

Николай Могилевский

Транспортная безопасность

Разрешение конфликтов
с пассажирами

Николай Валентинович Могилевский
Транспортная безопасность.
Разрешение конфликтов
с пассажирами

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=27614107
ISBN 9785448599866

Аннотация

Материал предназначен для работников сил обеспечения транспортной безопасности Московского метрополитена и раскрывает проблему решения различных конфликтов с пассажирами.

Содержание

Принятые сокращения	5
Введение	6
Основные понятия	8
Систематизация конфликтов и рекомендации по их разрешению	11
Характерные конфликтные ситуации, возникающие между пассажирами и Силами ОТБ	13
Контроль за соблюдением пассажирами	13
Правил пользования метрополитеном	
Попытка несанкционированного прохода в перевозочный сектор ЗТБ	13
Попытка прохода в перевозочный сектор ЗТБ с детьми старше 6 лет без оплаты проезда	15
Попытка перемещения в перевозочный сектор ЗТБ нескладных велосипедов	17
Попытка перемещения в перевозочный сектор зоны транспортной безопасности животных	21
Конец ознакомительного фрагмента.	22

Транспортная безопасность Разрешение конфликтов с пассажирами

**Николай Валентинович
Могилевский**

Редактор Владимир Игоревич Ушаков

© Николай Валентинович Могилевский, 2017

ISBN 978-5-4485-9986-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Принятые сокращения

АНВ	Акт незаконного вмешательства
АКПП	Автоматический контрольно-пропускной пункт
АСКИД	Автоматизированная система контроля исполнения документации
ГГО	Громкоговорящее оповещение
ЗТБ	Зона транспортной безопасности
КПП	Контрольно-пропускной пункт
ММТС	Московская монорельсовая транспортная система
ОТБ	Обеспечение транспортной безопасности
ОТИ	Объект транспортной инфраструктуры
ПП	Постановление Правительства
ПрМт	Приказ Министерства транспорта
РТУ	Рентгено-телевизионная установка
ССД	Сектор свободного доступа
ТПУ	Транспортно-пересадочный узел
УВД	Управление внутренних дел
ФЗ	Федеральный закон

Введение

Работники Службы транспортной безопасности Московского метрополитена при исполнении своих должностных обязанностей руководствуются Федеральными и локальными нормативными актами.

В части обеспечения транспортной безопасности (ОТБ) на объектах транспортной инфраструктуры (ОТИ):

Федеральный закон от 09.02.2007 г. №16-ФЗ «О транспортной безопасности»;

Постановление Правительства РФ от 15.11.2014 г. №1208 «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта»;

Приказ Министерства транспорта РФ от 23.07.2015 г. №227 «Об утверждении Правил проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности»;

Приказ Министерства транспорта РФ от 21.08.2014 г. №231 «Об утверждении требований к знаниям, умениям, навыкам сил обеспечения транспортной безопасности, личностным (психофизиологическим) качествам, уровню физической подготовки отдельных категорий сил обеспечения транспортной безопасности, включая особенности провер-

ки соответствия знаний, умений навыков сил обеспечения транспортной безопасности, личностных (психофизиологических) качеств, уровня физической подготовки отдельных категорий сил обеспечения транспортной безопасности применительно к отдельным видам транспорта»;

Постановление Правительства РФ от 5 апреля 2017 г. №410 «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающих уровни безопасности для различных категорий метрополитенов»;

Должностная инструкция инспектора досмотра Службы безопасности Московского метрополитена.

В части обеспечения соблюдения пассажирами Правил пользования Московским метрополитеном (Прил. 2):

Правила пользования Московским метрополитеном, утвержденные Постановлением Правительства Москвы №844 – ПП от 19.09.2008 г. (в редакции, утвержденной Постановлением Правительства Москвы №452 – ПП от 21.07.2015г);

Регламент обращения дежурного персонала Службы безопасности Московского метрополитена, с гражданами при исполнении должностных обязанностей на линейках АКПП на станциях метрополитена (Приказ от 24.10.2012 г. № Б – 24 – 05/68).

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Объект транспортной инфраструктуры – технологический комплекс, включающий в себя:

метрополитены;

системы связи, навигации и управления движением транспортных средств;

иные обеспечивающие функционирование транспортного комплекса здания, сооружения, устройства и оборудование, определяемые Правительством РФ (16 – ФЗ, Ст. 1, п.5).

