



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ПЕТЕРБУРГСКИЙ МЕТРОПОЛИТЕН»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальника метрополитена


_____ Выборнов И.Н.
« 01 » февраля 2021 г.

Регламент
оказания помощи маломобильным группам населения

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
2. ВВЕДЕНИЕ	6
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	7
4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ МЕТРОПОЛИТЕНА, УЧАСТВУЮЩИМ В СОПРОВОЖДЕНИИ И ИНФОРМИРОВАНИИ МГН.....	9
5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРИ ПРИЕМЕ ЗАЯВКИ И ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ ПАССАЖИРУ	10
5.1. Вызов работника метрополитена при помощи телефонного звонка (8-800-350-11-55) в ИСЦ или вызова с терминала системы передачи тревожной информации.....	10
5.2. Обращение пассажира за помощью непосредственно к работнику метрополитена на станции.....	12
5.2.1. <i>Обращение к Дежурному по обслуживанию пассажиров.....</i>	<i>12</i>
5.2.2. <i>Обращение к контролеру автоматических пропускных пунктов метрополитена или кассиру</i>	<i>13</i>
5.2.3. <i>Обращение к работнику Службы транспортной безопасности</i>	<i>13</i>
5.3. Поступление от пассажира предварительной заявки на оказание помощи	14
5.4. Обработка выполненных заявок.....	15
6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ РАЗЛИЧНЫМ КАТЕГОРИЯМ МГН	16
6.1. Оказание помощи по сопровождению пассажира, использующего кресло-коляску	16
6.2. Оказание помощи по транспортировке пассажира, использующего ходунки.....	18
6.3. Оказание помощи пассажиру с общими нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч., на костылях или протезах)	18
6.4. Оказание помощи пассажиру с нарушением зрения.....	19
6.5. Оказание помощи пассажиру с детской коляской.....	19
6.5.1. <i>Порядок транспортировки детской коляски на эскалаторе.....</i>	<i>19</i>
6.5.2. <i>Порядок транспортировки детской коляски по лестничным маршам. ...</i>	<i>20</i>
6.6. Оказание помощи в информировании пассажира	20
6.7. Оказание помощи пассажирам с багажом.....	21
6.8. Особенности оказания помощи МГН на пересадочном узле «Технологический институт 1» – «Технологический институт 2»	21
6.9. Действия работников, участвующих в управлении эскалатором, при	

перевозке МГН на эскалаторе	22
6.9.1. <i>Дежурный у эскалатора Службы движения обязан:</i>	<i>22</i>
6.9.2. <i>Контролер автоматических пропускных пунктов метрополитена Службы сбора доходов обязан:</i>	<i>22</i>
7. ПОРЯДОК ОСМОТРА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ	23
7.1. Проведение обследования состояния технических средств обеспечения доступности МГН на территории метрополитена	23
Порядок ведения телефонных переговоров при оказании помощи пассажирам	1

1. ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Аппарель (колясочный спуск) – накладная конструкция на лестничный марш или через препятствие, состоящая из двух отдельных направляющих, предназначенная для перемещения тележек различного типа и назначения. Не является пандусом и не предназначена для перемещения людей в креслах-колясках и детских колясках.

Инвалид – человек, имеющий нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в том числе с нарушением опорно-двигательного аппарата, нарушениями зрения и дефектами слуха, которые мешают его полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими, в том числе из-за пространственно-средовых барьеров.

Инвалид по зрению – человек, у которого полностью отсутствует зрение или острота остаточного зрения не превышает 10%, или поле зрения составляет не более 20%.

Индукционная система – техническое средство, подключенное к усилителю переговорного устройства «пассажир-кассир» и предназначенное для беспроводной дистанционной передачи звуковой информации от микрофона кассира непосредственно в слуховой аппарат слабослышащего пассажира, работающий в режиме «Т» (телекатушка).

ИСЦ – информационно-справочный центр метрополитена.

Кресло-коляска – техническое средство реабилитации, предназначенное для инвалидов и больных и приводимое в движение мускульной силой пользователя или сопровождающего, электроприводом или смешанным приводом.

Маломобильные группы населения (далее – МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся: инвалиды, люди с ограниченными (временными или постоянными) возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.

Пандус – сооружение, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, состоящее из маршей (имеющих сплошную наклонную по направлению движения поверхность) и горизонтальных площадок (для отдыха и/или маневрирования). Пандусы, пригодные для перемещения кресел-колясок и детских колясок имеют нормируемый уклон, не превышающий 8%.

Подъемная платформа – грузоподъемная машина периодического действия для подъема и спуска пользователей, размещающихся на грузонесущем устройстве, которая перемещается по вертикальной или наклонной траектории.

