

ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ ТЮМЕНЬ

Чернецова А.М., Гордузова О.С.

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Тюменской области «Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса», Тюмень, e-mail: olga.gorduzova@mail.ru

Рассматривается организация инфраструктуры и сервисного обслуживания для маломобильных пассажиров на вокзальном комплексе Тюмень. Сделан анализ паспорта доступности вокзала на станции Тюмень. Внесены предложения для повышения качества сервисного обслуживания, маломобильных пассажиров на территории и внутренних помещениях вокзального комплекса.

Ключевые слова: железные дороги, пассажирские перевозки, маломобильный пассажир, сервисное обслуживание, вокзальный комплекс, доступная среда, инфраструктура.

ORGANIZATION OF SERVICE FOR LIGHT-MOBILE PASSENGERS AT THE TYUMEN STATION COMPLEX

Chernetsova A.M., Gorduzova O.S.

State Autonomous Vocational Educational Institution of the Tyumen region "Tyumen College of Transport Technologies and Service", Tyumen, e-mail: olga.gorduzova@mail.ru

The organization of infrastructure and service for passengers with limited mobility at the Tyumen station complex is considered. An analysis of the accessibility passport of the station at the Tyumen station was made. Proposals have been made to improve the quality of service, passengers with limited mobility in the territory and internal premises of the station complex.

Key words: railways, passenger traffic, passengers with limited mobility, service, station complex, accessible environment, infrastructure.

Железные дороги имеют особое стратегическое значение для Российской Федерации. Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» является важным связующим звеном для экономики нашей страны, а железнодорожный транспорт – самым оптимальным и доступным транспортом для граждан России.

Доступность железнодорожных пассажирских перевозок, согласно Транспортной стратегии развития отрасли до 2020 года, должна обеспечиваться для всех категорий граждан, в том числе и для маломобильных групп населения.

Актуальность работы определяется тем, что с учетом роста востребованности подобного вида перевозок ОАО «РЖД» принимает меры по формированию доступной среды для маломобильных пассажиров не только в поездах, но и на объектах вокзальной инфраструктуры.

Объект исследования - сервисное обслуживание маломобильных групп населения на железнодорожном вокзале.

Предмет - сервисное обслуживание маломобильных пассажиров на вокзальном комплексе Тюмень.

Целью работы является исследование сервисных услуг, предоставляемых маломобильным пассажирам на вокзальном комплексе Тюмень.

Исходя, из цели исследования определяем задачи работы:

- исследовать организацию сервисного обслуживания маломобильных групп населения на вокзальных комплексах Российской Федерации;
- рассмотреть организацию обслуживания маломобильных пассажиров на Свердловской железной дороге;
- проанализировать паспорт доступности вокзального комплекса Тюмень;
- рассчитать стоимость поставки и монтажа оборудования для слабослышащих пассажиров, необходимого для оснащения вокзального комплекса железнодорожного вокзала города Тюмени.

Особое внимание ОАО "РЖД" уделяет адаптации пространства вокзальных комплексов в соответствии с потребностями граждан с ограниченными возможностями здоровья.

На вокзальном комплексе Тюмень доступ к инфраструктуре для маломобильных групп населения обеспечен принятием и выполнением специальных регламентирующих документов. Разработан технологический процесс, определяющий порядок взаимодействия работников вокзала и людей с ограниченными физическими возможностями. Документ согласован и одобрен в региональных общественных объединениях инвалидов и призван наиболее полно обеспечить потребности маломобильных пассажиров при нахождении на вокзале, приобретении проездных документов, посадке и высадке из поездов.

В частности, дежурный помощник начальника вокзала оказывает помощь в приобретении проездного документа и обеспечивает посадку в поезд или встречу по прибытию с поезда. При необходимости посещения объектов вокзальной инфраструктуры, доступ к которым ограничен, инвалид либо сопровождающее его лицо уведомляет дежурного помощника вокзала для дальнейшего вызова носильщиков-порученцев или грузчиков.

Для получения такой помощи инвалиду или сопровождающему его лицу желательно уведомить о поездке дежурного помощника начальника вокзала по телефону не менее чем за сутки до отправления поезда. При оказании услуги по перемещению (оказанию помощи в передвижении) инвалида с ограничением способности к самостоятельному передвижению по вокзалу, посадке в поезд, а также доставке ручной клади плата не взимается.

Для удобства перемещения и пребывания на вокзале пассажиров с ограниченными физическими возможностями входные группы оснащены пандусами и автоматическими раздвижными дверями. В здании вокзала имеется зал ожидания для инвалидов, который имеет свободный доступ ко всем функциональным зонам вокзальной инфраструктуры. Для подъема на второй этаж здания вокзала, где располагаются буфеты, торговые павильоны, на первом этаже кассового зала имеется подъемник для инвалидов. На первом этаже распределительного зала находится специализированная санитарная комната, медицинский пункт. Для вызова персонала вокзала имеются «Кнопки экстренного вызова». Для перемещения по территории вокзала пассажиров с ограниченными возможностями имеются инвалидная коляска и медицинская каталка, которые хранятся в медицинском пункте вокзала.