Зона транспортной безопасности (ЗТБ) – объект транспортной инфраструктуры, его часть (наземная, подземная, воздушная, надводная), транспортное средство, его часть, для которых в соответствии с требованиями по обеспечению транспортной безопасности устанавливается особый режим прохода (проезда) физических лиц (транспортных средств) и проноса (провоза) грузов, багажа, ручной клади, личных вещей, либо перемещения животных (16 – ФЗ Ст. 1, п.1, п.п.1.1).

Границы зоны транспортной безопасности устанавливаются Планом обеспечения транспортной безопасности (ПП РФ №410, п.5, п.п.28).

Транспортная безопасность – состояние защищенности объекта транспортной инфраструктуры от актов незаконного вмешательства (16 – ФЗ, Ст. 1, п.10).

Соблюдение транспортной безопасности – выполнение физическими лицами, следующими либо находящимися на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах требований, установленных Правительством Российской Федерации (16 – ФЗ, Ст.1, п.1, п.п.1.2).

Акт незаконного вмешательства (АНВ) – противоправное действие или бездействие, в том числе террористический акт, угрожающее безопасной деятельности транспортного комплекса, повлекшее за собой причинение вреда жизни и здоровью людей, материальный ущерб либо создавшее угрозу наступления таких последствий (16 – ФЗ, Ст.1, п.1).

Важно знать!

Перемещение в перевозочный сектор ЗТБ лиц, следующих, либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры, не имеющих правовых оснований (отказавшихся от досмотра (16 – ФЗ Ст.12.2, п.11), перемещающих при себе предметы, вещества и/или устройства, включенные в перечни запрещенных и ограниченных к перемещению в ЗТБ (ПрМт №227, п.13), не реализовавших проездной документ, или не имеющих специальный пропуск (ПП РФ №410, п.5, п.п.31) – является актом незаконного вмешательства в деятельность ОТИ метрополитена.

Сектор свободного доступа (ССД) зоны транспортной безопасности объекта транспортной инфраструктуры – конфигурация и границы территории ОТИ, доступ в которую

физических лиц, пронос (провоз) материальных объектов не ограничивается.

Технологический сектор зоны транспортной безопасности объекта транспортной инфраструктуры – зона транспортной безопасности ОТИ, доступ в которую ограничен для пассажиров и осуществляется для физических лиц и материальных объектов по пропускам установленных видов в соответствии с перечнями должностей.

Перевозочный сектор зоны транспортной безопасности – участок зоны транспортной безопасности ОТИ, допуск физических лиц и перемещение материальных объектов в которые осуществляется по перевозочным документам и/или пропускам установленных видов в соответствии с перечнями должностей.

Систематизация конфликтов и рекомендации по их разрешению

Цели и задачи работников Службы транспортной безопасности Московского метрополитена:

обеспечение соблюдения правил проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях ОТБ, при перемещении физических лиц, следующих либо находящихся на ОТИ из сектора свободного доступа в перевозочный и/или технологический сектор ЗТБ (ПП РФ №1208, п.2, п.п. «а»);

Следует отметить, что дополнительный досмотр по результатам наблюдения и (или) собеседования проводится с составлением соответствующего акта (Прил. 1).

контроль за соблюдением физическими лицами, следующими либо находящимися на ОТИ (не всегда еще ставшими пассажирами) требований ПрМт №227 п. 43, 45, 46, 47; Правил пользования Московским метрополитеном (Прил. 2, Московской монорельсовой транспортной системой – Прил. 3, Московского центрального кольца – Прил. 4).

Специфика работы Сил ОТБ на станциях Московского метрополитена:

график работы Сил ОТБ, всех без исключения, в целях соблюдения принципа непрерывности обеспечения транспорт-

ной безопасности (16 – ФЗ Ст.3, п.4): «день – ночь – отсыпной – выходной». Первый день работы: 8.00 – 20.00 (день), второй день работы: 20.00 – 8.00 (ночь), после ночи – отсыпной, следующий день – выходной. Так осуществляется цикл в 24 часа;

утренний «час пик»: 7.00 – 8.00, иногда смещение этого часа на некоторых станциях по реальной обстановке может длиться до 09.00 – 09.30;

закрытие станции на вход – 01.00 час;

закрытие станции на выход – 02.00 час;

открытие станции на вход пассажиров – 5.30 час.

Характерные конфликтные ситуации, возникающие между пассажирами и Силами ОТБ

Контроль за соблюдением пассажирами Правил пользования метрополитеном

Попытка несанкционированного прохода в перевозочный сектор ЗТБ

Утреннее время, «час пик» – пассажиропоток максимальный.