Поручень – компонент лестницы или пандуса, который задает направление и обеспечивает поддержку на уровне руки при движении. Поручень может быть верхом ограждения.

ПУОТБ – пункт управления обеспечением транспортной безопасности.

Стенд системы городской ориентирующей информации (СГОИ) – информационный носитель с картой местности, прилегающей к станции метрополитена. Размещаются в вестибюлях и на платформах станций.

Система передачи тревожной информации (СПТИ) – совокупность технических средств, предназначенных для передачи информации со станций в ПУОТБ (кнопка SOS) и ИСЦ (кнопка INFO) метрополитена. Состоит из стационарных стационарных терминалов, размещаемых в пассажирской зоне станций метрополитена, линий связи, серверного оборудования и операторских терминалов, размещаемых в ПУОТБ и ИСЦ метрополитена. Стационарные терминалы оснащены мониторами с сенсорным экранным управлением, видеокамерой, средствами аудиосвязи и кнопками вызова операторов.

Система радиоинформирования и ориентирования лиц с нарушением зрения «Говорящий город» – система, состоящая из индивидуальных носимых абонентских устройств пользователей и инфраструктурного оборудования - радиоинформаторов, размещаемых над входными вестибюльными дверьми и на кабине контролера автоматических пропускных пунктов метрополитена в вестибюле, передающих на абонентское устройство различные сообщения об объекте и другую информацию, звуковых маячков, подающих по запросу пользователя сигналы ориентирования, а также из сервера данной системы.

Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем прикосновения.

Тактильно-контрастные наземные и напольные указатели – средства информирования и предупреждения, представляющие собой рельефные (тактильные) контрастные полосы определенного рисунка, позволяющие инвалидам по зрению ориентироваться в пространстве путем осязания тростью, стопами ног или используя остаточное зрение. Разделяются по основным типам на предупреждающие и направляющие.

Телефоны диспетчера дистанции обеспечения мобильности пассажиров – Административно-хозяйственная связь: 98-70; 98-71; 95-97.

Служебная сотовая связь: 8-921-372-96-19; 8-921-335-93-05; 8-931-593-48-40.

Телефоны используются исключительно для внутреннего взаимодействия работников метрополитена, переговоры могут быть записаны. Не допускается передача указанных телефонных номеров пассажирам и сторонним организациям без согласования со Службой движения.

Телефон специалиста информационно-справочного центра – 8-800-350-11-55 (вызов бесплатный для звонков с телефонных номеров, зарегистрированных в Российской Федерации).

Ходунки – персональные вспомогательные средства, поддерживающие пользователя при ходьбе, управляемые или обеими руками, или верхней частью тела. Представляют собой рамы, помогающие человеку сохранить устойчивость и равновесие при ходьбе или стоянии, сделанные обычно из металла, и имеющие две рукоятки, четыре ножки (опоры) или две ножки (опоры) и два колесика.

Шрифт Брайля – специальный рельефно-точечный шрифт для лиц с полной потерей зрения (незрячих) и слабовидящих.

2. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий регламент разработан в соответствии с требованиями части 8 статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в редакции Федерального закона от 1 декабря 2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» с целью улучшения качества оказания помощи пассажирам, испытывающим затруднения в самостоятельном передвижении по территории метрополитена и определения порядка взаимодействия подразделений метрополитена.

Настоящий документ определяет порядок взаимодействия и разграничения зон ответственности подразделений предприятия при оказании помощи МГН на территории метрополитена при оказании услуги по перевозке пассажиров.

Данный регламент является обязательным к исполнению следующими подразделениями метрополитена, задействованными в процессе оказания помощи по информированию, сопровождению маломобильных групп населения, находящихся на территории метрополитена, а также в поддержании технических средств, конструкций и средств информирования в надлежащем работоспособном состоянии:

- Служба движения – оказание помощи по сопровождению маломобильных групп населения (МГН), координация действий персонала, поддержание исправного состояния мобильных подъемных устройств, находящихся в ведении подразделения.
- Служба управления имуществом – прием заявок на оказание помощи пассажирам из числа МГН, и передача их на исполнение в Службу движения, поддержание надлежащего технического состояния контрастной разметки ступеней лестничных маршей и информационных табличек на станциях.
- Служба сбора доходов – предоставление пассажирам тактильно-графических схем метрополитена для ознакомления, передача информации в Службу движения о необходимости оказания помощи пассажирам из числа МГН.
- Служба транспортной безопасности Подразделения по обеспечению транспортной безопасности – передача информации и пропуск пассажиров из числа МГН в вестибюль станции с соблюдением требований транспортной безопасности, передача информации диспетчеру дистанции обеспечения мобильности пассажиров Службы движения о необходимости оказания помощи пассажирам из числа МГН.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. В рамках данного регламента под пассажирами понимаются люди, перемещающиеся по территории пассажирской зоны метрополитена, в том числе, в пределах подуличных переходов.

