

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:2/17

İÇİNDEKİLER

SAYFA NO

BÖLÜM 1 AMAÇ, KAPSAM, HUKUKİ DAYANAK, SORUMLULUK, TANIM VE KISALTMALAR

4

- | | | |
|----|----------------------|---|
| 1. | Amaç | 4 |
| 2. | Kapsam | 4 |
| 3. | Hukuki Dayanak | 4 |
| 4. | Sorumluluk | 4 |
| 5. | Tanım ve Kısaltmalar | 4 |

BÖLÜM 2 GENEL UYGULAMALAR

4

- | | | |
|-----|---|---|
| 6. | Genel Düzenlemeler | 5 |
| 7. | Yolcu, mürettebat ve bagajların giriş ve çıkışı | 6 |
| 8. | Uçurlayıcı ve karşılayıcıların giriş ve çıkışı | 6 |
| 9. | Hareketi kısıtlı yolcuların giriş ve çıkışı | 6 |
| 10. | Yolcu şikayetlerinin değerlendirilmesi | 6 |
| 11. | Kabul edilmeyen ve asi/kuralsız yolcular | 6 |
| 12. | Sağlık ve dezenfeksiyon işlemleri | 6 |
| 13. | Tesisler | 7 |
| 14. | İşaret ve yönlendirme levhaları | 7 |
| 15. | Hava nakliyatını kolaylaştırma | 7 |
| 16. | Güvenlik Önlemleri | 7 |

BÖLÜM 3 HAVA ALANI İŞLETİCİSİ (DHMI) TARAFINDAN VERİLEN/SAĞLANAN TERMİNAL HİZMETLERİ KAPSAMI VE YERİNE GETİRİLME ESAS VE USULLERİ

7

- | | | |
|-------|---|----|
| 17. | Terminal hizmetleri kapsamı | 7 |
| 18. | Hizmetlerin yerine getirilme esas ve usulleri | 8 |
| 19. | Genel hizmet organizasyonu | 8 |
| 20. | Terminal tesisleri işletimi | 9 |
| 21. | Yer tahsisleri | 9 |
| 22. | Hizmet sözleşmeleri | 9 |
| 23. | İdari hizmetler | 9 |
| 23.1. | Uçuş bilgi, anons ve danışma hizmetleri | 9 |
| 23.2. | Check-in kontuarları tahsis hizmeti | 10 |
| 23.3. | Kayıp/buluntu eşya hizmeti | 10 |
| 23.4. | Sağlık hizmetleri | 10 |
| 23.5. | Temizlik ve çöp toplama hizmetleri | 10 |
| 23.6. | Bagaj arabaları hizmeti | 11 |
| 23.7. | Otopark hizmetleri | 11 |
| 24. | Teknik hizmetler | 11 |
| 24.1. | Bagaj handling sistemleri | 11 |
| 24.2. | Yolcu köprüleri sistemleri | 11 |
| 24.3. | Yangın ihbar/söndürme sistemleri | 12 |
| 24.4. | Diğer teknik hizmetler | 12 |
| 25. | Sosyal hizmetler | 12 |

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge No: 03	Yür. tarihi: 01/12/2003	Değ. tarihi: 23/11/2006	Değ.No:02	Sayfa:3/17
-----------------------	--------------------------------	--------------------------------	------------------	-------------------

26. Özel güvenlik hizmetleri 12

BÖLÜM 4 DİĞER TERMİNAL İŞLETMECİLERİ HİZMETLERİ VE YERİNE GETİRİLME ESAS VE USULLERİ 13

27. Genel esaslar 13
28. Gözetim ve denetleme 13

BÖLÜM 5 DİĞER TERMİNAL HİZMETLERİ VE YERİNE GETİRİLME ESAS VE USULLERİ 13

29. Diğer hizmetler 13
30. Diğer hizmetlerin yerine getirilme/sağlanma esas ve usulleri 14

BÖLÜM 6 EŞGÜDÜM VE DENETİM FAALİYETLERİ 14


31. Genel eşgüdüm ve denetim 14
32. Hizmet eşgüdümü 14
33. Güvenlik eşgüdümü 15

BÖLÜM 7 SON HÜKÜMLER 15

34. Hava liman/meydan talimatları 15
35. Personel eğitimi 15
36. Değişiklikler 16
37. Yürürlük 16
38. Yürütme 16



Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ YÖNERGESİ				
Yönerge No: 03	Yür. tarihi: 01/12/2003	Değ. tarihi: 23/11/2006	Değ.No:02	Sayfa:4/17

1. Bölüm

Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak, Sorumluluk, Tanım ve Kısaltmalar

Amaç

Madde 1- Bu Yönergenin amacı, DHMİ Genel Müdürlüğü tarafından işletilen hava alanlarında, üyesi bulunduğumuz uluslararası sivil havacılık örgütlerince yayımlanmış ve Ülkemizce kabul edilmiş kural ve standartlarla, 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve yönetmelikleri ile yürürlükteki diğer ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak hava alanı terminal hizmetlerinin düzenlenmesi ve yürütülmesiyle, hizmet verenler arasında gerekli eşgüdümün sağlanmasına yönelik genel esasların belirlenmesidir.

