



# DİYARBAKIR HAVALİMANI ENGELLİ YOLCU KOLAYLIKLARI KLAVUZU



2023

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 1 / 29   |



## A. HAVALİMANINDA BULUNAN HAVALİMANI İŞLETMECİSİ VE TERMİNAL İŞLETMECİSİNİN SAĞLAMASI GEREKEN HUSUSLAR

1) Havalimanına gelen ve kısa sürede terminale ulaşmayı hedefleyen engelli yolcuların otopark sahasından rahatlıkla terminale geçmelerini teminen, giriş-çıkış ve asansörlere en yakın yerlerde, en az 1 park yerinden az olmamak üzere otopark kapasitesine göre %5'den az olmamak kaydıyla, yeterli sayıda engelli yolcular için otopark alanı tahsis edilmeli ve bu alanlar yatay ve düşey Engelli işareti ile belirlenmelidir.

Havalimanımıza gelen ve kısa sürede terminale ulaşmayı hedefleyen engelli yolcuların otopark sahasından rahatlıkla terminale geçmelerini sağlamak için otoparkın giriş ve çıkışına en yakın alan seçilmiş olup, engelli yolculara ayrılmış 12 adet park yeri mevcut olup, her bir park yeri 4 metre genişliktedir.

Engelli otopark alanına yakın engelli yolcuların iletişim kolaylığı açısından, erişebilecekleri yükseklikte dahili telefon tesis edilmiştir. Havalimanı iletişim bilgileri yazılmıştır.



2) Engelliler için tahsis edilen bu yerlere, diğer yolcuların park etmemeleri için gerekli tedbirler alınmalı ve aksine gelişen durumlarda cezai işlemler yapılacağına dair bilgilendirme yazısı konulmalıdır.

Engelliler için tahsis edilen bu otopark alanlarına, diğer yolcuların park etmemeleri için standartlara uygun uyarı levhalar mevcuttur.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 2 / 29   |





3) Engelli yolcular için ayrılan park yeri genişliğinin, 2.4 metrelik normal genişlik yerine, bu yolcuların rahatlıkla aracına binebilmeleri ve inebilmeleri için, en az 4 metre olmalıdır. Birden fazla park yerinin birleşik olduğu yerlerde, 2 park yeri için fazladan 1.5 metre transfer alanı bırakılmalıdır.

Engelli yolculara ayrılmış 12 adet park yeri mevcut olup, her bir park yeri 4 metre genişliktedir.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 3 / 29   |





4) Engelli yolcular için belirlenmiş olan otopark ve terminal binası arasındaki geçiş noktalarına, araçlar tarafından dikkatli geçiş yapmaları yönünde (Engelli geçiş noktası olduğunu belirten) uyarı yazılarının konulması gerekmektedir. Geçiş alanları içinde yaya geçişleri ve/veya rampaların tercih edilmesi, araçların yavaş geçişini sağlayacak şekilde gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir (Fiziki yapısı çok katlı olan terminallerde gelen yolcu çıkış alanları için de oluşturulmalıdır).

Engelli yolcuların otopark ile terminal binası arası geçiş alanları düzenlenmiş olup hizmet alanlarına uyarı levhaları yerleştirilmiştir.



| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 4 / 29   |



**5) Havalimanı terminallerinin geliş hattında yolcunun bagajını alıp, kara tarafına geçtiği noktadan itibaren toplu veya kişisel ulaşım araçlarına ulaşacağı noktaya kadar hissedilebilir yüzeyler konulmalıdır.**

Havalimanımızda gelen yolcu salonundan otopark ve toplu ulaşım araçları durağına kadar hissedilebilir yüzeyler oluşturulmuştur.



**6) Engelli yolcuların otoparktan terminale geçiş koridorlarına hissedilebilir yüzeyler konulmalıdır. Bu yüzeyler görme Engellilerin ayakkabı tabanı tarafından rahatlıkla hissedebilecekleri çıkıntı/yükseklikte olmakla birlikte diğer yaya, yürüyebilen Engellilere ve tekerlekli sandalye kullanıcılarına sorun çıkartacak kadar iri kabartma olmamalıdır. Bu konuda TSE'nin standartları veya kriterleri dikkate alınmalıdır.**

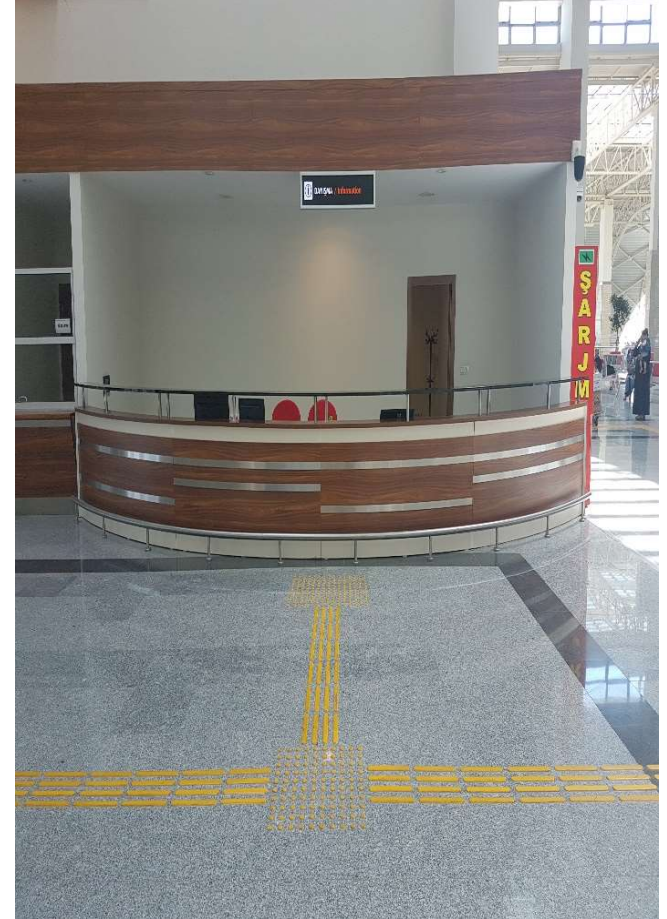
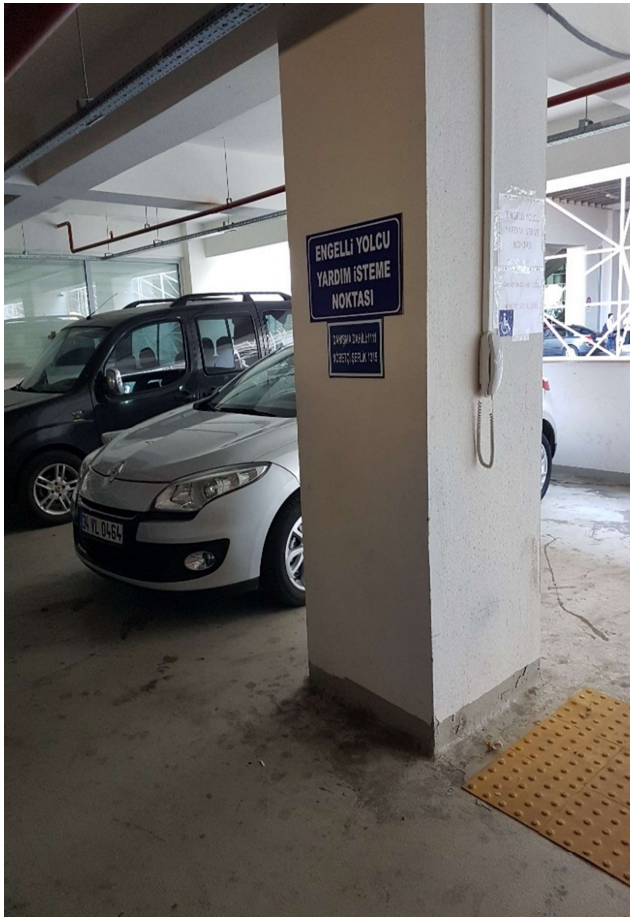
Engelli yolcuların otoparktan terminale geçiş koridorlarına TSE Standartlarına uygun hissedilebilir yüzeyler konulmuştur.

