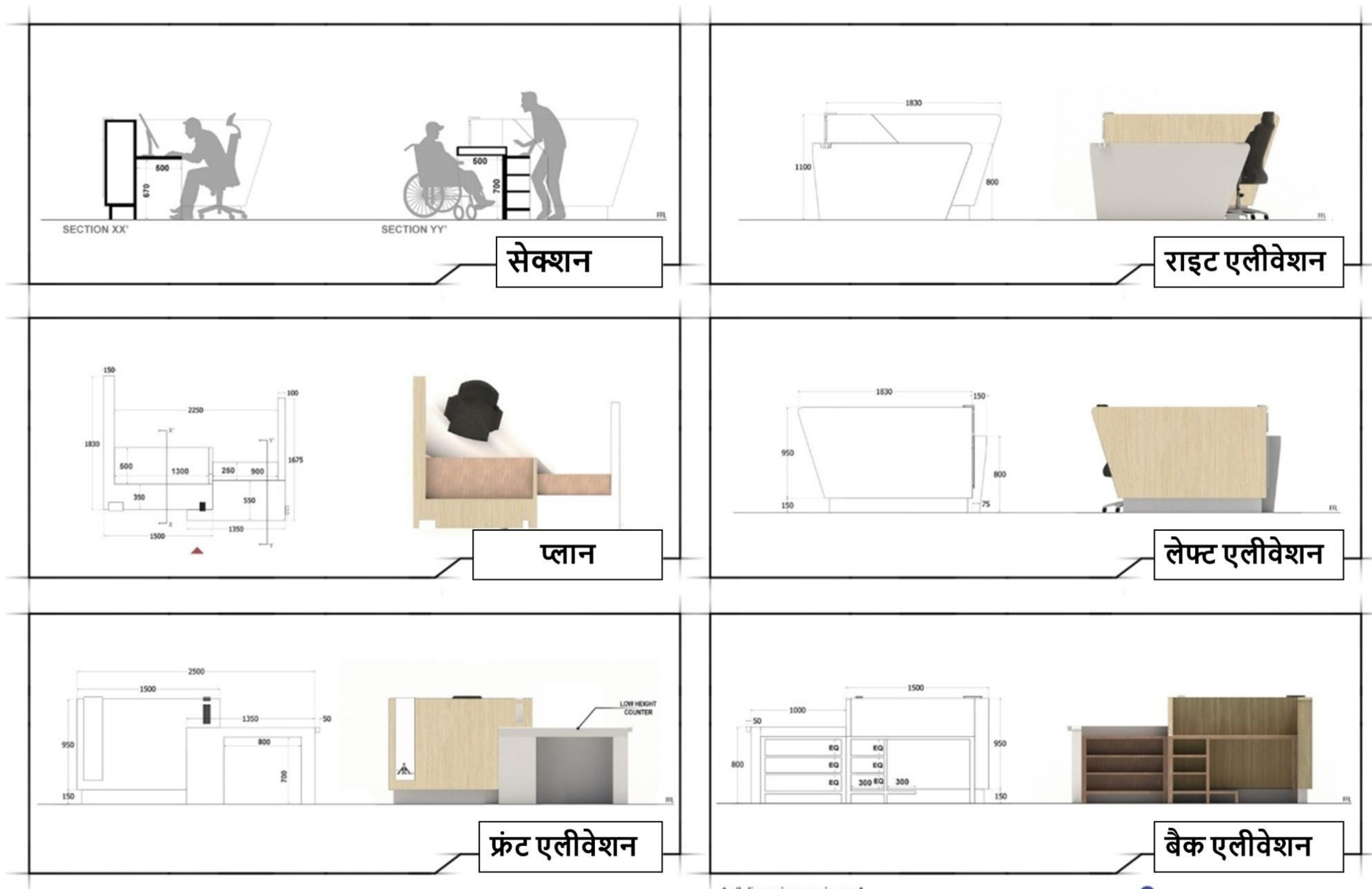
1. बौद्धिक रूप से दिव्यांगजनों (पीडब्ल्यूआईडीएस) के लिए सहायता