Kapsam

Madde 2- Bu Yönerge, DHMİ tarafından işletilen hava alanlarında terminal hizmetleri vermekte olan tüm kamu kurum ve kuruluşları, terminal işletmecileri, hava yolu taşıyıcıları, yer hizmetleri kuruluşları ve gerçek ve özel tüzel kişilerin verdikleri hizmetlerinin tamamını kapsar. Hizmet detayları izleyen maddelerde verilmiştir.

Uygulamalarda, DHMİ Genel Müdürlüğü tarafından, Yap İşlet Devret Modeli kapsamında veya diğer bir şekilde, terminal işletmeciliği devredilen terminal tesislerine ilişkin olarak, terminal işletmecileri ile imzalanmış bulunan İşletme Sözleşmeleri hükümleri de dikkate alınır.

Hukuki dayanak

Madde 3- Bu Yönetmelik, esas olarak, 4749 Sayılı Kanunla onaylanan Uluslararası Sivil Havacılık Anlaşması Ekleri, 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve Ulaştırma Bakanlığı'nın Hava Alanı Yapım, İşletim ve Sertifikalandırma Yönetmeliği (SHY-14A) ile Hava Alanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği(SHY-22)'ne dayanılarak hazırlanmıştır.

Sorumluluk

Madde 4- Bu Yönergenin uygulanmasında, terminal tesislerinde verilen hizmetlerde, ülkemiz tarafından kabul görmüş uluslararası kural ve standartların yerine getirilmesinden İşletme Dairesi Başkanlığı ve Hava Limanı Başmüdürlükleri/ Meydan Müdürlükleri sorumludur.

Terminal tesislerinde hizmet veren diğer kamu kurum ve kuruluşları, terminal işletmecileri, hava yolu taşıyıcıları, yer hizmetleri kuruluşları ve gerçek ve özel tüzel kişiler de, yukarıda belirtilen uluslararası düzenlemeler ve ulusal mevzuat ile İşletme/Hizmet Sözleşmelerinde yer alan hususlar çerçevesinde kendi hizmet ve uygulamalarından sorumludurlar.


Kamu kurum ve kuruluşlarının tabi buldukları kendi mevzuat hükümleri saklıdır.

Tanım ve kısaltmalar

Madde 5- Bu Yönergede geçen;

DHMİ ve Genel Müdürlük terimleri; DHMİ Genel Müdürlüğünü,

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ YÖNERGESİ				
Yönerge No: 03	Yür. tarihi: 01/12/2003	Değ. tarihi: 23/11/2006	Değ.No:02	Sayfa:5/17

Hava Alanları terimi; DHMİ tarafından işletilen hava limanları ve meydanları,

Hava Alanı İşletmecisi terimi; DHMİ adına hava alanını işletmekte olan Hava Limanı Başmüdürlüğü/Meydan Müdürlüğünü,

Terminal İşletmecisi terimi; DHMİ tarafından işletilmekte olan hava alanlarında, DHMİ adına terminal işleten Hava Limanı Başmüdürlüğü/Meydan Müdürlüğünü ve/veya Yap, İşlet, Devret Modeli kapsamında veya diğer bir şekilde, terminal işletmeciliği yapmakta olan kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri,

Terminal Tesisleri terimi; Hava alanları terminal binaları ve terminal hizmetleriyle ilgili diğer bina ve tesisleri,

Terminal Hizmetleri terimi; Hava alanları terminal tesislerinde verilen ve ayrıntıları izleyen maddelerde yer alan hizmetleri,

ICAO kısaltması; Uluslararası Sivil Havacılık Örgütünü,

ECAC kısaltması; Avrupa Sivil Havacılık Konferansını,

Uluslararası kural ve standartlar terimi; özellikle, ICAO Ek-9 (Kolaylıklar), Ek-14 (Hava Alanları), Ek-17 (Güvenlik) ve ECAC Döküman 30 (Sivil Havacılık Güvenliği Alanında İlkeler)'da yer alan ve Ülkemizce kabul edilmiş kural ve standartları (Uygulamalarda, Ulaştırma Bakanlığı tarafından uygun görülen ICAO'nun öngörülen tavsiyeleri de, 'standart' olarak dikkate alınır.),

Hizmet Sözleşmesi terimi; DHMİ Genel Müdürlüğünün, hava alanında hizmet veren kamu kurum ve kuruluşlarıyla yaptığı Protokoller ile gerçek ve özel tüzel kişilerle yaptığı Sözleşmeleri,

İşletme Sözleşmesi terimi; DHMİ Genel Müdürlüğü ile, Yap, İşlet, Devret Modeli kapsamında veya diğer bir şekilde terminal işletmeciliği yapmaya yetkili kılınan Terminal İşletmecileri arasında yapılan İmtiyaz Sözleşmeleri ve eklerini, ifade eder.

2. Bölüm

Genel Uygulamalar

Genel düzenlemeler

Madde 6- Hava alanı terminal tesislerinde verilen hizmetlerde öncelikle, ülkemizce kabul edilmiş ICAO ve ECAC kural ve standartlarının karşılanması esastır.

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:6/17

Ayrıca, düzenlemelerde, ulusal ve Ülkemizce kabul edilmiş diğer uluslararası {örneğin; Dünya Gümrük Örgütü (WCO), Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Uluslararası Posta Birliği (IPU), vb.} kurallar da karşılanmak zorundadır.

Hava alanı işletmecisi, hizmet bütünlüğü açısından, terminal hizmetleri ve hava alanı diğer hizmetleri arasında genel işbirliği ve eşgüdümü sağlar.