**7) Engelli yolcular için terminal içinde veya dışında yardım isteme noktaları/engelli yolcu danışma noktası oluşturulmalıdır. Yardım isteme noktalarının açık ve anlaşılabilir bir şekilde gösterimini sağlayan yönlendirme levhaları ilgili yerlere konulmalıdır.**

Havalimanımızda Engelli yolcularımız için 3 adet yardım isteme noktası oluşturulmuştur.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 5 / 29   |





8) Engelli yolcuların yardım isteme noktalarından/engelli yolcu danışmadan check-in bankolarına kadar ulaşımında problem yaşamaması için bu konuda gerekli tedbirler alınmalıdır. Engelli yolculara check-in noktalarına geçiş durumlarında, check-in ve bagaj kayıt işlemlerinde gerekli yardım sağlanmalıdır.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 6 / 29   |



Havalimanımızda İç Hat - Dış Giden yolcu salonları check-in noktalarına Engelli yolcularımız için oluşturulan hissedilebilir yüzeyler check-in noktalarına ulaşmakta ve el krokileri ile ulaşım sağlanmaktadır. Ayrıca Engelli Yolcu Hizmetleri talimatında yer hizmetleri personellerinin bu konudaki sorumlulukları belirlenmiştir.



**9) Engelli kişiye refakat eden bir kişinin yardımcı olması durumunda, bu kişiye Havalimanı içerisinde, uçağa binişte ve uçaktan inişte gerekli yardım sağlanmalıdır.**

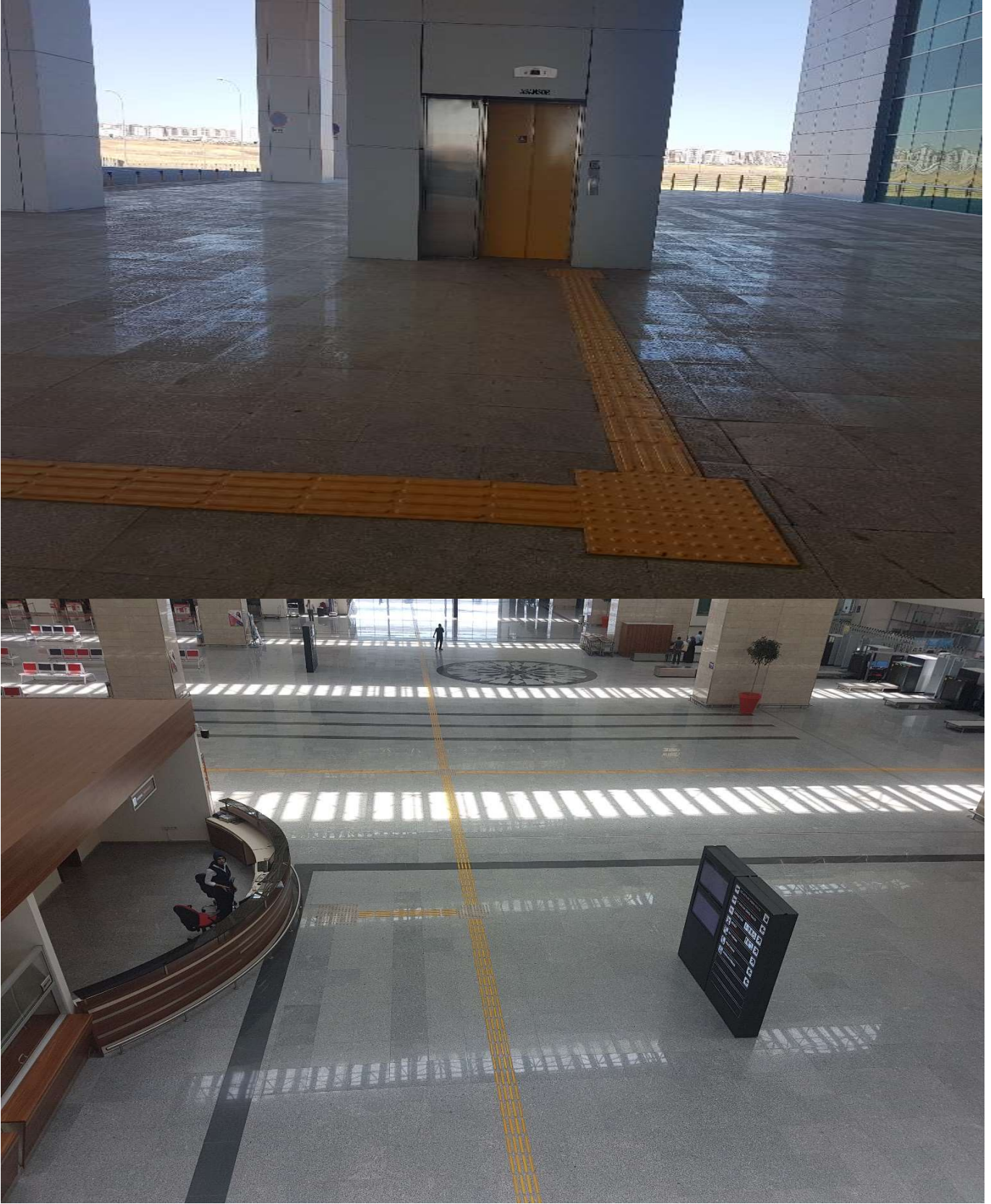
Engelli yolcuya bir kişinin yardımcı olması durumunda bu kişiye uçaktan inişte ve binişte yardım sağlanması yönünde yer hizmet kuruluşları talimatlandırılmıştır.

**10) Tekerlekli sandalye kullanıcıları için bilet ve bagaj işlemlerini rahat bir şekilde yapabilmelerini sağlamak amacıyla terminal içerisinde yer hizmetinin alınacağı ilk bağlantı noktasına (Danışma ve/veya check-in kontuar alanı) kadar olan bölümde hissedilebilir yüzeyler oluşturulmalıdır.**

Giden engelli yolcularımız için terminal girişinden hava tarafı çıkışına kadar, gelen engelli yolcularımız için hava tarafından kara tarafı araç binişine kadar alanlarda hissedilebilir yüzeyler oluşturulmuştur.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 7 / 29   |





11) Hissedilebilir yüzey malzeme seçimi ve uygulanması TSE Standard veya kriterine uygun olmalıdır. Görme engellilerin çoğunun, kısmi görüşe sahip olduğu dikkate alınarak, hissedilebilir yüzeyin çevresiyle zıt renklerde ve fark edilir tonlarda olması sağlanmalıdır. Malzeme iklim şartlarına uygun ve yangına ve

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 8 / 29   |



aşınmaya mukavemetli olmalıdır. Hissedilebilir yüzeyler, yön gösterici kılavuz ve yön değiştirme ile tehlikeli durumlar için uyarıcı yüzeyler şeklinde olmalıdır.

Havalimanımızda hissedilebilir yüzeyler TSE standartlarına uygun olarak uygulanmıştır.

