

УДК 656.025

https://doi.org/10.33619/2414-2948/63/20

## К ВОПРОСУ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

©Рыкова Л. А., ORCID: 0000-0002-5449-2843, канд. техн. наук, Уральский государственный университет путей сообщения, г. Екатеринбург, Россия, L.A.Rykova@mail.ru

### ON INTERACTION OF PARTICIPANTS OF THE PROCESS OF FORMING AN ACCESSIBLE ENVIRONMENT FOR PASSENGERS WITH LIMITED MOBILITY IN RAILWAY TRANSPORT

©Rykova L., ORCID: 0000-0002-5449-2843, Ph.D., Ural State University Ways of Communication, Yekaterinburg, Russia, L.A.Rykova@mail.ru

*Аннотация.* Проблема создания доступной среды жизнедеятельности в нашей стране на протяжении последних десятилетий является одной из самых актуальных. Международные обязательства и национальное законодательство утвердили принципы, на которых должна строиться политика государства в отношении инвалидов. Транспортная мобильность является важнейшей предпосылкой для активного вовлечения людей с инвалидностью в жизнь общества. Эффективность формирования доступной среды на транспорте зависит от наличия хорошо подготовленных специалистов. С целью формирования соответствующих компетенций у обучающихся транспортным специальностям в транспортных вузах страны в профессиональные циклы части образовательных программ включена дисциплина «Организация доступной среды для инвалидов на транспорте». Изучение вопросов организации взаимодействия участников процесса формирования доступной среды, в рамках обозначенной дисциплины, потребовало проведения дополнительных исследований, направленных на анализ и систематизацию большого объема информации, связанной с нормативно-правовым обеспечением и современными технологиями предоставления транспортных услуг населению. Статья посвящена вопросам организации взаимодействия участников процесса формирования доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения на примере железнодорожного транспорта.

*Abstract.* The problem of creating an accessible living environment in our country over the past decades is one of the most urgent. International obligations and national legislation approved the principles on which the state's policy regarding disabled people should be based. Transport mobility is an essential prerequisite for the active involvement of people with disabilities in society. The effectiveness of creating an accessible environment in transport depends on the availability of well-trained specialists. In order to form appropriate competencies for students in transport specialties at transport universities of the country, the discipline "Organization of an accessible environment for people with disabilities in transport" is included in the professional cycles of some educational programs. Studying the issues of organizing the interaction of participants in the process of forming an accessible environment, within the framework of the indicated discipline, required additional studies aimed at analyzing and systematizing a large amount of information related to regulatory support and modern technologies for providing transportation services to the population. The article is devoted to the organization of interaction of participants in the formation of an accessible environment for people with disabilities and other people with limited mobility using the example of railway transport.

*Ключевые слова:* доступная среда, транспорт, инвалиды, маломобильные пассажиры, услуги, взаимодействие.

*Keywords:* accessible environment, transport, people with disabilities, passengers with limited mobility, services, interaction.

Государственная политика Российской Федерации в отношении инвалидности и инвалидов за последние десятилетия претерпела значительные изменения. Одним из приоритетов современной социальной политики государства является активная интеграция инвалидов в жизнь общества и создание условий для реализации инвалидами равных возможностей с другими гражданами во всех сферах общественной жизни [1]. Важнейшей предпосылкой к эффективной социальной интеграции инвалидов является доступность пассажирского транспорта. Одним из необходимых условий организации доступной среды является наличие подготовленных специалистов. Выпускники транспортных вузов, специалисты в области пассажирских перевозок, должны обладать знаниями в области обеспечения условий доступности пассажирского транспорта для инвалидов и других маломобильных групп населения.

Формирование доступной среды требует комплексной, системной работы большого количества ведомств, служб, организаций, предприятий, общественных объединений и сообществ. Сложным и требующим дополнительного исследования является вопрос организации взаимодействия участников этого процесса. В создании доступной среды на транспорте участвуют органы государственного управления и федеральной исполнительной власти, органы исполнительной власти и местного самоуправления, общественные объединения инвалидов, поставщики и потребители услуг.

Гарантом Конституции, а, следовательно, прав и свобод граждан Российской Федерации, включая людей с инвалидностью, является Президент РФ. Функции государственного регулирования в сфере транспорта осуществляет Министерство транспорта РФ, что предполагает участие в выработке и реализации государственной политики в отношении создания условий обеспечения доступности транспорта для инвалидов и других маломобильных групп населения.

Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте являются зоной ответственности бизнес-блока «Пассажирские перевозки» ОАО «Российские железные дороги». Холдинг «РЖД» выполняет функции по корпоративному нормативно-правовому регулированию процесса формирования доступной среды на железнодорожном транспорте, разработке и проведению мероприятий, направленных на повышение уровня доступности объектов пассажирской железнодорожной инфраструктуры, подвижного состава и предоставляемых населению транспортных услуг.