Terminal işletmecisi de, terminal hizmetlerinin öngörülen şekilde, aksaksız yürütülmesi için, terminal tesislerinde hizmet verenler arasında genel işbirliği ve eşgüdümü sağlar.

Yolcu, mürettebat ve bagajların giriş ve çıkışı

Madde 7- Terminal işletmecisi, terminal tesislerinde, yolcu, mürettebat ve bagajların giriş, çıkış ve transit işlemleri için uluslararası kural ve standartlar ile diğer uluslararası ve ulusal mevzuat doğrultusunda gerekli düzenlemeleri yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

Uğurlayıcı ve karşılayıcıların giriş ve çıkışı

Madde 8- Terminal tesislerinde uğurlayıcı ve karşılayıcılar ile ilgili düzenlemelerde, Ulaştırma Bakanlığı tarafından öngörülen uygulamalar ile Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı esas alınır.

Hareketi kısıtlı yolcuların giriş ve çıkışı

Madde 9- Terminal tesislerinde, hareketi kısıtlı yolcuların terminal binalarına girişinden çıkışına kadar olan sürede, bunlar için, uluslararası kural ve standartlara uygun kolaylıkların sağlanmasına yönelik gerekli alt yapının oluşturulması ve önlemlerin alınması zorunludur.

Yolcu şikayetlerinin değerlendirilmesi

Madde 10- Terminal tesislerinde yolcu ve uğurlayıcı/karşılayıcıların şikayetlerinin değerlendirilmesi için bir sistem kurulması gereklidir. Yolcu şikayetleri, terminal işletmecisi tarafından 30 gün içinde değerlendirilmeli ve yanıtlanmalıdır.

Hava alanı işletmecisiyle terminal işletmecisi farklı olan hava alanlarında, yolcu ve uğurlayıcı/karşılayıcıların şikayetleri ve cevaplarının birer örneğinin terminal işletmecisi tarafından hava alanı işletmecisine verilmesi gereklidir.


Kabul edilmeyen ve asi/kuralsız yolcular

Madde 11- Kabul edilmeyen ve asi/kuralsız yolcular konusunda, İçişleri ve Ulaştırma Bakanlıklarının düzenlemelerine göre işlem yapılır.

Sağlık ve dezenfeksiyon işlemleri

Madde 12- Hava alanlarındaki sağlık, dezenfeksiyon, hava araçlarının vektörden arındırılması vb. hizmet ve işlemlerin, ICAO EK-9 ile Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) Uluslararası Sağlık Tüzüğü'ne ve bu çerçevede Sağlık Bakanlığı'nın yönetmelik ve diğer düzenlemelerine uygun olarak yürütülmesi gereklidir.

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ YÖNERGESİ				
Yönerge No: 03	Yür. tarihi: 01/12/2003	Değ. tarihi: 23/11/2006	Değ.No:02	Sayfa:7/17

Tesisler

Madde 13- Hava alanı yolcu trafiğine uygun olarak, gelen/giden yolcu, mürettebat ve bagajla ilgili tesis kullanım ve işletim düzenlemeleri, uluslararası kural ve standartlar doğrultusunda yapılır.

Hizmetlerin aksaksız yürütülmesi için, terminal sistem ve cihazlarının kontrol, bakım ve onarımları düzenli olarak yapılır ve bunların sürekli faal tutulması sağlanır.

İşaret ve yönlendirme levhaları

Madde 14- Terminal tesislerinde yolculara hareket kolaylığının sağlanması için gerekli olan işaret ve yönlendirme levhalarını, uluslararası kural ve standartlara uygun olarak gerekli olan yerlere asılır.

Hava nakliyatını kolaylaştırma

Madde 15- Hava alanı/terminal işletmecisi, Ulaştırma Bakanlığı'nın, hava nakliyatını kolaylaştırma ve güvenlik konularında alacağı önlemleri yerine getirir.

Güvenlik Önlemleri

Madde 16- Terminal binalarında güvenlik önlemleri, hava alanı genel güvenlik uygulamaları çerçevesinde, ICAO Ek-17 (Güvenlik), ECAC Döküman 30 ve Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı doğrultusunda sağlanır.

Güvenlik hizmetleri eşgüdümü ve denetimi, Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı hükümleri doğrultusunda sağlanır/yapılır.

3. Bölüm

Hava Alanı İşleticisi (DHMI) Tarafından Verilen/Sağlanan Terminal Hizmetleri Kapsamı ve Yerine Getirilme Esas ve Usulleri

Terminal hizmetleri kapsamı

Madde 17- DHMI tarafından işletilen terminal tesislerinde, verilen/sağlanan terminal hizmetleri/kolaylıkları aşağıda gösterilmiştir.