**12) Terminal içerisinde muhtelif noktalarda yer alan yürüyen merdivenlerin ve asansörlerin önüne görme engelliler için uyarıcı hissedilebilir yüzeyler konulmalıdır.**

Yürüyen merdivenlerin ve asansörlerin önüne hissedilebilir uyarı yüzeyleri oluşturulmuştur.



**13) Kapıların açık pozisyonundaki net geçiş genişliğinin, iki koltuk değneği taşıyanlar, bir yardımcıyla ilerleyebilenler veya farklı yapıdaki akülü araçlarıyla ilerleyenler için rahatlıkla geçiş imkânına sahip ölçülerde olmalıdır.**

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 9 / 29   |





**14) Terminal içerisinde muhtelif noktalarda yer alan harici telefonların, en az bir tanesinin yüksekliği, bu yolcular tarafından rahatlıkla kullanabilmeleri için, 90 cm ile tercihen 110 cm. yükseklik sınırları içerisinde yerleştirilmelidir.**

Terminallerimiz içinde muhtelif noktalara engelli yolcularımızın kullanabileceği yüksekliklerde telefonlar oluşturulmuştur. Ayrıca bu telefonlara görme engelli yolcularımızın ulaşımı için hissedilebilir yüzeylerle ulaşım sağlanmıştır.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 10 / 29  |





15) Engelli yolcuların, terminal içerisindeki diğer katlara ulaşımı için Engelli veya genel asansörler ile ulaşım imkanı sağlanmalı ve giriş - çıkışlarda erişim kolaylığı için en az 150 cmx170 cm'lik bir manevra alanı bırakılmalı, ayrıca asansör hareketini ve kat bilgilerini veren ses sistemi (Türkçe ve İngilizce) olmalıdır.

Havalimanımız terminal binası içinde engelli vatandaşların diğer katlara erişimini sağlayacak özelliklerde tasarlanmış 10 adet asansör mevcuttur. İç hatlar terminali gelen yolcu katından giden yolcu katına çıkışlarda kullanılmak üzere de 6 adet asansör mevcuttur.

Havalimanımızda mevcut asansörün kapı aralığı genişliği ve iç hacmi engelli vatandaşların kullanımına uygun ölçülerde tasarlanmıştır. Ayrıca asansör kat bilgilerini veren Türkçe/İngilizce ses sistemi mevcuttur.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 11 / 29  |





**16) Yeme, içme ve dinlenme amaçlı yerlere rahatlıkla ulaşabilmeleri için, havalimanında/terminalde kot farklılığı giderilmeli veya uygun ulaşım imkanı sağlanmalıdır.**

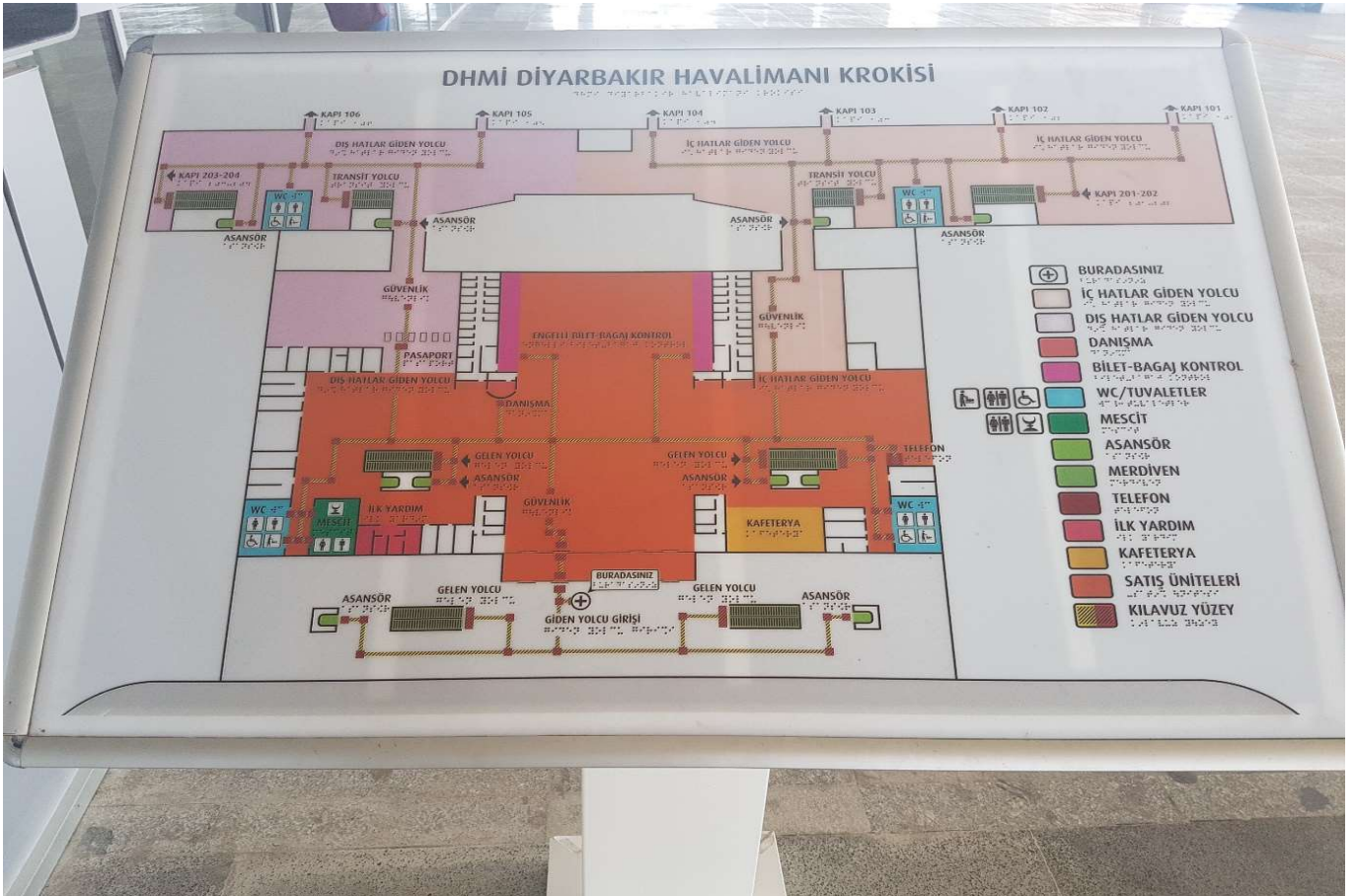
Terminal binası içerisinde kot farklılığı bulunan yerlere yürüyen merdiven ve asansörlerle ulaşım sağlanmakta olup yolcularımıza yeterli kolaylıklar sağlanmıştır.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 12 / 29  |



17) Terminal içerisinde engelli yolcular için, yazılı ve sözlü (Türkçe ve İngilizce olarak)bilgilendirme tam ve eksiksiz olarak yapılmalıdır. Kabartma için uygun yerler belirlenmelidir. (Örneğin asansörlerde)

Engelli yolcularımızın kullanımı için Braille alfabeli kabartma tabelalar oluşturulmuştur.



| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 13 / 29  |



**18) Terminal içerisinde ve kapalı otopark alanlarında, engelli yolcular için tuvalet imkanı (Gerekli tüm donanımı ile birlikte) sağlanmalı ve bu konuda yönlendirme levhaları ile bilgilendirme yapılmalıdır. Islak hacimlerin giriş kapılarına görme engelli yolcular için Braille alfabesi ile kabartma yüzeylerin konulması uygun olacaktır.**

Havalimanımızda 3 katlı otopark mevcut olup 2 katı kapalı 1(üst) katı da açık park yerlerinden oluşmaktadır.. Terminal içerisinde engelli yolcularımız için tuvaletler oluşturulmuştur.