3.2. Настоящий регламент определяет порядок оказания помощи следующим категориям МГН на объектах метрополитена:

3.2.1. Инвалидам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч., в кресле-коляске, на ходунках, на костылях, с ДЦП и т.д.)

3.2.2. Пассажирам с нарушением зрения;

3.2.3. Пассажирам с нарушением слуха;

3.2.4. Пассажирам с детской коляской;

3.2.5. При наличии возможности (отсутствие других заявок) помощь на станции оказывается перевозящим багаж пассажирам следующих категорий:

- с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата;
- пенсионерам;
- беременным женщинам.

Прием заявок специалистом информационно-справочного центра от данных категорий пассажиров не производится.

3.3. Для обеспечения доступности услуг по перевозке МГН метрополитеном реализуются следующие мероприятия:

- Установка информационных табличек с указанием номера бесплатного телефона (8-800-350-11-55) ИСЦ для обеспечения возможности вызова работников метрополитена и оказания помощи пассажирам при затруднениях в самостоятельном преодолении препятствий на пути следования.

- Установка пандусов, дублирующих лестничные марши, на привестибюльной территории для обеспечения возможности самостоятельного преодоления лестничных маршей всеми категориями МГН.

- Установка расширенных вестибюльных дверей с автоматическим приводом открытия для обеспечения самостоятельного доступа в вестибюль всех категорий МГН.

- Установка подъемных платформ на лестничных маршах для обеспечения доступа людей, пользующихся креслами-колясками, при помощи сопровождающего из числа работников метрополитена.

- Размещение мобильных лестничных подъемников для перемещения людей в креслах-колясках по лестничным маршам станций для обеспечения доступа людей, пользующихся креслами-колясками, при помощи сопровождающего из числа работников метрополитена.

- Размещение специализированных тележек для перемещения людей в креслах-колясках по эскалаторам станций для обеспечения доступа людей, пользующихся креслами-колясками, при помощи сопровождающего из числа работников метрополитена.
- Установка в кассовых окнах станций метрополитена переговорных устройств с индукционными системами, совместимыми со слуховыми аппаратами для людей с ослабленным слухом.
- Размещение в кассах тактильных схем метрополитена со шрифтом Брайля для обеспечения ориентирования в метрополитене людей с нарушениями зрения.
- Установка на территории метрополитена тактильно-контрастных напольных указателей перед лестничными маршами, вестибюльными дверьми и у края платформы для обеспечения ориентирования и безопасного передвижения людей с нарушениями зрения.
- Нанесение контрастной разметки на крайних ступенях лестничных маршей и у края платформы для обеспечения безопасности передвижения людей с ослабленным зрением.
- Установка над входными вестибюльными дверьми и кабиной дежурного по вестибюлю компонентов (радиопередатчиков) системы радиоинформирования и ориентирования лиц с нарушением зрения.
- Установка в вагонах информационных табло типа «бегущая строка», дублирующих звуковую информацию для информирования людей с нарушением слуха.
- Оказание помощи в информировании и сопровождении маломобильных групп населения на территории объектов метрополитена.

3.4. Помощь по сопровождению пассажиров из числа МГН, оказываемая работником (группой работников) метрополитена, по направлению перемещения условно разделяются на четыре типа:

- 3.4.1. Сопровождение из вестибюля, либо привестибюльной территории (включая подуличные переходы) от границ землепользования метрополитена до посадки в вагон поезда (**вход**);
- 3.4.2. Сопровождение с уровня платформы до выхода из вестибюля, либо привестибюльной территории (включая подуличные переходы) до границ землепользования метрополитена (**выход**);
- 3.4.3. Сопровождение между платформами станций в рамках пересадочного узла (**пересадка**);
- 3.4.4. Сопровождение в пределах подуличного перехода, в том числе, с одной стороны улицы на другую (**переход**).

4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ МЕТРОПОЛИТЕНА, УЧАСТВУЮЩИМ В СОПРОВОЖДЕНИИ И ИНФОРМИРОВАНИИ МГН

4.1. Работники при оказании помощи по сопровождению и информированию МГН должны руководствоваться положениями настоящего регламента, должностной инструкцией, кодексом деловой этики и служебного поведения работников ГУП «Петербургский метрополитен», правилами пользования метрополитеном, а также инструкциями по пользованию подъемными устройствами и другими действующими нормативными документами, регламентирующими порядок работы подразделений, участвующих в сопровождении и информировании МГН.

