

УДК 656.072.7

## РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ И ПЕРСОНАЛА НА ВОКЗАЛЕ

*А. В. НИКОЛЮК*

*УП «Минское отделение Белорусской железной дороги»*

Эксплуатация объектов инфраструктуры вокзального комплекса его персоналом регламентируется нормативными документами структурных подразделений, в состав которых входят указанные комплексы [1, 2]. В то же время, использование зданий, сооружений, инженерных коммуникаций, технологического оборудования вокзальных комплексов посетителями (пассажирами, встречающими, провожающими, клиентами торговых точек и т. д.), правовые взаимоотношения посетителей и персонала по вопросам эксплуатации перечисленного имущества практически не регламентированы.

Необходимость правового регулирования взаимоотношений администрации вокзального комплекса и потребителей услуг (посетителей) обусловлена актуальностью своевременного обновления технологии работы вокзального комплекса [3, 4] и безотлагательного решения периодически возникающих проблем [2, 5], в т. ч.:

- присутствия лиц, ведущих асоциальный образ жизни;
- игнорирования посетителями требований применения индивидуальных средств защиты в период пандемии;
- самовольного использования посетителями технологического оборудования не по назначению;
- перемещения по территории вокзального комплекса посетителей с использованием велосипедов, скейтбордов, роликовых коньков, гироскутеров, сигвеев и создания для окружающих ситуаций, угрожающих их жизни, здоровью;
- несанкционированной парковки велосипедов, самокатов и др.;
- несанкционированного расклеивания рекламных листовок, предложение (рекламы) услуг по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом, включая легковое такси;
- выгула домашних животных на газонах и мн. др.

Анализ отзывов по работе объектов вокзального комплекса станции Минск-Пассажирский за 2021–2022 годы свидетельствует о наличии негативного отношения посетителей к отсутствию урегулирования перечисленных выше проблем (ориентировочно 10,8 % от общего количество замечаний).

Для формирования правовой основы изучен опыт разработки документов, регламентирующих взаимоотношения администрации и посетителей объектов с массовым пребыванием людей как Республики Беларусь, так и зарубежных стран: Правил поведения в торгово-общественном центре «Дана Молл» (г. Минск), Правил посещения торгово-офисного центра «Столица» (г. Чита),

Правил поведения на стадионе «Борисов-Арена» (г. Борисов), Правил поведения посетителей центра торговли и досуга «Мега» (г. Каунас), Правил посещения концертного зала «Event-Hall» (г. Москва), Правил посещения многопрофильного культурно-спортивного комплекса «Минск-Арена» (г. Минск), Правил посещения концертных залов Пермской краевой филармонии, Правил посещения магазинов в торговом центре «Немига, 3» (г. Минск), Правил посещения торговых объектов «BIGZZ» (г. Минск), Правил пользования аэровокзальным комплексом Московского аэропорта «Домодедово», Правил посещения развлекательного комплекса Аквапарк «Лебяжий» (г. Минск), Правил пребывания на территории аэропорта «Одесса».

По результатам изучения перечисленных выше документов, а также на основании опыта эксплуатации объектов вокзального комплекса станции Минск-Пассажи́рский подготовлен проект Правил пользования вокзальным комплексом. Наличие такого правового документа со статусом нормативного правового акта (НПА) позволит регламентировать взаимоотношения администраций вокзалов, правоохранительных органов и посетителей вокзальных комплексов и повысить качество оказания услуг на вокзальном комплексе.

Структура и основные положения предлагаемых Правил пользования вокзальным комплексом установлены в соответствии с требованиями разработчика НПА.

**Общие положения.** Правила пользования железнодорожным вокзальным комплексом (далее – Правила) регламентируют общий порядок поведения посетителей железнодорожного вокзального комплекса в его помещениях и/или на его территории. Правила являются обязательными к исполнению для всех без исключения посетителей.

В Правилах следует определить, что железнодорожный вокзальный комплекс – это совокупность железнодорожного вокзала и прилегающих к нему территорий, зданий, сооружений и других объектов конструктивно, технологически или иным образом связанных с железнодорожным вокзалом и подчиненных единому режиму управления, функционирования и развития. Таким образом, вокзальный комплекс является многофункциональным, имеет строго установленную технологию обслуживания граждан при оказании услуг перевозки и требует систематизации правил пользования вокзала.

В случае нарушения Правил работники железнодорожного вокзального комплекса (далее – вокзального комплекса) вправе отказать посетителю в обслуживании и потребовать покинуть объект, территорию вокзального комплекса. Важно установить понятие «нарушение Правил», как событие, вызывающее препятствующее оказание и получение услуг граждан на вокзальном комплексе.