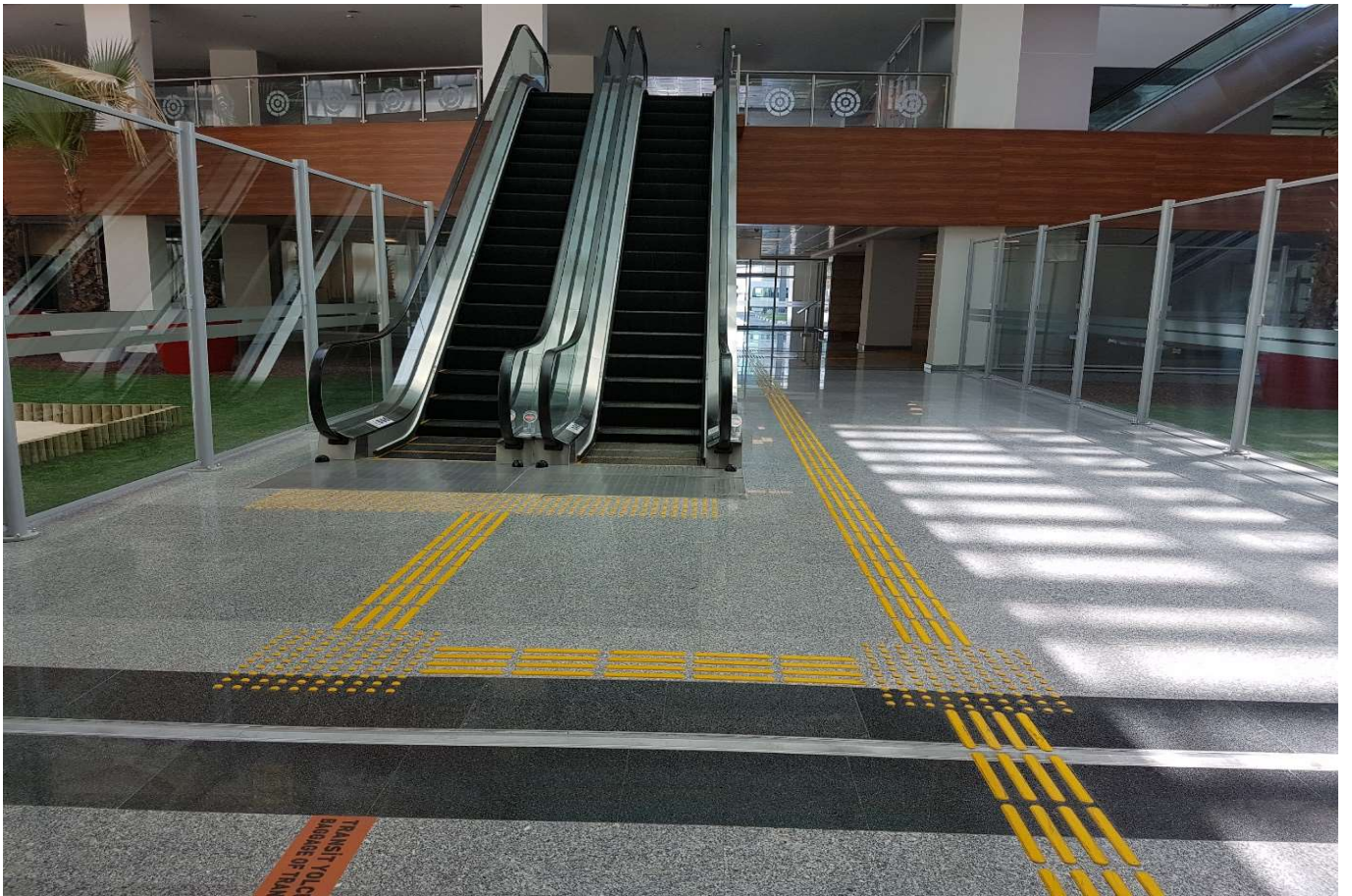
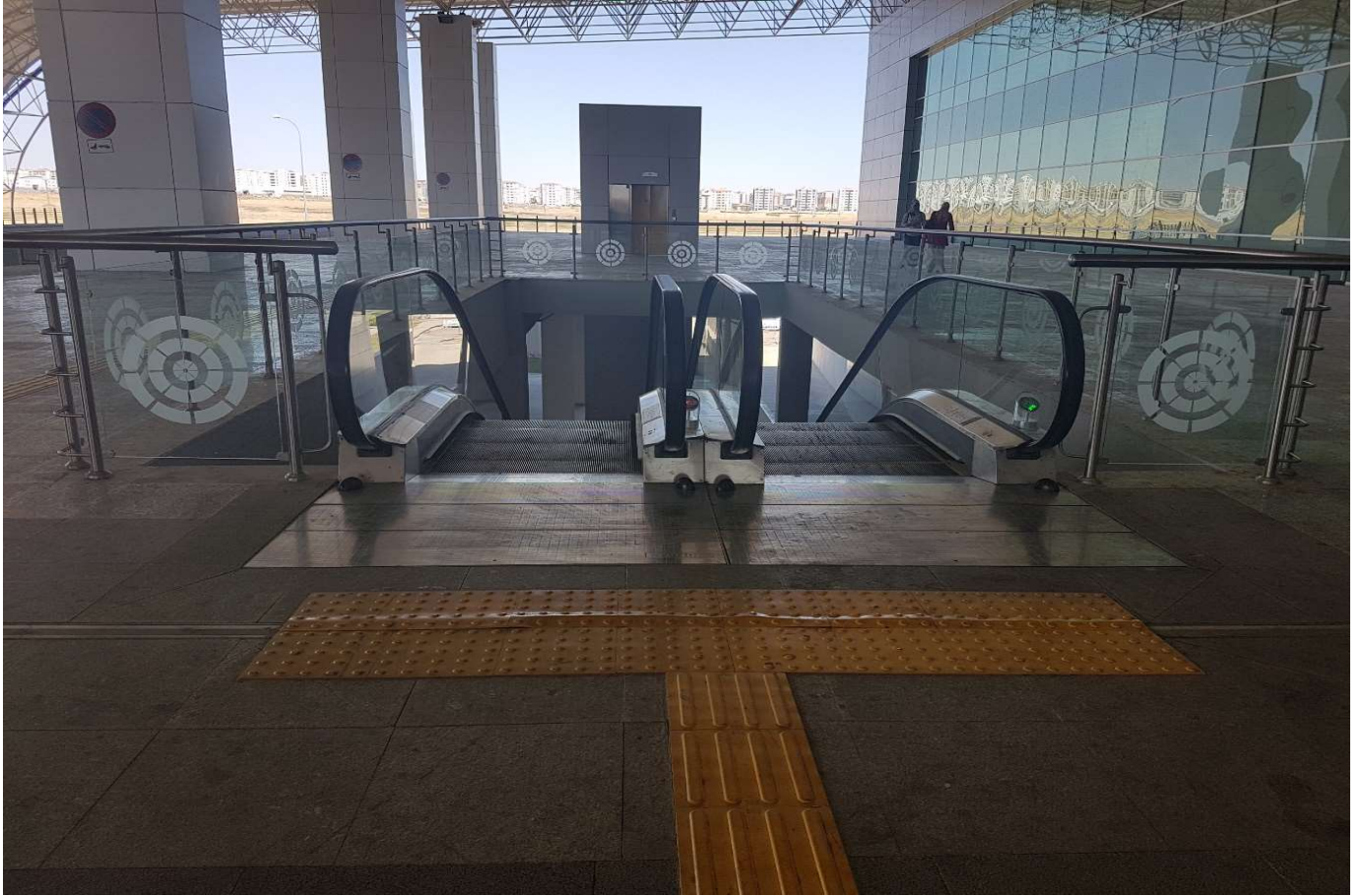
**19) Engelli tuvaletlerinde, kolaylıkla ulaşılabilen ve kullanılabilen bir yardım çağrı ve acil durum butonu bulunmalıdır.**

Engelli tuvaletlerinde yardım çağrı ve acil durum butonu oluşturulmuş olup butona basılması durumunda danışma biriminde alarm ikazı vermekte ve Özel Güvenlik personeli aracılığıyla engelli yolcumuza gerekli yardım sağlanmaktadır.