Участниками перевозочного процесса являются перевозчики, владельцы объектов транспортной инфраструктуры и операторы подвижного состава (Таблица) [4]. На них возложены обязанности по обеспечению доступности для пассажиров с инвалидностью пассажирских вокзалов, пассажирского подвижного состава и предоставляемых слуг.

Таблица.

УЧАСТНИКИ ПЕРЕВОЗОЧНОГО ПРОЦЕССА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

<i>Перевозчики</i>	<i>Владельцы объектов транспортной инфраструктуры</i>	<i>Операторы подвижного состава</i>
- Акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» (АО «ФПК»); - Дирекция скоростного сообщения - филиал ОАО «РЖД» (ДОСС); - Пригородные пассажирские компании.	- Дирекция железнодорожных вокзалов — филиал ОАО «РЖД» (ДЖВ); - Центральная дирекция пассажирских обустройств — филиал ОАО «РЖД» (ЦДПО); - Пригородные пассажирские компании, имеющие на балансе объекты инфраструктуры; - Подразделения, предприятия, арендующие объекты инфраструктуры (их части) в соответствии с условиями договора аренды имущества, находящегося в собственности ОАО «РЖД», в части обеспечения доступности для маломобильных пассажиров предоставляемых услуг.	- Акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» (АО «ФПК»); - Центральная дирекция моторвагонного подвижного состава — филиал ОАО «РЖД» (ЦДМВ).

Важным аспектом работы по созданию доступной среды является активное взаимодействие с общественными объединениями инвалидов, консультирование с организациями, представляющими инвалидов при разработке форм обслуживания и программ подготовки кадров.

Обязательным условием высокой эффективности работы по формированию доступной среды для инвалидов на транспорте является организация взаимодействия участников этого процесса. Созданные для этой цели объединения и организации решают широкий спектр задач от подготовки предложений по выработке основных направлений совершенствования законодательства РФ в отношении инвалидов и инвалидности до организации ситуационной помощи людям с инвалидностью на объектах транспортной инфраструктуры (Рисунок 1).

Комиссия при Президенте РФ по делам инвалидов образована в соответствии с Указом Президента РФ от 24 августа 2012 г и является совещательным органом. Одной из целей создания Комиссии является обеспечение взаимодействия федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных объединений, научных и других организаций при рассмотрении вопросов, связанных с решением проблем инвалидности и инвалидов в РФ [2].

Приказом Министерства транспорта РФ от 6 июня 2017 г. №214 создан Отраслевой методический совет Министерства транспорта РФ по вопросам формирования на транспорте доступной среды для инвалидов и других МГН. Совет является высшим экспертным органом Министерства транспорта РФ по обеспечению доступности транспортных объектов и услуг для инвалидов и маломобильных групп населения. В своей деятельности Совет руководствуется Конвенцией ООН о правах инвалидов, Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, лучшей отраслевой практикой, приоритетами, рекомендациями общественных организаций инвалидов и международных транспортных организаций. Состав членов Совета формируется из специалистов Министерства транспорта РФ и Министерства труда и социальной защиты населения РФ, ведущих экспертов отрасли и транспортных вузов, экспертов общественных

объединений инвалидов и экспертов российских организаций пассажирского транспорта [3].



Рисунок 1. Организация взаимодействия участников процесса формирования доступной среды в сфере транспорта (железнодорожного).

Рабочая группа по обеспечению доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров действует на постоянной основе. Активное участие в работе группы принимают представители общественных объединений инвалидов. Рабочая группа ежегодно разрабатывает «Мероприятия ОАО «Российские железные дороги» по обеспечению доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров».

Для организации взаимодействия участников перевозочного процесса на железнодорожном транспорте создан информационно-сервисный Центр содействия мобильности ОАО «Российские железные дороги». Работа ЦСМ организована в соответствии с «Регламентом взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте».

Операторы ЦСМ РЖД по установленным каналам связи в круглосуточном режиме, без выходных дней, осуществляют прием заявок от маломобильных пассажиров, регистрацию, передачу участникам перевозочного процесса и мониторинг их исполнения (рисунок 2).

Пассажирам из числа инвалидов на основе заявок предоставляются услуги резервирования мест для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах; регистрация для оформления электронных билетов на места для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах на сайте ОАО «РЖД»; услуги сопровождения и оказания помощи на вокзалах; включение в состав пассажирского поезда вагона с местами для инвалидов, при отсутствии такого вагона в составе поезда (Рисунок 2).

Распоряжением ОАО «РЖД» от 23.07.2018 №1554/р (ред. от 01.07.2019) утверждена «Технология оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования», которая устанавливает основные положения резервирования и оформления проездных документов (билетов) на места для инвалидов в поездах дальнего следования, а также механизм взаимодействия работников структурных подразделений ОАО «РЖД», АО «ФПК», других перевозчиков [5].