- 1.1. कई बौद्धिक दिव्यांगों को अपनी यात्रा के दौरान एक देखभालकर्ता (केयर गिवर) के साथ यात्रा करने की आवश्यकता होती है। चेक इन प्रक्रिया, सुरक्षा जांच, विमान में चढ़ने/उतरने, कई मामलों में प्रसाधन कक्ष के उपयोग, टर्मिनल बस सेवा आदि का लाभ उठाने के दौरान, दोनों को हर समय एक साथ रहने की आवश्यकता होती है।
- 1.2. सेवा प्रदाताओं, सुरक्षा कर्मचारियों और केबिन कू को बौद्धिक दिव्यांगों की अधिक सहायता और विशेष आवश्यकताओं के बारे में जागरूक/ संवेदनशील होना चाहिए, ताकि उपर्युक्त प्रक्रियाओं के दौरान बौद्धिक दिव्यांगों के डर को दूर किया जा सके।
- 1.3. प्रतीक्षा क्षेत्रों में दिव्यांगजनों के लिए निर्धारित सीटों में से कुछ एकांत, कम शोर और अधिमानतः कम रोशनी वाले क्षेत्रों में स्थित होनी चाहिए। सीटें जोड़ी में होनी चाहिए जिससे देखभालकर्ता भी उनके साथ बैठ सके।
- 1.4. प्रतीक्षा क्षेत्रों/ कतारों में, बौद्धिक दिव्यांगों और उनके देखभालकर्ता को प्राथमिकता दी जानी चाहिए और उनकी दिव्यांगता को व्हीलचेयर संकेत के साथ गलत नहीं समझा जाना चाहिए क्योंकि इन व्यक्तियों में शारीरिक या संवेदिक हानि के बाहरी लक्षण नहीं हो सकते हैं। यात्रियों को यह सलाह दी जाती है कि वे बुकिंग के समय अपनी आवश्यकताओं को साझा करें। इसके अतिरिक्त यह भी सलाह दी जाती है कि निरंतर देखभाल की आवश्यकता वाले ग्राहक, सुरक्षा सहायक या देखभालकर्ता के साथ यात्रा करें।
- 1.5. पीए सिस्टम में घोषणा करते समय स्वर सामान्य और बौद्धिक दिव्यांगों और उनके देखभालकर्ता को श्रव्य होना चाहिए और बौद्धिक दिव्यांगों में घबराहट और असामान्य व्यवहार को ट्रिगर करने से बचाव हेतु, उत्तेजित या कष्टदायक स्वर में नहीं होना चाहिए।
- 1.6. ऐसे उदाहरण सामने आए हैं जहां अति असंवेदनशीलता सह-यात्रियों ने बौद्धिक दिव्यांगों को हटाने की मांग की है। कमांडर और केबिन कू को ऐसे मामलों (केस अध्ययन के रूप में) और दिव्यांगजनों के अधिकार अधिनियम के बारे में जागरूक किया जाना चाहिए ताकि ऐसी स्थितियों के दौरान सकारात्मक तरीके से हस्तक्षेप किया जा सके। बौद्धिक दिव्यांग की सहायता/ प्रबंधन में सुरक्षा सहायक की अक्षमता के कारण जब विमान सुरक्षित रूप से उड़ान नहीं भर सकता है, उस स्थिति में ही ग्राहक को दूसरी उड़ान से भेजा जा सकता है।
- 1.7. यदि देखभालकर्ता द्वारा अनुरोध किया जाता है, तो बौद्धिक दिव्यांग यात्री की विशेष आवश्यकताओं या स्थितिजन्य व्यवहार के संबंध में एक विशेष घोषणा की जा सकती है ताकि पीडब्ल्यूआईडी को अनावश्यक रूप से ध्यान या दुर्व्यवहार से बचाया जा सके। तथापि, यदि अत्यंत आवश्यक हो तभी घोषणा की जानी चाहिए क्योंकि इससे यात्री की ओर अनावश्यक रूप से ध्यान आकर्षित हो सकता है।
- 1.8. टिकटिंग के दौरान, बौद्धिक दिव्यांग और देखभालकर्ता को आस-पास बैठने की सुविधा को प्राथमिकता के आधार और बिना किसी अतिरिक्त शुल्क के दिया जाना अपेक्षित है। यात्रियों को सलाह दी जाती है कि वे अपनी सीटों की प्री-बुकिंग एयरलाइन वेबसाइट पर करें।
- 1.9. जब भी, किसी भी कारणवश (जैसे सुरक्षा जांच, आप्रवास जांच आदि), यदि बौद्धिक दिव्यांग और उसके देखभालकर्ता को कुछ समय के लिए अलग करने की आवश्यकता होती है, तो सुविधा प्रभारी (टर्मिनल प्रचालक / सुरक्षा अभिकरण / एयरलाइन/ आप्रवासन प्राधिकारी/ सीमा-शुल्क प्राधिकारी आदि) को बौद्धिक दिव्यांग के लिए अनुरक्षक प्रदान करने हेतु वैधानिक रूप से उत्तरादायी होना चाहिए ताकि वह कहीं खो न जाए अथवा असामान्य स्थिति में न आ जाए।

RECEPTION DESK



अनुलग्नक बी



* all dimensions are in mm *



