



TRUNG TÂM SỐNG ĐỘC LẬP CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT HÀ NỘI
42 Kim Mã Thượng, Ba Đình, Hà Nội - Tel: 84.4.37674808 - Fax: 84.4.37674809
Email: ttsongdoclaphn@gmail.com ; ilcenter.hanoi@gmail.com ; www.ttsongdoclaphn.vn



 **DP Hanoi**



DPI A/P



The Nippon Foundation

Hà Nội, ngày 08 tháng 4 năm 2011

Kính gửi :

- **Ông Phạm Quý Tiêu**
Thứ Trưởng Bộ Giao Thông Vận Tải kiêm
Cục trưởng Cục hàng không Việt Nam
- **Ông Nguyễn Trọng Đàm**
Thứ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội,
Trưởng ban Điều phối các hoạt động hỗ trợ người khuyết tật (NCCD)
- **Bà Đặng Huỳnh Mai,**
Chủ tịch Liên hiệp Hội về người khuyết tật Việt Nam

Đồng kính gửi:

- **Ông Phạm Ngọc Minh-**
Tổng giám đốc Hãng hàng không quốc gia Việt Nam
- **Ông Hồ Xuân Lai,** Trưởng phòng kiêm Phó giám đốc Văn phòng NCCD
- **Ông Chu Mạnh Hùng** – Vụ trưởng Vụ Môi trường Bộ Giao thông vận tải phụ trách vấn đề giao thông tiếp cận, Ủy viên Ban điều phối các hoạt động hỗ trợ người khuyết tật Việt Nam – NCCD.
- **Ông Vũ Mạnh Hùng,** Chủ tịch Hội người khuyết tật TP. Hà Nội
- **Hệ thống phản hồi thông tin của NCCD**
- **Diễn đàn người khuyết tật**

Trung tâm Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội là một tổ chức phi lợi nhuận, hỗ trợ người khuyết tật nặng sống độc lập tại cộng đồng. Chúng tôi là khách hàng thường xuyên của Hãng hàng không quốc gia Việt Nam. Tuy nhiên, chúng tôi thường xuyên gặp những khó khăn khi đi máy bay. Xin đơn cử ra đây một số trường hợp:

1. Nếu muốn đăng ký dịch vụ xe lăn khi đi máy bay phải mang chứng minh thư/hộ chiếu ra tận đại lý số 4 Tràng thi (tại Hà Nội). Chúng tôi là những người khuyết tật, việc đi lại khó khăn, nên yêu cầu này của Hãng đã gây phiền hà cho chúng tôi. Trong khi đó, nếu chúng tôi sử dụng hãng hàng không khác, ví dụ như Thai Airways, thì dịch vụ này được đại lý vé máy bay nơi chúng tôi mua vé thông báo với văn phòng đại diện, và tờ đăng ký dịch vụ được hoàn thiện ở quầy soát vé. Cách làm này rất thuận tiện cho hành khách và đồng thời nhân viên hãng cũng xác định được rõ nhu cầu cần hỗ trợ của khách khi trực tiếp gặp khách tại sân bay.

2. Khi đăng ký dịch vụ xe lăn, chúng tôi thường bị hỏi liệu có người nào đi cùng với hành khách là người khuyết tật hay không. Cụ thể, Ngày 07.4.2011 nhân viên của Trung tâm chúng tôi là anh Ngô Xuân Điều đến phòng vé số 4 Tràng Thi để đặt dịch vụ xe lăn cho anh Vũ

Tuấn Tú, một người khuyết tật nặng sử dụng xe lăn, đi vào Cần Thơ. Chúng tôi chỉ muốn có xe lăn nhỏ (*aisle-chair*, mà Hãng Không Việt Nam thường gọi là wheelchair cabin) đưa anh Tú vào tới chỗ ngồi trên máy bay, chứ không cần xe đó phục vụ anh Tú trong suốt quá trình bay. Anh Điều đã được nhân viên ở đó hỏi rằng anh Tú có người đi cùng không, nếu không có người đi cùng thì sẽ không nhận đặt dịch vụ này. Một số bạn bè là người khuyết tật của chúng tôi đi máy bay cũng thường bị nghe nói như vậy khi yêu cầu dịch vụ xe lăn nhỏ được gọi là *wheelchair cabin*.