- 1) Genel Hizmet Organizasyonu,
 - 1.1) Terminal Tesisleri İşletimi,
 - 1.2) Yer Tahsisleri,
 - 1.3) Hizmet Sözleşmeleri.
- 2) İdari Hizmetler,
 - 2.1) Uçuş Bilgi, Anons ve Danışma Hizmetleri,
 - 2.2) Check-in Kontuarları Tahsis Hizmeti,
 - 2.3) Kayıp/Buluntu Eşya Hizmeti,
 - 2.4) Sağlık Hizmeti,

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:8/17

- 2.5) Temizlik ve Çöp Toplama Hizmetleri,
- 2.6) Bagaj Arabaları Hizmeti,
- 2.7) Otopark Hizmeti,

3) Teknik Hizmetler/Sistemler,

- 3.1) Bagaj Handling Sistemleri,
- 3.2) Yolcu Köprüleri Sistemleri,
- 3.3) Yangın İhbar/Söndürme Sistemleri,
- 3.4) Diğer Teknik Hizmetler,

- 3.4.1) Aydınlatma Sistemleri,
- 3.4.2) Sıhhi Tesisat ve Su Sistemleri,
- 3.4.3) Isıtma-Soğutma (Klima) Sistemleri,
- 3.4.4) Yürüyen Bantlar ve Merdivenler,
- 3.4.5) Otomatik Kapılar,
- 3.4.6) Asansörler,
- 3.4.7) Güvenlik Denetim Sistemleri,
- 3.4.8) Yedek Enerji Sistemleri,
- 3.4.9) Diğer.

4) Sosyal Hizmetler,

- 4.1) Bebek Bakım Odası,
- 4.2) Sigara İçme Odaları,
- 4.3) Mescitler,
- 4.4) Tuvaletler,
- 4.5) Emanet Eşya,
- 4.6) Diğer.

5) Özel Güvenlik Hizmetleri,

6) Diğer Hizmetler

Hizmetlerin yerine getirilme esas ve usulleri

Madde 18- DHMİ tarafından işletilen terminal tesislerinde verilen hizmetler ve yerine getirilme esas ve usulleri izleyen maddelerde açıklanmıştır.

Uygulamalarda, Hava Alanı Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22) ile DHMİ Hasılat Yönergesi ve Hasılat Komisyonu Yönergesi ve diğer DHMİ düzenlemelerinin de dikkate alınması gereklidir.

Genel hizmet organizasyonu

Madde 19- DHMİ Hava Limanı Başmüdürleri/Meydan Müdürleri, terminal hizmetlerinin uluslararası ve ulusal düzenlemeler ile öngörülen kural ve standartlara uygun yerine

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:9/17

getirilmesine ilişkin tüm düzenlemelerin yapılmasından sorumludur.

Bu düzenlemeler sırasında, başta Hava Limanı/Meydanı Mülki İdare Amirleri olmak üzere hizmet veren tüm kamu kurum ve kuruluşları, diğer terminal işletmecileri, hava yolu taşıyıcıları, yer hizmetleri kuruluşları ve gerçek ve özel tüzel kişilerle gerekli eşgüdüm sağlanır. Söz konusu eşgüdümün sağlanmasında, özellikle Ulaştırma Bakanlığı'nın, Hava Nakliyatının Kolaylaştırılması'na yönelik düzenlemeleri esas alınır.

Terminal hizmetlerinin yerine getirilmesinde, ICAO EK-9 (Kolaylıklar), Ek-14 (Hava Alanları) ve Ek-17 (Güvenlik), ECAC Döküman 30 (Sivil Havacılık Güvenliği Alanında İlkeler), 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve Yönetmelikleri ile Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı kapsamında yer alan kural ve standartların sağlanması gereklidir.

Terminal tesisleri işletimi

Madde 20- Hava Limanı Başmüdürlüğü/Meydan Müdürlüğü, terminal tesislerinde hizmetlerin aksatılmaksızın yürütülmesine uygun işletilmesi için gerekli önlemleri alır. Bu bağlamda, izleyen maddelerde ayrıntıları verilen hizmetlerin uluslararası kural ve standartlara uygun işletimi sağlanır.

Terminal tesislerinde bulunan elektrik, mekanik ve elektronik sistemlerin kontrol, bakım ve onarımları ilgili Yönergelerine göre yapılır.

Yer tahsisleri

Madde 21- Terminal tesislerinde, hizmetlerin öngörülen uluslararası ve ulusal standartlarda yürütülmesine esas olarak yapılacak yer tahsisleri, DHMİ Hasılat Yönergesi ve Hasılat Komisyonu Yönergesi ve diğer ilgili düzenlemelerine uygun olarak yapılır.

Hizmet sözleşmeleri

Madde 22- Terminal tesislerinde hizmet veren tüm kamu kurum ve kuruluşları, hava yolu taşıyıcıları, yer hizmetleri kuruluşları ve gerçek ve özel tüzel kişiler ile DHMİ arasında Hizmet Sözleşmeleri imzalanır. Hizmetlerin, Sözleşmelerde belirtilen esas ve usullere uygun yürütülmesi gereklidir.

İdari hizmetler


Madde 23- Terminal tesislerinde verilen idari hizmetler ve bu hizmetlerin yerine getirilme esas ve usulleri izleyen maddelerde açıklanmıştır.

Uçuş bilgi, anons ve danışma hizmetleri

Madde 23.1- Terminal binalarında, uçakların iniş ve kalkışlarına ait tüm bilgilerin yolcu, karşılayıcı/uğurlayıcı ve personele bordur ve/veya monitörler aracılığı ile sunulması gereklidir. Hava yolu taşıyıcıları ve/veya yer hizmet kuruluşları, bu bağlamda gerekli uçuş bilgilerini, öngörülen sürelerde, Hava Limanı Başmüdürlükleri/ Meydan Müdürlüklerine vermekle yükümlüdürler.