4.2. При оказании помощи по сопровождению и информированию МГН на станции работники должны обладать практическими навыками оказания помощи всем категориям МГН, указанным в п.3.2, и знать правила по этике общения при обслуживании МГН.

4.3. Работники должны обладать информацией о наличии на станции препятствий для самостоятельного передвижения, наличии и состоянии технических средств обеспечения доступности, а также местах их размещения, графике работы резервных эскалаторов, возможных маршрутах передвижения между станциями с учетом наличия препятствий, имеющихся на пересадочных узлах и станциях, местах размещения информационных терминалов, схем метрополитена (включая тактильные схемы), а также стендов системы городской ориентирующей информации (СГОИ).

4.4. Решение о возможности прохода пассажиров в обход рамок металлодетекторов принимается исключительно представителем подразделения, ответственного за обеспечение транспортной безопасности. При этом определяется необходимость досмотра пассажира альтернативными средствами досмотра. Работники, отвечающие за обеспечение доступности метрополитена для МГН не имеют права принимать самостоятельных действий по пропуску пассажиров без проведения досмотровых мероприятий.

5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРИ ПРИЕМЕ ЗАЯВКИ И ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ Пассажиру

В процессе оказания помощи принимают участие следующие работники метрополитена:

- Специалист информационно-справочного центра Службы управления имуществом (далее – Специалист ИСЦ) – прием, учет заявок, поступающих от пассажиров по единому справочному телефону метрополитена и с терминалов СПТИ, передача заявок на исполнение в Службу движения.
- Диспетчер дистанции обеспечения мобильности пассажиров Службы движения (далее – Диспетчер) – учёт и распределение поступающих заявок, контроль местоположения и занятости дежурных по обслуживанию пассажиров, анализ поступающих заявок.
- Дежурный по обслуживанию пассажиров (в т.ч., старший дежурный по обслуживанию пассажиров) дистанции обеспечения мобильности пассажиров Службы движения (далее – Дежурный по обслуживанию пассажиров) – исполнение заявок, поступивших через Диспетчера, мониторинг пассажиропотока на станции и инициативное оказание помощи МГН.
- Инспектор по станции Службы транспортной безопасности Подразделения по обеспечению транспортной безопасности (далее – Инспектор СТБ) – открытие дополнительной двери для пропуска пассажира из числа МГН с обеспечением необходимых требований транспортной безопасности.

Настоящим регламентом предусмотрены следующие варианты обращения МГН для оказания помощи при перевозке:

5.1. Вызов работника метрополитена при помощи телефонного звонка (8-800-350-11-55) в ИСЦ или вызова с терминала системы передачи тревожной информации

5.1.1. При поступлении вызова от МГН, Специалист ИСЦ, принявший звонок, уточняет следующую информацию:

5.1.1.1. Станция отправления и место (номер входа, или иной ориентир), где возникла потребность в оказании помощи (Специалист ИСЦ, при необходимости, сообщает пассажиру информацию о порядке оказания помощи на территории метрополитена).

5.1.1.2. Характер помощи, которую необходимо оказать:

а) Оказание помощи пассажиру, использующему кресло-коляску.

Специалист ИСЦ предупреждает пассажира о возможном увеличении времени ожидания в случаях выявления несоответствия технических характеристик кресла-коляски техническим характеристикам подъемно-спусковых устройств, используемых метрополитеном, либо при отказе пассажира от транспортировки

с использованием имеющихся подъемно-спусковых устройств (п. 6.1.4).

В случае использования кресла-коляски с электроприводом Специалистом ИСЦ пассажиру сообщается информация о наличии ограничений по транспортируемым типам кресел-колясок на имеющихся технических средствах. Для обеспечения перевозки должна быть возможность фиксации кресла-коляски на подъемно-спусковых устройствах, имеющихся на станциях на пути следования при суммарной массе пассажира вместе с транспортируемым креслом-коляской не более 115 кг.

В случае несовместимости таких кресел-колясок с имеющимися техническими средствами пассажиру может быть отказано в перевозке. При этом необходимо предложить пассажиру воспользоваться наземным пассажирским транспортом или услугами такси;

- б) Оказание помощи пассажиру, использующему ходунки;
- в) Оказание помощи пассажиру, использующему костыли;
- г) Оказание помощи пассажиру с детской коляской;
- д) Оказание помощи пассажиру с нарушением зрения;
- е) Оказание помощи пассажиру с нарушением слуха.

5.1.1.3. Направление перемещения (вход на станцию, выход со станции, пересадка, переход).

5.1.1.4. Время потребности в оказании помощи (немедленно, либо предварительная заявка).