**20) Yürüyen merdivenlerin, yürüeyebilen Engelliler için emniyetli hale getirilmesi amacıyla, merdivenin başında ve sonunda kırmızı ve yeşil ışıklar kullanılmalı, hareket yönü ve hareket başlangıç yönü belirtilmeli, ayrıca her basamağın köşe kenarı zıt renkler ve tonlarla belirginleştirilmelidir.**

Yürüyen merdivenlerimizin başında ve sonunda kırmızı ve yeşil ışıklar bulunmakta ve merdiven kenarları sarı renkte boyanmıştır.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 14 / 29  |



| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 15 / 29  |



21) Yürüyen bantlarda, eğimin %12'den, hızın ise saniyede yarım metreden fazla olmaması sağlanmalıdır.

Havalimanımızda yürüyen bant bulunmamaktadır.

22) İmkanlar dahilinde, terminal içerisinde ve özellikle yeni projelerde, görmeyen veya çok kısıtlı bir görüş kabiliyetine sahip insanlar için, ses ötesi (InfraVoice) sistemi kurulmalıdır.

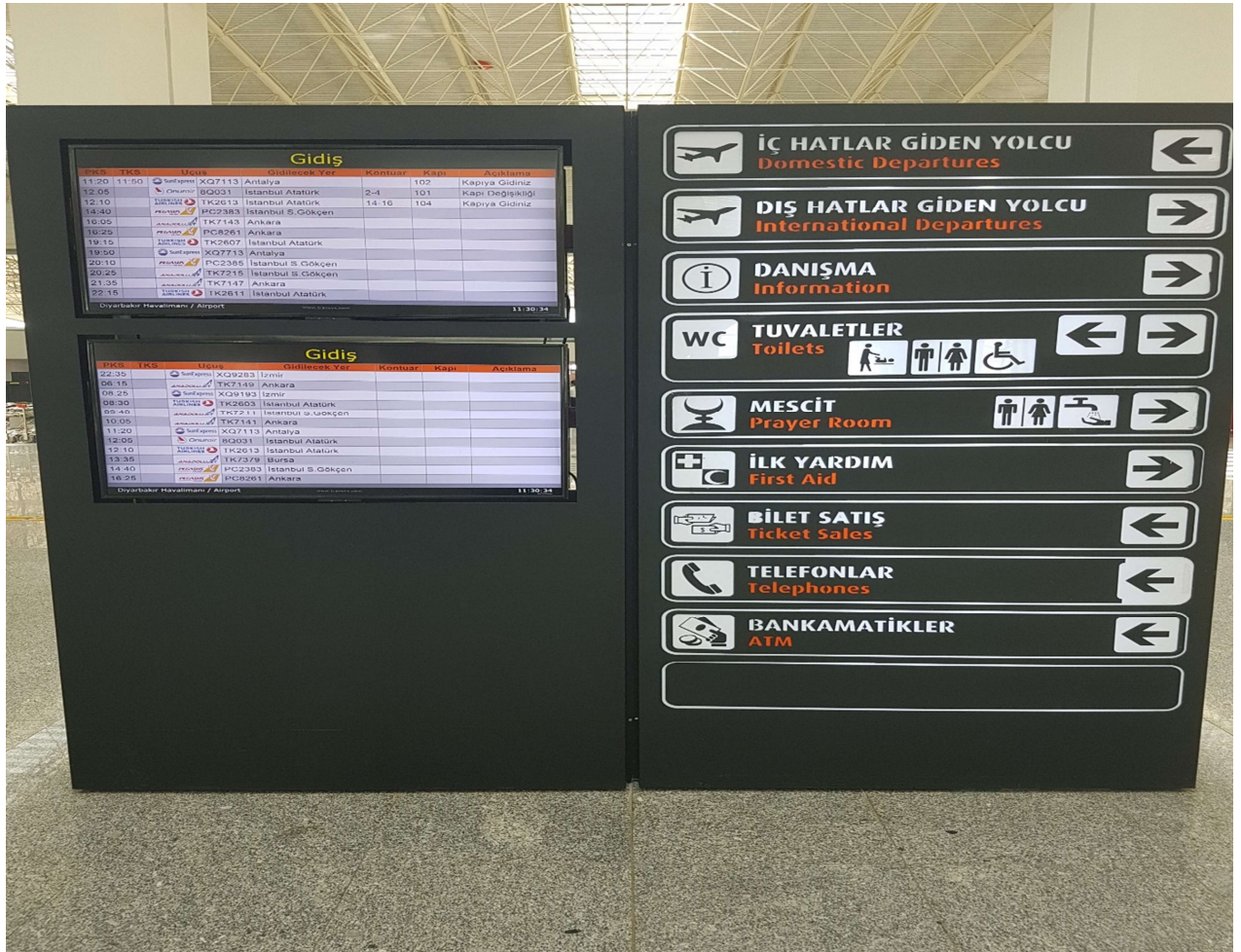
InfraVoice sistemin kurulumu değerlendirilmektedir.

23) Yön ve durum bilgisinin; engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler tarafından kolaylıkla anlaşılabilir nitelikte olması açısından belirgin olması ve aydınlatmanın da yeterli düzeyde olması gereklidir.

Terminallerimiz içerisinde yeterli aydınlatma sağlanmaktadır.

24) Tabelalardaki yazılar, yaşlılar ve görme yeteneği oldukça azalmış kişilerin durumu dikkate alınarak, görülebilir puntolarda (Zihinsel Engelliler de dikkate alınarak anlaşılabilir sembol/piktogramların kullanılması) olmalıdır.

Tabelalardaki yazılar rahatlıkla görülebilir puntolardadır.



| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 16 / 29  |

**25) Dış hat trafiğine açık havaalanlarında, pasaport kabinleri arasında engelli yolcular için ayrılmış olan pasaport kabini için yönlendirme yapılmalıdır.**

Pasaport kabinlerinde yönlendirme ve geçiş önceliği levhaları mevcut olup, dış hat giden yolcu salonlarında bir adet pasaport kabini engelli yolculara hizmet verecek şekilde dizayn edilmiştir.



**26) Tekerlekli sandalye kullanıcıları için kontuar bölgesinde hazırlanmış olan indirgenmiş check-in noktası bilgisinin terminalin ana ve/veya ara yönlendirme tabelasında yer alması sağlanmalıdır.**

Havalimanımızda check-in işlemleri için kullanılan bankolardan iç hatlar ve dış hatlar terminallerinde 1'er adedinin, iç hatlar ve dış hatlar danışma ofisleri, pasaport kontrol kabinleri ebatları engelli vatandaşların kullanımına uygun boyutta dizayn edilmiştir.