Рисунок 2. Технология взаимодействия участников перевозочного процесса на железнодорожном транспорте при предоставлении транспортных услуг пассажирам с инвалидностью.

Контроль выполнения технологии оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования возлагается на работников:

–Центра контрольно-ревизионной деятельности при проведении контроля пассажирских перевозок и клиентских услуг АО «ФПК»;

–групп технологического контроля Дирекции скоростного сообщения (ДОСС) при организации перевозки, резервировании и оформлении проездных документов (билетов) для поезда в поездах формирования ДОСС.

Важным моментом для исследования уровня удовлетворенности пассажиров из числа инвалидов предоставляемыми услугами на всех этапах поездки является организация обратной связи. Анализ претензионных обращений и предложений, поступающих в Холдинг «РЖД», маркетинговые исследования, опросы и анкетирование позволяют выявлять и оценивать несоответствия ожиданий пассажиров уровню предоставляемых услуг, устранять причины с помощью корректирующих действий и повышать качество обслуживания пассажиров.



Таким образом, организация доступной среды на транспорте является комплексным процессом, включающим в себя как вертикальное управление, так и горизонтальное взаимодействие участников этого процесса. Эта деятельность опирается на многоуровневую, четко структурированную обновленную правовую базу [6].

В настоящее время формируется модель взаимодействия органов федеральной исполнительной власти, транспортных предприятий, общественных объединений инвалидов, маломобильных потребителей транспортных услуг с целью осуществления согласованных действий по реализации государственных функций в сфере формирования доступной среды на транспорте.

#### *Список литературы:*

1. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации: федеральный закон Российской Федерации от 24 нояб. 1995 г. №181-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 20 июля 1995 г.: одобрен Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 15 нояб. 1995 г.
2. Положение о Комиссии при Президенте Российской Федерации по делам инвалидов: утверждено Указом Президента 21 августа 2012 г. №1201.
3. Положение об Отраслевом методическом совете Министерства транспорта Российской Федерации по вопросам формирования на транспорте доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения»: утверждено приказом Минтранса России от 6 июня 2017 г. №214.
4. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, пассажирских поездов и предоставляемых услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом: утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 10.04.2018 №721/р.
5. Технология оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования: утверждена распоряжением ОАО «РЖД» от 23 июля 2018 г. №1554/р.
6. Рыкова Л. А. Некоторые аспекты формирования доступной среды для инвалидов на транспорте (железнодорожном) // Тенденции развития науки и образования. 2019. №56. С. 74-77. <https://doi.org/10.18411/lj-11-2019-19>

#### *References:*

1. On social protection of disabled people in the Russian Federation: Federal Law Ros. Federation from 24 nov. 1995 No. 181-FZ: adopted by the State. Duma Feder. Coll. Grew up. Federation July 20, 1995: approved. Federation Council Feder. Coll. Grew up. Federation 15 nov. 1995 year
2. Regulations on the Commission on the Affairs of Persons with Disabilities under the President of the Russian Federation: approved by Presidential Decree No. 1201 on August 21, 2012.
3. Regulations on the Sectoral Methodological Council of the Ministry of Transport of the Russian Federation on the formation of an accessible environment for people with disabilities and other low-mobility groups of the population in transport ": approved by order of the Ministry of Transport of Russia dated June 6, 2017 No. 214.
4. Corporate procedure for ensuring the conditions of accessibility for passengers with limited mobility and disabled passengers of passenger infrastructure facilities, passenger trains and services provided for the carriage of passengers by rail: approved by order of JSC Russian Railways No. 721/r dated 10.04.2018.
5. Technology for issuing travel documents to seats for disabled people on long-distance

trains: approved by the order of JSC "Russian Railways" dated July 23, 2018 No. 1554/r.

6. Рыкова, Л. А. (2019). Nekotorye aspekty formirovaniya dostupnoi sredy dlya invalidov na transporte (zheleznodorozhnom). *Tendentsii razvitiya nauki i obrazovaniya*, (56-1), 74-77. <https://doi.org/10.18411/lj-11-2019-19>

*Работа поступила  
в редакцию 04.01.2020 г.*

*Принята к публикации  
12.01.2021 г.*

---

*Ссылка для цитирования:*

Рыкова Л. А. К вопросу о взаимодействии участников процесса формирования доступной среды для маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте // Бюллетень науки и практики. 2021. Т. 7. №2. С. 213-219. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/63/20>

*Cite as (APA):*

Rykova, L. (2021). On Interaction of Participants of the Process of Forming an Accessible Environment for Passengers With Limited Mobility in Railway Transport. *Bulletin of Science and Practice*, 7(2), 213-219. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/63/20>