**Общие требования к работникам вокзального комплекса.** Администрация и работники вокзального комплекса обязаны:

– информировать граждан о Правилах, недопущении нарушений правил, мерах, применяемых при нарушении Правил;

- контролировать выполнение Правил на объектах вокзального комплекса;
- взаимодействовать с правоохранительными и иными компетентными органами при нарушении Правил;
- проводить профилактическую работу, направленную на недопущение возникновения нарушений Правил;
- создавать в соответствии с НПА необходимую инфраструктуру на вокзальном комплексе, позволяющую обеспечивать условия для соблюдения Правил.

Общие требования к посетителям. Посетители вокзального комплекса обязаны:

- лично заботиться о своем здоровье/жизни и безопасности имущества, также о здоровье/жизни своих детей, сопровождаемых лиц и безопасности их имущества;
- оставлять велосипеды, самокаты и др. только в специально отведенных местах;
- незамедлительно сообщать работникам вокзального комплекса и сотрудникам правоохранительных органов о случаях обнаружения подозрительных предметов, случаях задымления или пожара, совершающихся правонарушениях, других угрозах безопасности.

Оставленные на территории вокзального комплекса велосипеды, самокаты и др. вне специально отведенных мест изымаются и актируются установленным порядком как забытые, найденные вещи. Средства фиксации указанных транспортных средств (замки, тросы, цепи) демонтируются, утилизируются, стоимость их хозяевам не возмещается.

Посетители имеют право хранить велосипеды на велопарковках только на время посещения объектов вокзального комплекса, но не более, чем на 2 часа. По истечении 2 часов велосипед изымается и актируется установленным порядком как забытая вещь. Администрация вокзального комплекса не несет ответственности за сохранность велосипедов посетителей на велопарковке и причиненный им вред третьими лицами.

На территории вокзального комплекса запрещается:

- осуществлять предложение (рекламу) услуг по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом, включая легковое такси. Осуществлять стоянку транспортных средств на территории вокзального комплекса без разрешения его администрации;

- принимать к перевозке, охране предметы от посторонних лиц;
- приставать к гражданам, то есть совершать действия по нарушению общественного порядка, выразившиеся в навязчивых действиях гражданина, осуществляемых в отношении других граждан против их воли, в целях купли-продажи, обмена или приобретения вещей иным способом, а также в целях гадания, попрошайничества, оказания услуг сексуального характера либо навязывания иных незаконных услуг;

– несанкционированно проникать в производственные (служебные, технические) помещения;

– находиться в состоянии наркотического, токсического и/или алкогольного опьянения либо под воздействием психотропных веществ;

– находиться в пачкающей, зловонной одежде/без одежды, без обуви, с багажом, предметами, продуктами, которые могут испачкать пассажиров, багаж и элементы конструкции вокзального комплекса;

– пребывать на территории вокзального комплекса, не имея к тому достаточных оснований (кроме пассажиров и персонала, а также провожающих и встречающих);

– засорять, загрязнять и наносить повреждения сооружениям, устройствам, оборудованию, элементам конструкции вокзального комплекса;

– совершать действия, препятствующие нормальному функционированию вокзального комплекса, в частности действия и/или бездействия, прямо или косвенно создающие препятствия для прохода пассажиров, а также влияющие на образование скопления людей по причинам, не связанным с нормальной эксплуатацией вокзального комплекса по его прямому назначению;

– оставлять детей без присмотра;

– оставлять без присмотра сумки и другие личные вещи;

– размещать крупногабаритный или грязный багаж на посадочных местах в залах ожидания;

– лежать на посадочных местах в залах ожидания, занимая несколько посадочных мест одновременно; забираться с ногами на посадочные места;

– сидеть, лежать на полу и в иных местах, не предназначенных для этого;

– ходить по естественным и искусственным газонам, зонам озеленения и размещаться на них;

– прослушивать аудиоаппаратуру с уровнем громкости, препятствующим восприятию акустической информации в вокзальном комплексе и причиняющим беспокойство другим пассажирам;

– подключать в группы розеток, обеспечивающих работу технологического оборудования объектов вокзального комплекса, электрическую нагрузку (электробритвы, ноутбуки, зарядные устройства и прочие электроприборы);

– использовать, запускать какие-либо летательные и иные дистанционно управляемые аппараты, игрушки;

– перемещаться по территории вокзального комплекса на велосипедах, тележках, самокатах, роликовых коньках, скейтбордах, гироскутерах, сигвеях и др., за исключением инвалидов колясок, детских прогулочных колясок, которые используются в качестве средства передвижения людьми с ограниченными возможностями или детьми;