Terminal binalarında, geliş ve gidiş salonlarında yolcuya ve diğer kişilere her noktada

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ YÖNERGESİ				
Yönerge No: 03	Yür. tarihi: 01/12/2003	Değ. tarihi: 23/11/2006	Değ.No:02	Sayfa:10/17

ulaşılabilir genel yayın ve anons sistemi bulunması gereklidir.

Terminal binalarında giden yolcu katı bilet-bagaj işlemlerinin yapıldığı salonda gidiş danışma ofisi ve gelen yolcu katı karşılayıcılar salonunda geliş danışma ofisi olmak üzere iki ofiste aşağıda belirtilen hizmetler verilir.

- Anons hizmeti,
- Telefonla bilgi verme hizmeti,
- Yönlendirme hizmeti,
- Yolcu mağduriyeti/şikayetleri hizmeti.

Uçuş bilgi, anons ve danışma hizmetleri işletme esas ve usulleri “**Uçuş Bilgi, Anons ve Danışma Hizmetleri İşletme Talimatı**” ile düzenlenir (Ek-1).

Check-in kontuarları tahsis hizmeti

Madde 23.2- Terminal binalarındaki Check-in Kontuarları, DHMİ tarafından belirlenen esas ve usuller çerçevesinde hava yolu taşıyıcıları ile yer hizmetleri kuruluşlarına geçici veya daimi olarak tahsis edilir.

Check-in Kontuarları tahsis ve işletme esas ve usulleri, DHMİ Hasılat Yönergesi ve Hasılat Komisyonu Yönergesi çerçevesinde “**Check-in Kontuarları İşletme Talimatı**” ile düzenlenir (Ek-2).

Kayıp/buluntu eşya hizmeti

Madde 23.3- Terminal tesislerinde kaybedilen veya unutulmuş eşyaların teslim alınması, korunması ve sahibine teslim edilmesi veya ulaştırılması amacıyla kayıp/buluntu eşya hizmeti verilir.

Kayıp/buluntu eşya hizmetleri, Emniyet ve Gümrük Birimleri ile gerekli eşgüdüm sağlanarak yapılır. Bu hizmete ilişkin işletme esas ve usulleri “**Kayıp ve Buluntu Eşya Hizmetleri İşletme Talimatı**” ile düzenlenir (Ek-3).

Sağlık hizmetleri

Madde 23.4- Hava alanında mevcut DHMİ Sağlık Birimi tarafından, acil vakalarda ve meydana gelebilecek her türlü hava aracı kazalarında acil tedavi hizmeti sağlanır.

DHMİ Hava Limanı Başmüdürlüğü/Meydan Müdürlüğü tarafından verilecek sağlık hizmetlerine ilişkin işletme esas ve usulleri, Genel Müdürlük tarafından yayımlanır.

Temizlik ve çöp toplama hizmetleri

Madde 23.5- Terminal tesisleri düzenli olarak DHMİ imkanları ve/veya anlaşmalı temizlik firmaları aracılığıyla sürekli ve düzenli olarak temizlenmelidir.

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:11/17

Terminal tesislerinde hizmet veren kamu kurum ve kuruluşları, hava yolu taşıyıcıları, yer hizmetleri kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişilere tahsisli mahallerin temizliği, DHMİ ile özel bir düzenleme yapılmadığı veya Hizmet Sözleşmelerinde aksine bir hüküm yer almadığı sürece kendilerine aittir.

Temizlik ve çöp toplama hizmetleri işletme esas ve usulleri, DHMİ Hasılat Yönergesi ve Hasılat Komisyonu Yönergesi çerçevesinde “**Terminal Tesisleri Temizlik Hizmetleri İşletme Talimatı**” ile düzenlenir (Ek-4).

Bagaj arabaları hizmeti

Madde 23.6- Terminal binalarında, yolcu bagajları için yeterli bagaj arabası bulundurulması esastır. Bu konudaki düzenlemeler Hava Limanı Başmüdürlükleri/ Meydanı Müdürlükleri tarafından, Genel Müdürlük bilgisi ve gerektiğinde onayı dahilinde yapılır.

Otopark hizmetleri

Madde 23.7- Hava alanında yolcu, karşılayıcı/uğurlayıcı, görevli personel ve diğer kişiler için yeterli otopark hizmeti sunulması esastır. Otopark işletmeciliği, DHMİ veya DHMİ Hasılat Yönergesi ve Hasılat Komisyonu Yönergesi çerçevesinde müstecir aracılığıyla yapılır.

Otopark hizmetleri işletme esas ve usulleri, “**Otopark Hizmetleri İşletme Talimatı**” ile düzenlenir (Ek-5).

Teknik hizmetler

Madde 24- Terminal tesislerinde verilen teknik hizmetler ve bu hizmetlerin yerine getirilme esas ve usulleri izleyen maddelerde açıklanmıştır.

Teknik hizmetlerde, sistem ve cihazların kontrol, bakım ve onarımları ilgili Yönergelerine göre yapılır.

Bagaj handling sistemleri

Madde 24.1- Terminal binalarında, giden yolcu bagajlarının Check-in kontuarlarından bagaj işlem sahasına, gelen yolcu bagajlarının da bagaj işlem sahasından bagaj teslim sahasına nakli için kullanılan bagaj konveyörlerine ilişkin işletme esas ve usulleri, “**Bagaj Handling Sistemleri İşletme Talimatı**” ile düzenlenir (Ek-6).