Theo chúng tôi được biết, Luật hàng không dân dụng Việt Nam **Điều 145. Nghĩa vụ của người vận chuyển khi vận chuyển hành khách** có ghi như thế này: **“2. Thông báo kịp thời cho hành khách thông tin về chuyến bay; *phải quan tâm, chăm sóc hành khách, đặc biệt đối với hành khách là người tàn tật hoặc cần sự chăm sóc trong quá trình vận chuyển.*”** Như vậy, theo điều luật này việc chăm sóc hành khách là người khuyết tật trên chuyến bay thuộc về các tiếp viên hàng không thay mặt Hãng hàng không quốc gia Việt Nam thực hiện, chứ không phải của một hành khách nào đó đi cùng.

Việc yêu cầu khách hàng là người khuyết tật nặng nếu muốn đặt dịch vụ hỗ trợ xe lăn khi đi máy bay phải có người đi cùng là một trở ngại cho quyền tự do tham gia giao thông của người khuyết tật. Đồng thời việc này gây thiệt hại không nhỏ về kinh tế cho chúng tôi, vì như vậy người khuyết tật nặng sẽ phải mua hai vé máy bay trong khi những hành khách khuyết tật nhẹ và người không khuyết tật chỉ cần mua một vé. Hơn nữa không thể bắt buộc tất cả mọi hành khách khuyết tật phải tìm cho mình một người khỏe mạnh đi cùng mới được đi công tác hay di chuyển bằng đường hàng không.

3. Trên các chuyến bay khoảng 2 giờ hầu như chúng tôi chỉ được nhận dịch vụ WCHS. Khi chúng tôi yêu cầu mang xe lăn nhỏ có thể đi được giữa hai hàng ghế ("aisle-chair", ảnh đính kèm) để giúp chúng tôi vào được chỗ ngồi, thì thường bị từ chối với lý do đây là dịch vụ WCHS, còn WCHC thì do máy bay mang tới và phải tùy thuộc xem máy bay đó có được trang bị WCHC hay không. Các nhân viên ở nhà ga cũng thường chỉ mang xe lăn thường đưa/đón chúng tôi lên/xuống máy bay. Các xe lăn này to, không thể đi giữa 2 hàng ghế. Từ chỗ xe lăn đó có thể tới được, cho đến chỗ ngồi có khoảng cách khoảng gần 1 m; trong khi chúng tôi không thể đi lại được. Trên chuyến bay VN 1509 ngày 31.3.2011 từ Hà Nội vào Đà Nẵng vừa rồi, các nhân viên ở ga Đà Nẵng đã không mang xe chuyên dụng ra đón hành khách Nguyễn Bích Thủy, mà chỉ mang 1 xe lăn thường, để ở cách chỗ ngồi của hành khách này 3 hàng ghế, khiến cho người đi cùng không đỡ nổi và khách hàng Thủy đã bị ngã.

Người khuyết tật chúng tôi đã từng đi các hãng hàng không quốc tế, kể cả những hãng hàng không giá rẻ như Air Asia. Chúng tôi đã được phục vụ bằng dịch vụ aisle-chair miễn phí và không hề phải đặt trước. Các nhân viên nhà ga đều mang xe đó ra đưa/đón chúng tôi lên xuống máy bay, giúp chúng tôi tới tận chỗ ngồi trên máy bay an toàn.