**27) Engelli yolculara, güvenlik taramalarında gerekli hassasiyet gösterilmeli ve X Ray bölgesinde geçişlerde yardımcı olmalıdır.**

Engelli Yolcu Hizmetleri Talimatında Özel Güvenlik personelinin sorumlulukları belirlenmiş olup güvenlik taramalarında gerekli hassasiyet sağlanmaktadır. İç-Dış Hat Giden Yolcu Salonlarına ve Arınmış bölgeye

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 17 / 29  |



geçişlerde görme engelli yolcuların Hissedilebilir Yüzeylerin Güvenlik Kontrol noktasında başlarında kesintili olarak devam etmektedir.. Görme Engelli Yolcular Güvenlik görevlilerin yardımıyla X-Ray noktasını geçerek tekrardan Hissedilebilir Yüzey yollunun başlangıcına kadar Görme Engelli ve Engelli yolcularına refakat edilmektedir.



Giden Yolcu Terminali X-Ray Geçiş Güvenlik Noktası Görme Engelli Yolcuların kullandıkları Hissedilebilir Yüzey Yolunun kesintiye uğradığı noktadan itibaren Güvenlik Görevlileri Yardımıyla İç tarafa geçişleri sağlanır.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 18 / 29  |



İç Hat Giden Yolcu Arınmış Bölge Güvenlik Kontrol noktasında Görme Engelli yolcularına Güvenlik Görevlileri yardımıyla salona geçişleri sağlanır.

**28) Engelli yolcuların güvenlik ve pasaport işlemlerinin tamamlanmasının akabinde, check-in kontuarından uçağa ilerleme konusunda sıkıntı yaşanmaması için gerekli tedbirler alınmalıdır.**

Engelli yolcularımıza güvenlik ve pasaport işlemlerinin tamamlanmasından sonra check-in işlemlerinden uçağa ilerleme konusunda ulaşım kolaylıkları sağlanmıştır.

**29) Asansörle iniş imkanı olmayan ve sadece merdivenle ulaşılabilen Gate'ler için (Örneğin: Uzak uçak park alanları için oluşturulmuş gate'lere geçişte) "Platformlu Merdiven Asansörleri" monte edilmeli ve bulundukları alana kullanma talimatları yerleştirilmelidir.**

Engelli yolcularımızın uçağa iniş biniş imkanı sağlayan ambulift araçları yer hizmet kuruluşlarında mevcuttur.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 19 / 29  |



30) Mevcut şartlar dahilinde, check-in noktalarında tekerlekli sandalye kullanıcıları için ve kısa boylu insanlar için ayrı bir bölüm bulundurulmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanıcılarının bankoya tam yaklaşabilmeleri için en az 90 cm uzunluğunda ve masa yüksekliği yerden en fazla 86cm olan, diz açıklığı için en az 75 cm yüksekliğinde ve 49 cm derinliğinde bir alan bırakılmalıdır.

Havalimanımızda 2 adet Engelli Check-in noktası mevcut olup ve bu noktaları engelli yolcularımızın kullanacağı ölçülerde dizayn edilmiştir.



31) Terminallerin fiziki durumları dikkate alınarak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için dinlenme noktaları ve bekleme koltukları oluşturulmalı (Terminaldeki koltuk kapasitesine göre %5'den az olmamak kaydıyla) ve bu oturma alanları engelli işareti ile belirlenmelidir. Ayakta durmakta güçlük çeken yolcuların (Örneğin: check-in kontuar noktasında, bagaj alım alanında) destek alabileceği tirabzanlar veya destek çubukları bulunmalıdır.

Engelli yolcularımız için terminal içerisinde giden-gelen yolcu salonlarında oturma gruplarının en az %5 ini sağlayacak şekilde dinlenme alanları oluşturulmuştur. Ayrıca check-in noktaları ve bagaj alım alanlarında 6 adet destek trabzanları monte edilmiştir.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 20 / 29  |





Yürümede güçlük çeken engelli yolcu trabzanı

32) Mevcut şartlar dahilinde, ulaşım hizmeti veren otobüsler ile Havalimanında taksi hizmeti veren araçların bir kısmında, tekerlekli sandalye kullanıcıları için yardımsız iniş-biniş imkanı sağlayan platformun olması sağlanmalıdır.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 21 / 29  |



Havalimanımızda faaliyet gösteren Taksi kooperatifi ve Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi toplu taşıma araçlarında söz konusu platform mevcuttur.

**33) TSE'nin Ulaşılabilirlik Standartları kapsamında bütün camlı asansörlerin, fotoselli cam kapıların ve iç mekanlarda görme engelli (veya kısmi görüşe sahip yolcular) tehlike yarabilecek camlı yüzeylerin varlığının belirgin hale getirilmesi gerekmektedir.**

Kayan kapılar ve camlı yüzeyler belirgin hale getirilmiştir.



| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 22 / 29  |





**34) Terminal içerisinde veya dışında yer alan rampaların, az görüş yeteneğine sahip, yolcuların emniyetinin sağlanması için rampa kenarlarının uyarı niteliğinde kırmızı renkli boya ile belirgin hale getirilmesi gerekmektedir.**

Havalimanımızda Giden Yolcu Salonu Giriş ve Çıkışlarında birer adet olmak üzere toplamda 2 adet rampa mevcut olup bu rampaların kenarları kırmızı renkli boya ile boyanmıştır.



| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 23 / 29  |



**35) Terminal binasının çok katlı fiziki yapıya sahip olması durumunda, gelen yolcunun kara tarafından çıkışından tayin edilmiş noktaya (Yardım isteme noktasına) ilerlemede sıkıntı yaşanmaması için gerekli tedbirler alınmalıdır.**

Gelen yolcumuz terminal salonu girişindeki yardım isteme noktasından bu hizmeti alabilmektedir. Bu husustaki sorumluluklar Engelli Yolcu Hizmetleri Talimatında belirlenmiştir. Ayrıca görme engelli yolcularımız için hissedilebilir yüzeyler ve el krokileri oluşturularak ulaşımda kolaylık sağlanmıştır.

**36) Terminali kullanan engelli yolcuların transit yolcu halinde iken bağlantı seferlerine ulaşmada sıkıntı yaşanmaması için gerekli önlemler alınmalıdır.**

Havalimanımız iç hatlar gelen yolcu katından giden yolcu katına ulaşımı sağlayan asansörlerimiz mevcuttur.



**37) Hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın kaybolması veya hasarlanması durumunda geçici olarak yenilenmesi konusunda problem yaşanmaması için gerekli tedbirler alınmalıdır.**

Engelli yolcularımızın hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın kaybolması durumunda yapılacak işlemlerle ilgili sorumluluklar Engelli Yolcu Hizmetleri Talimatında belirlenmiştir.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 24 / 29  |

**38) İmkanlar ölçüsünde, engelli yolculara yardım edecek olan genel kabul görmüş yardım köpeklerine ilişkin özel dinlenme alanları belirlenmelidir. Bu alanların engelli yolcuların güvenlik kontrollerine, hizmet alacağı noktalara, kapılara kolayca ulaşabileceği yol güzergahında olması uygun olacaktır.**

Havalimanımız iç hatlar ve dış hatlar terminali girişinde güvenlik noktalarına yakın alanlarda yardım köpekleri için özel dinlenme alanları oluşturulmuştur.