Нами был проанализирован паспорт доступности вокзального комплекса Тюмень.

В паспорте представлены четыре категории: инвалиды, передвигающиеся на кресле-коляске, граждане с нарушениями опорно-двигательного аппарата, слабослышащие и слабовидящие маломобильные пассажиры.

Доступность инфраструктуры вокзального комплекса проанализирована по 13 элементам, рассмотрим каждый из них более подробно:

1. 100% обеспеченность парковочными местами (парковка расположена перед зданием вокзала, расстояние от парковки до входа в вокзал 20 м).
2. На привокзальной площади достаточная ширина пути пешеходного движения не менее 2 метров, уклоны, ступени отсутствуют.
3. Входные группы, со стороны города оборудованы автоматическими дверями и пандусами, вход со стороны платформ не имеет вертикальных препятствий, поверхность нескользкая. Ширина дверных проемов не менее 0,9 метров. У входа в здание имеется кнопка вызова сотрудника вокзала для оказания помощи. Однако нет необходимого оборудования для пассажиров с нарушением зрения (поручни вдоль стен, световые табло).
4. Ширина путей движения в здание вокзала соответствует норме – 2 метра, имеется пространство для разворота. Но недостаточно тактильных знаков для слабовидящих.
5. Туалетная комната оборудована поручнями, тревожной сигнализацией для связи с персоналом. Но не хватает оборудования для слабовидящих.
6. В залах ожидания имеются места для инвалидов, обозначенные пиктограммой.
7. Кассы не адаптированы для маломобильных групп населения.
8. Камеры хранения оборудованы на 100%.
9. Комната отдыха не предусмотрена.
10. На выходах к платформам имеются автоматические двери и расширенный проход для пассажиров на креслах – колясках, на кромках перрона имеются предупредительные

сигнальные полосы и тактильные наземные указатели, предусмотрено дублирование визуальной информации речевой.

11. Коммерческие помещения доступны для всех категорий маломобильных пассажиров.

12. Для информирования пассажиров используются световые указатели, табло, визуальные и акустические системы, звуковая информация дублируется визуально на табло в тоннеле.

13. В качестве средства транспортировки для подъема на второй этаж имеется подъемник.

Для повышения качества сервисного обслуживания, маломобильных пассажиров на вокзальном комплексе Тюмень, мы предлагаем:

- оборудовать внутренние помещения вокзала пандусами для инвалидных колясок;
- установить вертикальные подъемные платформы, позволяющие подняться на вторую и четвертую пассажирские платформы;
- приобрести переносные пандусы-аппарели для посадки маломобильных граждан с нарушением опорно-двигательного аппарата с высокой платформы в вагон;
- разместить информационные указатели, предназначенные для слабовидящих и незрячих пассажиров с использованием тактильных табличек, звуковых и световых маяков;
- предложить пассажирам с ограниченными возможностями бесплатно пользоваться комнатой отдыха и залом повышенной комфортности;
- организовать специальные билетные кассы с пониженной стойкой.
- установить оборудование, которое способствует более комфортному нахождению пассажиров с нарушениями слуха на тюменском железнодорожном вокзале: телефоны с функцией регулирования громкости (для связи с диспетчерами, в случае возникновения непредвиденных ситуаций) и индукционные системы для слабослышающих пассажиров (для комфортного прослушивания аудиоинформации при повышенном уровне окружающего шума)

Таким образом, с каждым годом инфраструктура и услуги на железнодорожных вокзальных комплексах в Российской Федерации становятся доступнее для маломобильных пассажиров, и мы предлагаем улучшить сервисное обслуживание, используя выводы и предложения нашего исследования.

Список литературы:

1. О железнодорожном транспорте в Российской Федерации: (федер. закон: принят Гос. Думой 24 декабря 2002г.: по состоянию на 10 января 2003 г., с изменениями от 26 января 2017 года) [Электронный ресурс] – Справочная правовая система Консультант Плюс. – Режим доступа: [/http://www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
2. Устав железнодорожного транспорта в Российской Федерации: (федер. закон: принят Гос. Думой 10 декабря 2002г.: по состоянию на 10 января 2003 г., с изменениями от 18 июля

2017). [Электронный ресурс] – Справочная правовая система Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

3. Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте (утверждены распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013г. №1835 р). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

4. Рекомендации по адаптации основных функциональных зон вокзальных комплексов для маломобильных пассажиров, (утверждены распоряжением ОАО «РЖД» 18.06.2015 г. №1527 р.). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

5. СТО РЖД «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

6. Официальный сайт ОАО «РЖД»: Режим доступа: <http://dzvr.ru>