Yolcu köprüleri sistemleri

Madde 24.2- Terminal binalarında, gelen/giden yolculara hizmet veren yolcu köprülerine ilişkin, tahsisler ve işletme esas ve usulleri, 16 No’lu “**Yolcu Köprüleri İşletme Yönergesi**” ile düzenlenir.

Yolcu Köprüleri İşletme Talimatı, otomatik uçak park etme sistemleri ve 400 Hz. Elektrik Enerji Sistemine ilişkin esas ve usulleri de kapsar.

Yolcu köprülerine yanaşmış uçaklara, içinde yolcu varken yapılacak yakıt ikmallerinde talep olmasına bakılmaksızın zorunlu olarak yangın söndürme aracıyla emniyet tedbir hizmeti

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:12/17

verilir. İçinde yolcu bulunmayan uçaklara yapılacak yakıt ikmallerinde ise ilgili hava taşıyıcısı/yer hizmetleri kuruluşunun DHMİ'den yangın söndürme aracı talep etmesi ve yangın söndürme araç ve ekibinin müsait olması halinde, yangın söndürme aracıyla emniyet tedbir hizmeti verilir. “

Yangın ihbar/söndürme sistemleri

Madde 24.3- Terminal tesislerinde yangınlara zamanında ve uygun müdahale edilmesine esas düzenlemelerin yapılması gereklidir.

Bu konudaki genel düzenlemeler “**DHMİ Uçak Kaza, Kırım, Kurtarma ve Yangınla Mücadele Yönergesi**” kapsamında ayrıntılı olarak yer almaktadır. Hava Limanı Başmüdürlükleri/Meydan Müdürlükleri, anılan Yönerge doğrultusunda gerekli düzenlemelerin yapılmasından sorumludurlar.

Diğer teknik hizmetler

Madde 24.4- Terminal tesislerinde, hava alanı işletmecisi tarafından verilen diğer teknik hizmetler aşağıda gösterilmiş olup Hava Limanı Başmüdürlükleri/Meydan Müdürlükleri bu hizmetler konusunda gerekli düzenlemelerin yapılmasından sorumludurlar.

- 1) Aydınlatma Sistemleri,
- 2) Sıhhi Tesisat ve Su Sistemleri,
- 3) Isıtma-Soğutma (Klima) Sistemleri,
- 4) Yürüyen Bantlar ve Merdivenler,
- 5) Otomatik Kapılar,
- 6) Asansörler,
- 7) Güvenlik Denetim Sistemleri,
- 8) Yedek Enerji Sistemleri,
- 9) Diğer.

Sosyal hizmetler

Madde 25- Terminal binalarında verilen sosyal hizmetler aşağıda gösterilmiş olup Hava Limanı Başmüdürlükleri/Meydan Müdürlükleri bu hizmetler konusunda gerekli düzenlemelerin yapılmasından sorumludurlar.


- 1) Bebek Bakım Odası,
- 2) Sigara İçme Odaları,
- 3) Mescitler,
- 4) Tuvaletler,
- 5) Emanet Eşya,
- 6) Diğer.

Özel güvenlik hizmetleri

Madde 26- Hava alanları güvenlik ve koruma hizmetleri; ICAO Ek-17 (Güvenlik), Doküman 8973 (Kanun Dışı Eylemlere Karşı Sivil Havacılığı Koruma ve Güvenlik), ECAC Doküman 30 (Sivil Havacılık Güvenliği Alanında İlkeler), Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı ve diğer

Genel Müdürlük Mührü

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ YÖNERGESİ				
Yönerge No: 03	Yür. tarihi: 01/12/2003	Değ. tarihi: 23/11/2006	Değ.No:02	Sayfa:13/17

ilgili mevzuatta yer alan kural ve standartlara uygun olarak, Mülki İdare Amirler koordinesinde yürütülür.

Terminal binaları, iç ve dış güvenlik hizmetleri de, ilgili ulusal mevzuat hükümlerine uygun olarak Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programıyla öngörülen şekilde yapılır.

DHMI Özel Güvenlik Teşkilatı hizmetleri, buna ilişkin ulusal mevzuat hükümleriyle, Genel Müdürlük talimat ve emirlerine uygun olarak yürütülür.

4. Bölüm

Diğer Terminal İşletmecileri Hizmetleri ve Yerine Getirilme Esas ve Usulleri

Genel esaslar

Madde 27- DHMI Genel Müdürlüğü tarafından, Yap İşlet Devret Modeli kapsamında veya diğer bir şekilde, terminal işletmeciliği devredilen terminal tesislerine ilişkin olarak, terminal işletmecileri, bu Yönergede belirtilen usul ve esaslar dahilinde, kendileri tarafından doğrudan ve/veya üçüncü kişiler vasıtasıyla verdikleri terminal hizmetlerinin ülkemiz tarafından kabul görmüş uluslararası kural ve standartlar ile diğer uluslararası ve ulusal mevzuat hükümlerine uygun yürütülmesinden yükümlü ve sorumludurlar.

Terminal işletmecilerin, hizmetlerle ilgili idari, işletme ve teknik düzenleme belgelerinin (talimat vb.) birer örneğini, hava alanı işletmecisine vermeleri gereklidir.