**39) Yolcunun duymaması-görmemesi halinde tehir, iptal, bagaj işlemleri vb. durumları için yolcunun haberdar almak için bu konuda talebini iletmesi durumunda muhtemel hareket tarzı belirlenmelidir.**

Yer Hizmet Kuruluşu personelleri ve Diyarbakır Havalimanı Özel Güvenlik ve Danışma personellerinden her ekte 1 personel yer alacak şekilde işaret dili eğitimi aldırılmış olup olası Tehir/iptal/Bagaj İşlemleri vb. durumlarda Engelli Yolcular bilgilendirilmektedir. Ayrıca işaret dili bilen personeller engelli yolcu yardım isteme ve danışma noktalarında bu hizmeti verebilmektedir.

**40) Yolcunun istemesi ve uçuş öncesi ve sonrasında yeterli zamanının bulunması durumunda Havalimanı tesislerini (Yeme içme, dinlenme, ıslak hacimler vb.) kullanabilmesi sağlanmalıdır.**

Uçuş öncesi ve sonrasında engelli yolcularımızın yeme, içme, dinlenme yerleri ve ıslak zeminlere ulaşımı için gerekli yönlendirmeler yapılmış, ayrıca görme engelli yolcularımız için hissedilebilir yüzeyler oluşturulmuştur.

**41) Yeni inşa edilecek havaalanlarında/terminallerde, TSE'nin Ulaşılabilirlik Standartları (Check-in bankosu, rampa, yürüyen merdiven vb. hususlarda) dikkate alınmalıdır.**

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 25 / 29  |



Havalimanımızda engellilere yönelik tüm çalışmalar TSE Ulaşılabilirlik Standartlarına uygun olarak yapılmaktadır.

#### **D) PROJE KAPSAMINDAKİ İLGİLİ KURULUŞLAR TARAFINDAN YERİNE GETİRİLMESİ GEREKEN ORTAK ŞARTLAR**

**1) Engelli yolculara direkt olarak hizmet veren kuruluşlar, hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden ücret talep edilmemesi konusunda gerekli tüm tedbirleri yerine getirmelidir.**

Havalimanımızda hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sunulan hizmetlerden herhangi bir ücret talep edilmemektedir. Havalimanımız otoparkında 12 adet engelli park yeri oluşturulmuş olup, “DHMİ Ücret Tarifeleri Kitapçığı” doğrultusunda engelli yolculardan herhangi bir ücret talep edilmemektedir. Ayrıca yer hizmetleri ve Havayolu Kuruluşları tarafından hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sunulan hizmetlerden herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

**2) Hizmetin farklı birimler tarafından sunulması dikkate alındığında; Proje kapsamındaki kuruluşlar arasında hizmetin kesintisiz sağlanması yönünde gerekli tüm tedbirler alınmalı ve ilgili kuruluşlar tarafından engelli yolculara yardım konusunda prosedürler oluşturulmalıdır.**

Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından hazırlanan “Ulaştırma Personeli İçin Engelli Yolcuyla İletişim Rehberi” isimli kitapçık personellerimiz ile Havalimanımızda hizmet vermekte olan kurum/kuruluşlara dağıtılarak konu hakkında hassasiyet göstermeleri gerektiği bildirilmiştir. İlgili kuruluşlar tarafından gerekli çalışmalar yürütülmektedir.

**3) Engelli ve veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere hizmet veren personelin görev tanımları oluşturulmalı ve bu kişilerde aranılan nitelikler belirlenmelidir.**

Engelli yolculara direk olarak hizmet vermekte olan danışma ve özel güvenlik personeli gibi personeller eğitime tabi tutularak bilinçlendirilmiştir. Personel değişimi/ilavesi olması halinde bahse konu nitelikler aranacaktır. Engelli Yolcu Hizmetleri Talimatı kapsamında görev tanımları ile personelde aranılan nitelikler belirlenmiştir.

**4) Engelli yolculara hizmet verecek tüm personele eğitim verilmesi sağlanmalı ve bu eğitimlerin tazeleme periyotları belirlenmelidir.**

Havalimanımızda engelli yolculara hizmet vermekte olan personellerimize ve ayrıca tüm birimlerce yapılan iş başı eğitimlerinde eğitimlere devam edilmektedir.

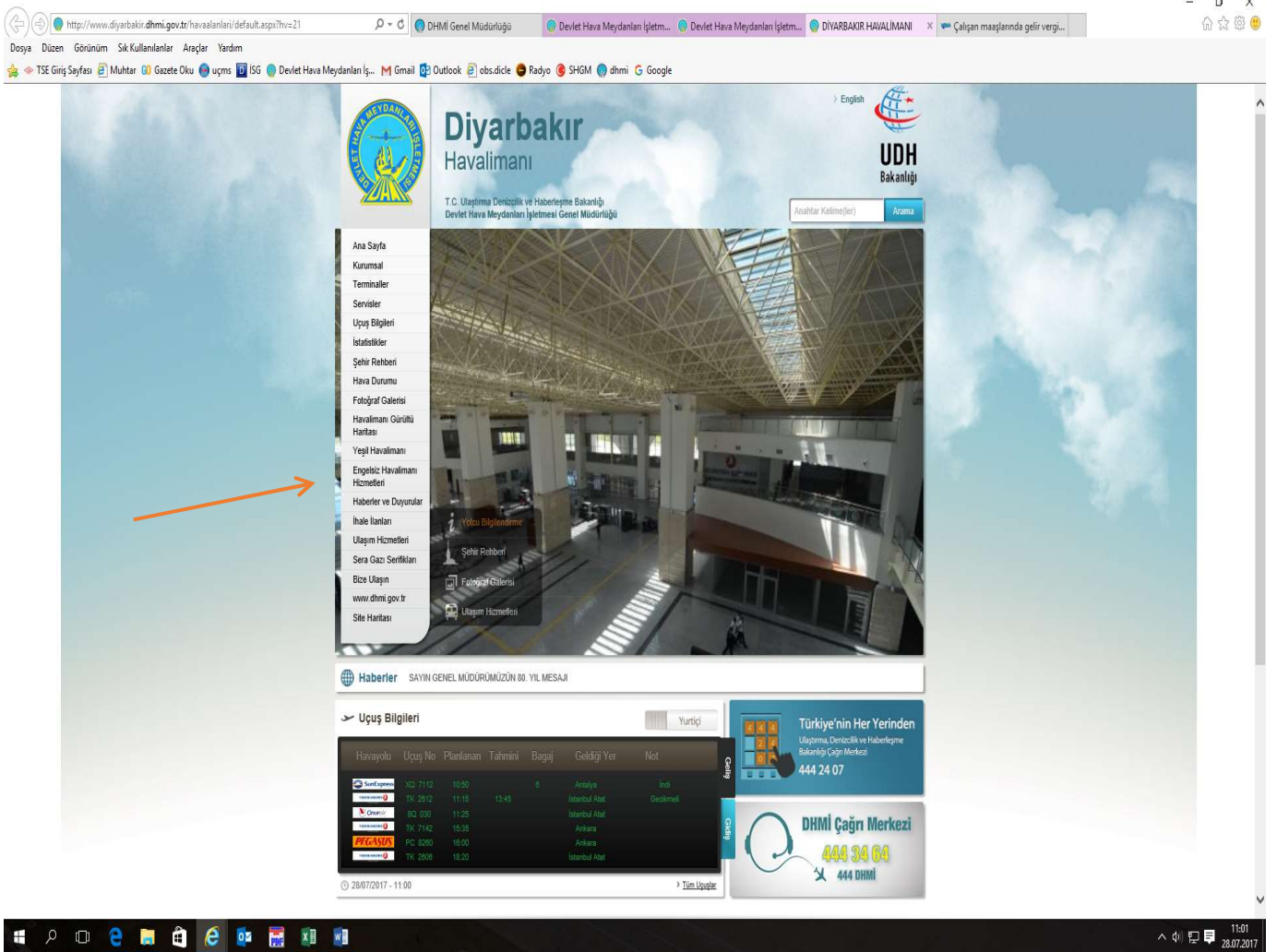
**5) Özellikle işitme engelli veya öğrenme zorlukları bulunan engelli kişilerle etkin iletişim kurulması amacıyla işaret dili bilen gerekli eğitime ve becerilere sahip personel (Güvenlik, danışma, yer hizmeti personeli, kabin personeli vb.) bulundurulmalıdır.**