Пассажиры торопятся, неаккуратно прикладывают проездные карты к валидатору турникета. Турникет периодически не пропускает пассажиров. Пассажиры в грубой, взвинченной форме высказывают претензии работникам из числа Сил ОТБ, пытаются «прорваться» за линейку турникетов, в сторону перевозочного сектора ЗТБ.

Внимание!

Попытки пассажиров силой «прорваться» через закрытые створки турникетов в перевозочный сектор ЗТБ (рис.

1) являются с точки зрения 16 – ФЗ Ст. 1, п.1 актами незаконного вмешательства и подлежат пресечению Силами ОТБ.



Рис. 1. Пример попытки несанкционированного прохода в перевозочный сектор метрополитена

Путь разрешения конфликта:

Работникам из числа Сил ОТБ разъяснить пассажиру в вежливой и культурной форме, что он неаккуратно приложил проездную карту к валидатору турникета, поездка не списалась с карты. Либо приложил карту к валидатору турникета правильно, поездка списалась, но пассажир вместо того, чтобы войти в турникет слева, вошел в него справа и турникет соответственно пассажира не пропускает. В том

случае, если поездка списалась, а пассажир не прошел в турникет слева, Силы ОТБ имеют право пропустить пассажира в перевозочный сектор ЗТБ, как имеющего правовые основания на такое перемещение через «ручной контроль» турникета (рис. 2).



Рис. 2. «Линейка» турникетов вестибюля станции

Попытка прохода в перевозочный сектор ЗТБ с детьми старше 6 лет без оплаты проезда

Утреннее время, «час пик» – пассажиропоток максимальный.

Не желая оплачивать проезд детей старше 6 лет, взрослые

прижимают их к себе и «таранят» турникет (рис. 3). Турникет не пропускает двоих пассажиров. Работники из числа Сил ОТБ делают нарушителю замечание, возникает конфликт.

Путь разрешения конфликта:

Работникам из числа Сил ОТБ разъяснить пассажиру в вежливой и культурной форме, что они понимают сложность экономической ситуации, и что ребенок не зарабатывает, но Правила пользования Московским метрополитеном – это закон. Закон обязателен к исполнению всеми лицами, следующими, либо находящимися на ОТИ метрополитена. В противном случае данные пассажиры с детьми квалифицируются по своему поведению как лица, не имеющие правовых оснований для перемещения в ЗТБ.



Рис. 3. Проход с ребенком через турникет

Попытка перемещения в перевозочный сектор ЗТБ нескладных велосипедов

В течение всей дневной смены.

Пассажиры пытаются провезти взрослые нескладные велосипеды и трюковые велосипеды, что запрещено (см. Правила пользования Московским метрополитеном п. 2, п.п. 2.10.4). Работники из числа Сил ОТБ пресекают попытки пассажиров провезти взрослые нескладные велосипеды (рис. 4, 5), возникают конфликты. Пассажир заявляет, что на других станциях его пропускают беспрепятственно.



Рис. 4. Взрослый нескладной велосипед запрещен к провозу Правилами пользования метрополитеном



Рис. 5. Трюковой велосипед запрещен к провозу Правилами пользования метрополитеном

Путь разрешения конфликта:

1. В ответ на заявления пассажиров о том, что на других станциях метрополитена их пропускают беспрепятственно, Силам ОТБ следует в вежливой и культурной форме дать понять пассажиру, что действия коллег здесь не подлежат обсуждению.

2. Силами ОТБ предлагается пассажиру задропировать велосипед чехлом (рис. 6) и оплатить дополнительный билет для провоза багажа. В этом случае допускается перемещать велосипед в перевозочный сектор ЗТБ в качестве багажа.



Рис. 6. Нескладной велосипед в чехле разрешен к провозу Правилами пользования метрополитеном в качестве багажа при условии оплаты

Взрослый складной велосипед в сложенном состоянии (рис. 7) Разрешен к провозу Правилами пользования Московским метрополитеном.



Рис. 7. Складной велосипед в сложенном состоянии

Попытка перемещения в перевозочный сектор зоны транспортной безопасности животных

В течение всей смены.

Пассажиры пытаются провезти крупную собаку (рис. 8). В соответствии с требованиями ПрМт №227, п.134 и Правил пользования метрополитеном животных, птиц и рептилий разрешается провозить в клетках (рис. 11) и контейнерах. Исключение – собаки, перемещающиеся в ЗТБ в особом режиме:

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.