- перевозить людей на багажных тележках или иным образом использовать тележки не по назначению (перевозить любые категории предметов и материалов, не имеющие отношения к багажу пассажира);
- иметь при себе животных без намордника и поводка, длина которого не позволяет контролировать их поведение;
- выгуливать животных на территории вокзального комплекса, кормить животных на посадочных местах в залах ожидания;
- вести профессиональную теле-, видео- и кино съемку без письменного разрешения администрации вокзального комплекса;
- создавать ситуации, угрожающие жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров/клиентов вокзального комплекса, а также персонала, допускать по отношению к ним словесные оскорбления, угрозы и попытки физического насилия;
- создавать условия, которые мешают сотрудникам выполнять свои должностные обязанности или препятствуют обслуживанию других пассажиров;
- наносить надписи, расклеивать плакаты, афиши, объявления, другие материалы рекламного, информационного и агитационного содержания без письменного разрешения администрации вокзального комплекса;
- пользоваться санитарными узлами во время проведения уборки в данных помещениях.

**Противоэпидемиологические требования к посетителям.** Посещение объектов вокзального комплекса не допускается при температуре тела более 37 градусов, при наличии симптомов респираторных заболеваний (кашель, насморк, слабость) и любых других заболеваний, которые могут представлять угрозу здоровью других посетителей. При проявлении указанных симптомов посетитель обязан обратиться за помощью, консультацией в медицинский пункт вокзала. Возможность дальнейшего нахождения посетителя на территории и внутри объектов вокзального комплекса определяют медицинские работники.

Для предотвращения осложнения эпидемических ситуаций посетителям вокзального комплекса, которые игнорируют обязательные требования использования средств защиты, может быть отказано в обслуживании, за исключением случаев документального подтверждения наличия противопоказаний для использования индивидуальных средств защиты в связи с имеющимися заболеваниями.

Таким образом, наличие Правил пользования вокзальным комплексом позволяет установить единый подход к оценке поведения посетителей объектов вокзала, действий персонала при проявлении нарушений посетителями норм нахождения, обеспечению комфортной среды пребывания на вокзале граждан, выполнению персоналом своих функций при оказании услуг в соответствии с НП. Опыт применения подобных правил показывает, что на

железной дороге можно поэтапно определять нормы отношений между посетителями вокзального комплекса и персоналом при оказании услуг перевозки пассажиров и услуг на объектах вокзального комплекса.

### Список литературы

- 1 Кочнев, Ф. П. Пассажи́рские перевозки на железных дорогах / Ф. П. Кочнев. – М. : Транспорт, 1980. – 496 с.
- 2 Сыцко, П. А. Пассажи́рские перевозки : учеб. пособие / П. А. Сыцко, И. Г. Тихомиров, В. Е. Ярмоленко. – Гомель : БелИИЖТ, 1986. – 58 с.
- 3 Организация работы железнодорожных вокзалов : учебное пособие / В. Г. Кузнецов, Л. А. Редько, И. М. Литвинова. – Гомель : БелГУТ, 2015. – 247 с.
- 4 СТП 09150.20.039–2011. Типовой технологический процесс работы вокзала. – Минск : Бел. ж. д., 2011. – 83 с.
- 5 Организация пассажирских перевозок : учеб. / под ред. А. Г. Котенко и Е. А. Макаровой. – М. : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2017. – 136 с.

---

### СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ:

■ Николок Александр Владимирович, г. Минск, РТУП «Минское отделение Белорусской железной дороги», первый заместитель начальника станции – начальник вокзала Минск-Пассажи́рский, mpas\_szam1@nod1.mnsk.rw.

УДК 656.064

## БЕСШОВНАЯ ЛОГИСТИКА МУЛЬТИМОДАЛЬНЫХ ПЕРЕВОЗОК

*Т. В. ПИЛЬГУН*

*Белорусский национальный технический университет, г. Минск*

Мультимодализм – современное и устойчиво развивающееся направление в развитии как внутринациональных, так и международных грузовых перевозок. Главная идея мультимодальной перевозки – привлечение нескольких видов транспорта при организации доставки грузов.

Конвенция ООН «UN Convention on International Multimodal Transport of Goods» [1], подписанная в 1980 году, является основополагающим и единственным международным документом, регламентирующим мультимодальные перевозки, которые в русскоязычном переводе идентичны понятию «смешанные перевозки». Задачей Конвенции было создание правового обеспечения условий организации беспрепятственного продвижения товаров и тем самым содействие развитию международной торговли.

Условия беспрепятственного перемещения определяются принципами мультимодальной перевозки, основы которых заложены в принятых Конвенцией