Yer Hizmet Kuruluşu personelleri ve Diyarbakır Havalimanı Özel Güvenlik ve Danışma personellerinden her ekipte 2 personel yer alacak şekilde işaret dili eğitimi aldırılmış olup olası Tehir/İptal/Bagaj İşlemleri vb. durumlarda Engelli Yolcular bilgilendirilmektedir. Ayrıca işaret dili bilen personeller engelli yolcu yardım isteme ve danışma noktalarında bu hizmeti verebilmektedir.

**6) Havalimanında/terminalde, kuruluşların web. sayfalarında engelli yolculara sunulan hizmetler vb. imkanlara ilişkin bilgi içerikli slaytların konulması sunulan hizmet kalitesini arttıracaktır.**

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 26 / 29  |

Havalimanımızda engelli yolculara sağlanan yolcu kolaylıkları Diyarbakir Havalimanı resmi web sitesi olan [www.diyarbakir.dhmi.gov.tr](http://www.diyarbakir.dhmi.gov.tr) internet adresinde “Engelsiz Havalimanı Projesi” linki adı altında yayınlanmaktadır.



7) Hizmet kalitesinin yükseltilmesi açısından engelli yolculara yönelik olarak sunulan ücretsiz hizmetler, terminal imkânlarına ilişkin el broşürleri (Görme engelliler için terminal yapısına ilişkin bilgileri vb. hususları içeren Braille alfabeli) hazırlanmalıdır.

Havalimanımızda engelli yolculara sunulan hizmet kalitesinin artırılması amacıyla terminal binasında bulunan tesis ve kolaylıklar ile engelli yolcular için oluşturulan mahallerin yer aldığı Braille alfabeli kat planlarını gösterir haritalar girişlerde engelli yolcularımıza verilmek üzere hazırlanmış, ayrıca terminal imkânlarına ilişkin el broşürleri yapımı çalışmalarına başlanmıştır.

8) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sunulan hizmetin kalitesinin artırılması yönünde çalışmalar yapılmalı ve süreç içerisinde emniyet önlemlerinin geliştirilmesi yönünde de gerekli tedbirler alınmalıdır.

Havalimanımızda engelli yolculara sunulan hizmetlerin emniyeti konusunda Engelli Yolcu Hizmetleri Talimatı hazırlanmış olup sunulan hizmet bu talimat doğrultusunda yürütülmektedir.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 27 / 29  |



**9) Engelli yolcu şikayetlerinin zamanında değerlendirilebilmesi ve çözüme kavuşturulmasına yönelik etkin tedbirler alınmalı (Değerlendirme formları vb.) ve bu konuda istatistiki veriler oluşturulmalıdır.**

Havalimanımızda engelli yolcularında kullanabileceği özelliklerde 5 adet öneri şikâyet standı tesis edilmiş olup, öneri şikâyet kutuları Pazartesi ve Perşembe günleri Kalite Koordinatörü tarafından açılarak aynı gün içerisinde şikâyet sahibi kişiye (iletişim bilgileri mevcut ise) şikayetin alındı bilgisi verilmektedir. Şikayetle ilgili konu hakkında ilgili birim çalışma yürüterek 15 iş günü içerisinde yolcumuza geri bildirim yapılmaktadır. Bu şikayetler Dış Müşteri Memnuniyet/Öneri ve Şikayet kayıt takip listesine işlenerek her yıl ocak ayının ilk haftasında Genel Müdürlüğümüze bildirilmekte ve şikayet sonuç raporlamaları sağlanmaktadır. Bu sonuç raporlarında ortaya çıkan eksiklikler de düzeltici önleyici faaliyetlerle giderilmektedir.

Aynı zamanda Dış Müşteri (Engelli Yolcu) Anket Formları vasıtası ile Havalimanımızda 6 aylık dönemlerde anketler yapılmakta ve anketlerin analizi yapılmaktadır. Ayrıca görme engelliler için kabartmalı Dış Müşteri Memnuniyet/Öneri ve Şikâyet formu ve Engelli Yolcu anketleri oluşturulacak olup Genel Müdürlüğümüzün revize çalışmaları beklenmektedir. Görme engelli yazı kalemi ve tableti temin edilerek engelli yolcu yardım isteme noktalarına konulmuştur.

**10) Proje kapsamındaki ilgili kuruluşlar tarafından kendi sorumluluk alanlarındaki yardımlara ilişkin kalite standartları oluşturulmalıdır.**

Engelsiz Havalimanı Projesi kapsamında Havalimanımızda yürütülen çalışmalar ile sunulan hizmetlere ilişkin Engelli Yolcu Hizmetleri Talimatında tüm kurum ve birimlerin sorumlulukları belirtilmiş ve bu sorumluluklara ilişkin iş akış şemaları oluşturulmuştur.

**11) Proje kapsamındaki ilgili kuruluşlar tarafından, sunulan hizmete ilişkin olarak belirli periyotlarda performans ölçme ve izleme yapılması gerekmektedir. Ayrıca, bu konuda sürekli iyileştirmenin sağlanabilmesi için gerekli çalışmalar aralıksız olarak sürdürülmelidir.**

Havalimanımızda engelli yolculara sunulan hizmetlerin takip edilebilmesi amacıyla “Engelli Yolcu Hizmet Takip Formu” oluşturulmuştur. Forma işlenen bilgilerin incelenmesi neticesinde ortaya çıkacak duruma göre gerekli çalışmalar/önlemler alınacaktır. Ayrıca 9. Madde de yer alan şikayet ve anket raporlama çalışmaları ile sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

**12) İlgili mevzuat kapsamında alınması gerekli diğer tedbirler yerine getirilmelidir.**

Havalimanımızda engelli yolcu kolaylıkları konusunda ilgili mevzuatlar incelenmekte ve gerekli görülen tedbirler alınmaktadır.

**13) Engelli yolcular konusunda ICAO Annex-9 Kolaylıklar ile ECAC Dok.30’un ilgili bölümlerinde, Havayoluyla Seyahat Eden Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişilerin Haklarına İlişkin AB Regülasyonu (Regulation (EC) 1107/2006) ve eklerinde yer alan hususlar dikkate alınmalıdır.**

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 28 / 29  |



İlgili dokümanların takibi ilgili birimler tarafından yapılmaktadır.

**14) İleride bu konuda doğabilecek ihtiyaçlar ve gelişmeler ile Avrupa Birliğine uyum çerçevesinde Genel Müdürlükçe istenebilecek diğer düzenlemeler yerine getirilmelidir.**

İstenilecek herhangi bir belge veya düzenleme Müdürlüğümüzce yerine getirilecektir.

| Doküman Kodu | Hazırlama Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa Numarası |
|--------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <DOC_KODU>   | <DOC_HAZ_TAR>    | <REV_TARIHI>    | <REV_NO>    | Sayfa 29 / 29  |