Gözetim ve denetleme

Madde 28- Terminal işletmecileri tarafından verilen terminal hizmetleri, uluslararası kural ve standartlar ile diğer uluslararası ve ulusal mevzuat hükümlerine uygunluk açısından, DHMI ile Terminal İşletmecileri arasında imzalanmış bulunan İşletme Sözleşmeleri hükümleri de dikkate alınarak, DHMI tarafından düzenli olarak gözlemlenir ve denetlenir.

Gözlem ve denetimlerde tespit edilen aksaklıklarının gecikmeksizin giderilmesi gereklidir.

5. Bölüm

Diğer Terminal Hizmetleri ve Yerine Getirilme Esas ve Usulleri

Diğer hizmetler

Madde 29- Hava alanları terminal tesislerinde verilen/sağlanan diğer hizmet/kolaylıklar aşağıda gösterilmiştir.

- 1) Güvenlik (Security) Hizmetleri
- 2) Pasaport Hizmetleri,
- 3) Gümrük Muayene Hizmetleri,
- 4) Gümrük Muhafaza Hizmetleri,
- 5) Sağlık Hizmetleri,
- 6) Hava Yolu Taşıyıcıları Hizmetleri,
- 7) Yer Hizmetleri Kuruluşları Hizmetleri,

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:14/17

- 8) Turizm Tanıtma Hizmetleri,
- 9) Bankacılık Hizmetleri,
- 10)PTT Hizmetleri,
- 11)Taksi, Hamal/Bagaj Hizmetleri,
- 12)Rent-A-Car Hizmetleri,
- 13) Özel Kuruluş ve Ticarethaneler,
- 14)Diğer Hizmetler.

Diğer hizmetlerin yerine getirilme/sağlanma esas ve usulleri

Madde 30- Terminal tesislerinde hizmet veren tüm kamu kurum ve kuruluşları ile, terminal işletmecileri, hava yolu taşıyıcıları, yer hizmetleri kuruluşları ve diğer gerçek ve özel tüzel kişiler, bu hizmetleri yerine getirmede, uluslararası kural ve standartlar ile yürürlükteki ulusal ve diğer uluslararası kuralların yanı sıra İşletme/Hizmet Sözleşmelerinde yer alan hükümlere uymak zorundadırlar.

Kamu kurum ve kuruluşları, ayrıca, tabi buldukları ulusal mevzuat hükümlerine göre hizmet verirler.

Kamu kurum ve kuruluşlarınca verilen hizmetlerin düzenlenmesinde, Hava Limanı/Meydanı Mülki İdare Amirlerinin yasalarla belirlenmiş yetki ve sorumlulukları saklıdır.

6. Bölüm
Eşgüdüm ve Denetim Faaliyetleri

Genel eşgüdüm ve denetim

Madde 31- Hava alanı işletmecisi olarak Hava Limanı Başmüdürleri/Meydan Müdürleri, terminal hizmetlerinin uluslararası kural ve standartlarda yürütülmesini teminen, yürürlükte bulunan ulusal mevzuat çerçevesinde, kamu kurum ve kuruluşları ile terminal işletmecileri, hava yolu taşıyıcıları ve yer hizmetleri kuruluşlarıyla diğer gerçek ve özel tüzel kişilerle gerekli eşgüdümün sağlanmasından sorumludur.

Hava Limanı Başmüdürleri/Meydan Müdürleri, bu bağlamda, terminal hizmetlerinin uluslararası kural ve standartlarda yürütülüp yürütülmediğini sürekli izlemek, denetlemek ve gereken durumlarda uyuma yönelik önlemleri almak/aldırmak ve/veya girişimlerde bulunmakla sorumludur.

Hizmet eşgüdümü

Madde 32- Hava Limanı Başmüdürleri/Meydan Müdürleri, terminal hizmetlerinin uluslararası kural ve standartlara uygun olarak, emniyetli/güvenli, etkin, verimli ve düzenli yürütülmesini teminen, terminal tesislerinde hizmet veren tüm kamu kurum ve kuruluşları ile terminal işletmecileri, hava yolu taşıyıcıları, yer hizmetleri kuruluşları ve diğer gerçek ve özel tüzel kişilerin verdikleri hizmetler için yeterli/uygun eğitilmiş personel ile yeterli/uygun özellikte sistem ve cihaz bulundurulmasıyla bunların sürekli faal tutulmaları için ilgililerle eşgüdüm içinde uygun önlemleri almak veya aldırmaya yönelik eşgüdümü sağlamaktan sorumludur.

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:15/17

Güvenlik eşgüdümü

Madde 33- Hava alanları güvenlik kapsamındaki çalışmaların genel eşgüdümü ve yönlendirmesi, esas olarak, Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı amir hükümleri çerçevesinde, Mülki İdare Amir Başkanlığında, DHMİ Hava Limanı Başmüdürü/ Meydan Müdürü, Emniyet Şube Müdürü, Jandarma Bölük Komutanı, Gümrük ve Gümrük Muhafaza Müdürlüklerinden oluşan "Hava Meydanı Güvenlik Komisyonu" tarafından sağlanır.

Hava Limanı Başmüdürleri/Meydan Müdürleri, anılan çalışmaların her aşamasında yer almak ve terminal dışı (çevre) ve içi güvenlik hizmetlerinin aksaksız yürütülmesine katkı sağlamalıdır.