5.1.1.5. Станция назначения или объект (улица, дом, остановка наземного пассажирского транспорта), в сторону которого требуется обеспечить выход.

5.1.2. После получения всей информации в соответствии с п.5.1.1 и отсутствии ограничений по оказанию помощи, **Специалист ИСЦ** сообщает пассажиру информацию о необходимости ожидания помощи и передает заявку Диспетчеру по телефону 98-70, 98-71, 95-97 или 8-921-372-96-19, 8-921-335-93-05, 8-931-593-48-40 с подтверждением получения заявки. Заявка Диспетчеру передается устно в формате, указанном в п.3 приложения № 1 к Регламенту.

5.1.3. При поступлении информации от Специалиста ИСЦ о необходимости оказания помощи МГН **Диспетчер** посредством мобильной связи передает необходимые для исполнения заявки сведения Дежурному по обслуживанию пассажиров, ближайшему к месту отправления пассажира, оставившего заявку, с учетом информации о текущем местоположении дежурных по обслуживанию пассажиров. Информация передается в формате, указанном в п.4 приложения № 1 к Регламенту.

5.1.4. Дежурный по обслуживанию пассажиров после поступления заявки незамедлительно (при выполнении текущей заявки, сразу после ее завершения) приступает к выполнению поступившей заявки.

5.1.5. После завершения заявки Дежурный по обслуживанию пассажиров сообщает Диспетчеру информацию о выполнении заявки, а также дополнительную информацию, в случае необходимости встречи пассажира на другой станции, в формате, указанном в п.1 приложения № 1 к Регламенту. При незначительной протяженности маршрута следования пассажира (3 и менее перегонов) или невозможности дозвониться до Диспетчера Дежурный по обслуживанию пассажиров для повышения оперативности передачи информации и минимизации ожидания пассажиром оказания помощи самостоятельно передаёт информацию о необходимости встречи пассажира на станцию прибытия (либо станцию пересадки), а после появления возможности завершает доклад Диспетчеру для учёта выполненной заявки.

5.1.6. В случае невыполнения заявки Дежурный по обслуживанию пассажиров сообщает Диспетчеру информацию о невыполнении заявки, а также дополнительную информацию о причинах невыполнения в формате, указанном в п.2 приложения № 1 к Регламенту.

5.1.7. На основе информации из п.5.1.5 Диспетчер передает информацию Дежурному по обслуживанию пассажиров на станции прибытия (либо на станцию пересадки) о необходимости обеспечить прием и оказание помощи пассажиру.

5.1.8. В случаях невозможности вызова Диспетчера Дежурный по обслуживанию пассажиров станции отправления передаёт заявку напрямую Дежурному по обслуживанию пассажиров на станции пересадки или назначения посредством мобильной связи с целью сокращения времени ожидания пассажира. В этом случае учёт принятых заявок временно осуществляет Дежурный по обслуживанию пассажиров, который передает информацию Диспетчеру после восстановления связи.

5.2. Обращение пассажира за помощью непосредственно к работнику метрополитена на станции

5.2.1. Обращение к Дежурному по обслуживанию пассажиров

Дежурный по обслуживанию пассажиров, который осуществляет дежурство на станции, отслеживает в пассажиропотоке представителей МГН и предлагает свою помощь в сопровождении.

Исходной расстановкой Дежурных по обслуживанию пассажиров занимается старший Дежурный по обслуживанию пассажиров в соответствии со статистическими сведениями о существующих пассажиропотоках на участке в определенные часы. Дежурный по обслуживанию пассажиров в течение рабочей смены может перемещаться между станциями по согласованию с Диспетчером, либо, при невозможности связи с диспетчером, по согласованию со старшим Дежурным по обслуживанию пассажиров.

5.2.1.1. В случае, если помощь пассажиру оказывается по факту выявления такой потребности Дежурным по обслуживанию пассажиров непосредственно на станции, Дежурный уточняет у пассажира информацию согласно п.5.1.1 и незамедлительно приступает к её выполнению.

5.2.1.2. После завершения оказания помощи пассажиру на станции Дежурный по обслуживанию пассажиров сообщает Диспетчеру информацию о выполнении заявки,

а также дополнительную информацию, связанную с необходимостью встречи пассажира на другой станции в формате, указанном в п.1 приложения № 1 к Регламенту. При незначительной протяженности маршрута следования пассажира (3 и менее перегонов) или невозможности дозвониться до Диспетчера Дежурный по обслуживанию пассажиров для повышения оперативности передачи информации и минимизации ожидания пассажиром оказания помощи самостоятельно передает информацию о необходимости встречи пассажира на станцию прибытия (либо станцию пересадки), а после появления возможности завершает доклад Диспетчеру для учёта выполненной заявки.