Trong những năm 1990 của thập kỷ trước và đầu những năm 2000, hãng hàng không quốc gia Việt Nam cũng phục vụ những người đi xe lăn chúng tôi bằng aisle-chair miễn phí đến tận chỗ ngồi mà không cần đặt trước. Chúng tôi băn khoăn không hiểu sao dịch vụ của hãng hàng không nước ta lẽ ra tiến bộ hơn và thuận lợi hơn, thì thật ngạc nhiên là lại kém hơn và gây phiền hà cho người khuyết tật. Điều này đi ngược lại với Công ước Quốc tế về Quyền của người khuyết tật và Luật người khuyết tật Việt Nam vừa mới có hiệu lực từ 1.1.2011.

Theo chúng tôi, vấn đề ở đây là sân bay chúng ta có thiết bị xe lăn chuyên dụng (*aisle-chair*) phục vụ khách nhưng các nhân viên hãng hàng không Việt Nam Airlines, từ phòng đăng ký dịch vụ ở số 4 Tràng Thi đến quầy check-in tại sân bay đã không biết hoặc từ chối cung cấp cho khách hàng đúng lúc và phù hợp với nhu cầu, gây mất an toàn cho khách.

Vì vậy chúng tôi có những đề nghị như sau:

1. Đơn giản hóa việc đăng ký dịch vụ xe lăn khi đi máy bay. Cụ thể, các đại lý bán vé máy bay sẽ thông báo với Hãng về yêu cầu dịch vụ của hành khách và các quy trình khác sẽ được thực hiện ở sân bay. Đề nghị Hãng tham khảo quy trình này của hãng hàng không quốc tế khác, ví dụ như Thai Airways.

2. Việc đưa khách lên tàu là nhiệm vụ của dịch vụ mặt đất của nhà ga hàng không. Khi khách là người khuyết tật thì bộ phận dịch vụ mặt đất có nhiệm vụ bằng mọi cách giúp khách vào/ra khỏi chỗ ngồi trên máy bay an toàn, trong đó có việc dùng thiết bị hỗ trợ đứng chỗ và đúng nhu cầu của khách. Cụ thể, cần mang aisle-chair đón/đưa khách không thể tự di chuyển được vào/ra chỗ ngồi trên máy bay. Điều này không liên quan gì tới việc trên máy bay có được trang bị aisle-chair hay không.

3. Không nên từ chối khách hàng là người khuyết tật đi một mình với lý do: “ĐẢM BẢO SỰ AN TOÀN CHO KHÁCH HÀNG”. Điều này đã ngăn cản quyền tự do di chuyển của người khuyết tật, vi phạm Luật về người khuyết tật Việt Nam và gây thiệt hại về kinh tế cho khách hàng.

4. Nếu Hãng hàng không quốc gia Việt Nam cần có sự trợ giúp đào tạo các nhân viên hiểu biết về thiết bị và cách hỗ trợ khách hàng là người khuyết tật nặng và đặc biệt nặng khi di chuyển bằng máy bay, Trung tâm chúng tôi xin sẵn lòng hướng dẫn hoặc mời chuyên gia nước ngoài tập huấn, như chúng tôi đã từng làm trong một khóa tập huấn do chính Hãng tổ chức vào khoảng năm 2002-2003. Chúng tôi tin rằng các tổ chức thành viên của Liên hiệp hội về người khuyết tật Việt Nam ở các tỉnh cũng sẵn sàng làm việc này.

5. Tổ chức ít nhất một cuộc tọa đàm giữa Cục Hàng không Việt Nam, Hãng hàng không quốc gia Việt Nam và người khuyết tật để nghe những ý kiến đóng góp của người khuyết tật về phương thức phục vụ hành khách là người khuyết tật di chuyển bằng máy bay.

Hy vọng trong tương lai chúng tôi sẽ được sử dụng những dịch vụ rất tốt của Hãng hàng không Quốc gia Việt Nam và giữa các tổ chức của người khuyết tật và Hãng sẽ có một mối liên kết và hợp tác chặt chẽ.

Xin trân trọng cảm ơn.

BAN LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM SỐNG ĐỘC LẬP HÀ NỘI

Nguyễn Hồng Hà (đã ký)
GD Dự án thành lập TT SDL HN

Nguyễn Bích Thủy (đã ký)
GD điều hành TT Sống độc lập HN