Hava Limanı Başmüdürleri/Meydan Müdürleri, yine Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı çerçevesinde, Mülki İdare Amire bağlı olarak DHMİ Hava Limanı Baş Müdürlüğü/Meydan Müdürlüğü, Emniyet Şube Müdürlüğü, Gümrük ve Gümrük Muhafaza Müdürlüğü ile Jandarma Bölük Komutanlığı personelinin oluşturulan "Hava Meydanı Eğitim, Araştırma ve Denetleme Birimi" çalışmalarına düzenli katılım ve katkıyı sağlamalıdır.

Hava Limanı Başmüdürleri/Meydan Müdürleri, Hava Alanı Kriz Masası oluşumuna da gereken katkıyı sağlamalıdır.

Yap İşlet Devret Modeli kapsamında veya diğer bir şekilde terminal işletmeciliği yapan DHMİ dışındaki Terminal İşletmecileri de, ilgili mevzuat hükümlerinde öngörülen şekilde, güvenlik çalışmalarına katılır ve uygulama sorumluluğu taşırlar.

7. Bölüm **Son Hükümler**

Hava liman/meydan talimatları

Madde 34- Bu Yönergenin yürürlüğe girmesini izleyen en geç bir ay içerisinde, DHMİ Hava Limanı Başmüdürleri/Meydan Müdürleri, mevcut hizmet/kolaylık, sistem/cihazları çerçevesinde, kendi uygulamalarına yönelik eklerde yer alan Örnek Talimatları esas alarak ve bunlar üzerinde gerekli gördükleri ilave/değişiklikleri yaparak uygulayacakları Talimatları hazırlayıp, Onay için Genel Müdürlük İşletme Dairesi Başkanlığına sunacaklardır.

Mevcut hizmet/kolaylık, sistem/cihazları bağlamında, ekli Örnek Talimatları aynen uygulayabilecek Hava Liman/Meydanlar ise, bu görüşlerini aynı şekilde en geç bir ay içerisinde Genel Müdürlük İşletme Dairesi Başkanlığına bildireceklerdir.

Personel eğitimi

Madde 35- Hava Limanı Başmüdürleri/Meydan Müdürleri, terminal hizmetlerinin uluslararası kural ve standartlara uygun olarak, emniyetli/güvenli, etkin, verimli ve düzenli yürütülmesini teminen personel eğitim gereklerini planlar ve gerçekleşmesine yönelik gerekli önlemleri alırlar.

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:16/17

Genel Müdürlük tarafından sağlanması/gerçekleştirilmesi gerekli eğitim programları, uygun zamanlama ile Genel Müdürlüğe sunulur.

Değişiklikler

Madde 36- Yönerge ve eki Talimatlar üzerinde yapılacak değişiklik önerileri her yıl Aralık ayında Genel Müdürlük İşletme Dairesi Başkanlığı'na gönderilir.

Yapılan değişiklikler, Ulaştırma Bakanlığına da bildirilir.

Yürürlük

Madde 37- Bu Yönerge Genel Müdür Onayı ile yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 38- Bu Yönerge hükümlerini, merkezde Genel Müdürlük adına İşletme Dairesi Başkanlığı, Hava Liman ve Meydanlarda ise Başmüdürlük ve Meydan Müdürlükleri yürütür.

Mahmut TEKİN
DHMI Genel Müdürü

EKLER :

- 1) Uçuş Bilgi, Anons ve Danışma Hizmetleri İşletme Talimatı
- 2) Check-in Kontuarları İşletme Talimatı
- 3) Kayıp ve Buluntu Eşya Hizmetleri İşletme Talimatı
- 4) Terminal Tesisleri Temizlik Hizmetleri İşletme Talimatı
- 5) Otopark Hizmetleri İşletme Talimatı
- 6) Bagaj Handling Sistemleri İşletme Talimatı

Genel Müdürlük Mührü

Genel Müdürlük Mührü

DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
HAVA ALANLARI TERMİNAL HİZMETLERİ
YÖNERGESİ



Yönerge
No: 03

Yür. tarihi: 01/12/2003

Değ. tarihi: 23/11/2006

Değ.No:02

Sayfa:17/17

DAĞITIM PLANI

BİRİM :

ADET :

YÖNETİM KURULU BÜRO MÜDÜRLÜĞÜ	8
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	2
TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI	3
ENFORMASYON MÜDÜRLÜĞÜ	1
SAVUNMA SEKRETERLİĞİ	2
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	2
PERSONEL VE İDARİ İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	2
İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	5
İNŞAAT VE EMLAK DAİRESİ BAŞKANLIĞI	2
SEYRÜSEFER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	5
ELEKTRONİK DAİRESİ BAŞKANLIĞI	2
APK DAİRESİ BAŞKANLIĞI	2
MALZEME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	2
MALİ İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	2
EĞİTİM VE SOSYAL İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	5
HASILAT DAİRESİ BAŞKANLIĞI	2
SAĞLIK VE MEY. ACİL YARDIM HİZ. DAİRESİ BAŞKANLIĞI	2
ÖZEL GÜVENLİK MÜDÜRLÜĞÜ	1
HAVA LİMANI BAŞMÜDÜRLÜKLERİ (10 X 10)	100
MEYDAN MÜDÜRLÜKLERİ (19 X 5)	95

TOPLAM : 245

Genel Müdürlük Mührü