5.2.1.3. На основе информации из п.5.2.1.2 Диспетчер передает информацию Дежурному по обслуживанию пассажиров на станции прибытия (либо на станцию пересадки) о необходимости обеспечить прием и оказание помощи пассажиру. Информация передается в формате, указанном в п.4 приложения № 1 к Регламенту.

5.2.2. Обращение к контролеру автоматических пропускных пунктов метрополитена или кассиру

5.2.2.1. При обращении пассажира из числа МГН в оказании помощи в сопровождении необходимо лично, либо с использованием громкоговорящего оповещения, привлечь к оказанию помощи Дежурного по обслуживанию пассажиров, при его наличии в вестибюле станции.

5.2.2.2. При отсутствии в вестибюле станции Дежурного по обслуживанию пассажиров контролер автоматических пропускных пунктов метрополитена или кассир передает информацию Диспетчеру по телефону 98-70, 98-71, 95-97 (при наличии на рабочем месте телефона АХС) с подтверждением получения заявки. При невозможности вызова указанным порядком, информация передается через дежурного по станции, либо старшего кассира.

5.2.2.3. При срабатывании звукового оповещателя системы «Говорящий город» на кабине контролера в отсутствии Дежурного по обслуживанию пассажиров контролёр автоматических пропускных пунктов должен при подходе незрячего пассажира выйти из кабины и уточнить, не требуется ли пассажиру помощь в сопровождении. При необходимости оказания помощи вызов Дежурного по обслуживанию пассажиров осуществляется порядком, указанным в п.5.2.2.2.

5.2.3. Обращение к работнику Службы транспортной безопасности

5.2.3.1. При обращении пассажира из числа МГН в оказании помощи в сопровождении необходимо привлечь к оказанию помощи Дежурного по обслуживанию пассажиров, при его наличии в вестибюле станции.

5.2.3.2. При отсутствии в вестибюле станции Дежурного по обслуживанию пассажиров инспектор СТБ передает информацию Диспетчеру по телефону 98-70, 98-71, 95-97 или 8-921-372-96-19, 8-921-335-93-05, 8-931-593-48-40 с подтверждением получения заявки. Передача информации осуществляется лично. При невозможности вызова указанным порядком, информация передается через дежурного по станции.

5.2.3.3. При поступлении вызова от вызывных кнопок, установленных на калитке для пропуска пассажиров с кардиостимуляторами, у входных вестибюльных дверей,

доступных для МГН, либо у разграничительного барьера, инспектор СТБ подходит к соответствующей вызывной кнопке, проверяет наличие у пассажира потребности в проходе, при необходимости проводит соответствующие досмотровые мероприятия и осуществляет пропуск пассажира. При необходимости оказания пассажиру дальнейшей помощи инспектор СТБ выполняет действия по привлечению Дежурного по обслуживанию пассажиров в соответствии с п.5.2.3.1 или 5.2.3.2.

5.3. Поступление от пассажира предварительной заявки на оказание помощи

5.3.1. Специалист ИСЦ принимает заявку в соответствии с порядком, предусмотренным п.5.1.1, а также запрашивает (уточняет) дополнительную информацию, связанную с временем, местом оказания помощи и ориентировочным маршрутом следования.

5.3.2. Предварительные заявки принимаются не менее, чем за час и не более, чем за сутки до требуемого времени оказания помощи.

5.3.3. Предварительная заявка передается Диспетчеру порядком, предусмотренным п.5.1.2.

5.3.4. Диспетчер организывает своевременное выполнение заявки с учетом информации о текущем местоположении Дежурных по обслуживанию пассажиров.

5.3.5. Дежурный по обслуживанию пассажиров заблаговременно готовит к приему пассажира технические средства. Действия по подготовке резервного эскалатора проводятся не ранее фактического прибытия пассажира на станцию и определения невозможности использования основного эскалатора для транспортировки пассажира.

5.3.6. После прибытия пассажира на станцию, Дежурный по обслуживанию пассажиров подтверждает у пассажира информацию о заявке, сообщает Диспетчеру о поступлении заявки и незамедлительно приступает к ее выполнению.

5.3.7. После завершения заявки Дежурный по обслуживанию пассажиров сообщает Диспетчеру информацию о выполнении заявки, а также дополнительную информацию, в случае необходимости встречи пассажира на другой станции в формате, указанном в п.1 приложения № 1 к Регламенту. При незначительной протяженности маршрута следования пассажира (3 и менее перегонов) или невозможности дозвониться до Диспетчера Дежурный по обслуживанию пассажиров для повышения оперативности передачи информации и минимизации ожидания пассажиром оказания помощи самостоятельно передаёт информацию о необходимости встречи пассажира на станцию прибытия (либо станцию пересадки), а после появления возможности завершает доклад Диспетчеру для учёта выполненной заявки.

5.3.8. На основе информации по п.5.3.7 Диспетчер передает информацию Дежурному по обслуживанию пассажиров на станции прибытия (либо на станции пересадки) о необходимости обеспечить прием и оказание помощи пассажиру. Информация передается в формате, указанном в п.4 приложения № 1 к Регламенту.

5.4. Обработка выполненных заявок

5.4.1. После получения информации от Дежурного по обслуживанию пассажиров о выполнении или отмене заявки, Диспетчер выполняет учет исполненных заявок в электронный журнал учета заявок с соответствующими отметками о категории пассажира, станции, дате и времени, направлении перемещения, исполнителе заявки с указанием используемых технических средств и иных сведений, необходимых для формирования отчетов.

5.4.2. На основе полученных сведений уполномоченный инженер дистанции обеспечения мобильности пассажиров по запросу готовит для начальников участков и начальника дистанции еженедельные, ежемесячные, ежеквартальные и годовые аналитические отчеты о выполнении заявок.

5.4.3. На основе ежемесячных отчетов, сформированных согласно п.5.4.2 начальники участков готовят начальнику дистанции предложения по оптимизации действий персонала и расстановки штата.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ РАЗЛИЧНЫМ КАТЕГОРИЯМ МГН

6.1. Оказание помощи по сопровождению пассажира, использующего кресло-коляску

6.1.1. В метрополитене осуществляется перевозка инвалидов-колясочников в креслах-колясках с ручным приводом.

6.1.2. До оказания помощи по перевозке инвалида-колясочника Дежурный по обслуживанию пассажиров должен:

- Уточнить у пассажира информацию относительно исправности и особенностях эксплуатации кресла-коляски, а также соответствия массогабаритным ограничениям специализированных технических средств;
- Осмотреть кресло-коляску на предмет наличия неисправностей ходовой части (колеса, тормоза, свисающие и выступающие элементы, которые могут зацепиться за элементы эскалатора, поручни, лестничные марши или окружающих людей);
- Сообщить пассажиру порядок безопасного перемещения на эскалаторе, по лестничным маршам метрополитена, при посадке в вагон поезда и высадке из него, а также причины целесообразности использования специализированных подъемно-спусковых устройств.

6.1.3. В случаях соответствия технических характеристик кресла-коляски инвалида характеристикам подъемно-спусковых устройств, спуск/подъем инвалида на станции метрополитена осуществляется посредством специальных подъемно-спусковых устройств (тележка для транспортировки инвалидов-колясочников на эскалаторах, мобильного лестничного подъемника или подъемной платформы) в соответствии с инструкциями по пользованию и руководством по эксплуатации устройствами.

6.1.4. В случаях несоответствия технических характеристик кресла-коляски инвалида характеристикам подъемно-спусковых устройств, транспортировка осуществляется с согласия пассажира следующим порядком:

6.1.4.1. Спуск/подъем инвалида по эскалаторам станций метрополитена осуществляется с использованием резервного эскалатора при помощи двух работников метрополитена. Дежурный по обслуживанию пассажиров предупреждает пассажира об увеличении времени ожидания на период осуществления технологических переключений эскалатора (около 10 минут дополнительного времени при наличии технической возможности).

6.1.4.2. Переноска инвалида-колясочника по лестничным маршам осуществляется не менее, чем четверью сопровождающими. При этом не менее двух сопровождающих должны быть работниками метрополитена и непосредственно участвуют в процессе переноски инвалида-колясочника. Кресло-коляска при этом ориентируется таким образом, чтобы пассажир транспортировался с отклонением назад во избежание выскальзывания из кресла-коляски.

Дежурный по обслуживанию пассажиров предупреждает пассажира об увеличении времени ожидания на время, необходимое на прибытие дополнительных работников

на станцию (не менее 10 минут дополнительного времени) и на инструктаж сопровождающих из числа пассажиров для координации совместных действий и соблюдения требований безопасности.

Перед транспортировкой Дежурный по обслуживанию пассажиров инструктирует сопровождающих из числа пассажиров о мерах безопасности и порядке переноски пассажира в кресле-коляске.

6.1.4.3. Допускается осуществление спуска/подъема инвалида-колясочника по лестничным маршам силами двух дежурных по обслуживанию пассажиров при выполнении следующих условий:

- Транспортировка кресла-коляски осуществляется вдоль поручня без отрыва колес кресла-коляски от поверхности лестничного марша спиной вниз во избежание выскальзывания пассажира из кресла-коляски;
- Один работник, спускаясь/поднимаясь по лестничному маршу, удерживает кресло-коляску от скатывания, держась за раму кресла-коляски, находясь ниже кресла-коляски, второй работник – выше;
- Пассажир физически способен подстраховываться, держась за поручень.

6.1.5. В случае отказа пассажира от транспортировки с использованием имеющихся в метрополитене подъемно-спусковых устройств, транспортировка осуществляется порядком, описанным в п. 6.1.4. При этом следует сообщить пассажиру об увеличении времени ожидания на время осуществления технологических переключений эскалатора и привлечения дополнительных работников (не менее 10 минут дополнительного времени).

6.1.6. Посадка пассажира в кресле-коляске в вагон поезда и высадка из него осуществляется, как правило, лицом по направлению движения на задних колесах кресла-коляски с достаточным отклонением пассажира назад во избежание его выскальзывания из кресла-коляски при преодолении перепада уровня и зазора между полом вагона поезда и платформой. В процессе такого перемещения один сопровождающий везёт пассажира в кресле-коляске за ручки, второй сопровождающий (из числа пассажиров либо из числа работников) находится с передней части кресла-коляски с готовностью принять меры по удержанию пассажира в случае потери баланса кресла-коляски.

6.1.7. В процессе перевозки каждое действие проговаривается работником метрополитена для обеспечения необходимого уровня взаимодействия и поддержания спокойствия пассажира.

6.1.8. В случае привлечения к транспортировке сопровождающего из числа пассажиров, непосредственно перед транспортировкой кресла-коляски работник метрополитена проводит инструктаж сопровождающего по правилам безопасности транспортировки и координации действий при транспортировке.

6.1.9. Перевозка пассажиров с нарушениями опорно-двигательного аппарата на креслах-колясках, оснащенных электроприводом, допускается при помощи специализированных подъемно-спусковых устройств при выполнении следующих условий:

- Суммарная масса пассажира вместе с креслом-коляской имеет массу не более 115 кг;
- кресло-коляска имеет возможность фиксации на подъемно-спусковых устройствах, имеющихся на станциях на пути следования, либо допускает установку на ступенях эскалатора без опоры конструктивными элементами кресла-коляски на край ступени эскалатора;
- конструкция кресла-коляски допускает отклонение кресла-коляски назад за ручки (или спинку) силами сопровождающего без повреждения конструкции. При этом, порядок, предусмотренный в п.6.1.4 и п.6.1.5 не применяется.

6.2. Оказание помощи по транспортировке пассажира, использующего ходунки

6.2.1. Спуск/подъем пассажира в данном случае возможен только посредством резервного эскалатора с привлечением двух сопровождающих, один из которых работник метрополитена, второй - привлеченный пассажир (при условии отсутствия второго сотрудника метрополитена или лица, сопровождающего пассажира).

6.2.2. Спуск/подъем по лестничным маршам на станции метрополитена осуществляется при помощи двух сопровождающих, один из которых работник метрополитена, второй - привлеченный пассажир (при условии отсутствия второго сотрудника метрополитена или лица, сопровождающего пассажира). В указанном случае технические устройства не используются. Пассажир при этом должен иметь возможность перемещаться с опорой на сопровождающего и/или поручень лестничного марша.

6.2.3. При возникновении затруднений с передвижением по лестничным маршам допускается осуществление спуска/подъема с использованием подъемных платформ при наличии в конструкции платформы откидного сиденья.

6.2.4. Дежурный по обслуживанию пассажиров при оказании помощи разъясняет пассажирам особенности безопасной перевозки на эскалаторе и/или по лестничным маршам метрополитена. В процессе перевозки каждое действие проговаривается работником метрополитена для обеспечения необходимого уровня взаимодействия и поддержания спокойствия пассажира.

6.3. Оказание помощи пассажиру с общими нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч., на костылях или протезах)

6.3.1. Спуск/подъем пассажира в данном случае возможен посредством основного эскалатора с привлечением Дежурного по обслуживанию пассажиров. При невозможности пассажира к перемещению с использованием основного эскалатора, транспортировка осуществляется порядком, описанным в п.6.2.1.

6.3.2. Спуск/подъем по лестничным маршам на станции метрополитена осуществляется с привлечением Дежурного по обслуживанию пассажиров, либо порядком, предусмотренным п.6.2.2

6.3.3. При возникновении затруднений с передвижением по лестничным маршам допускается осуществление спуска/подъема с использованием подъемных платформ при наличии в конструкции платформы откидного сиденья.

6.3.4. Дежурный по обслуживанию пассажиров при оказании помощи разъясняет пассажирам особенности безопасной перевозки на эскалаторе и/или по лестничным маршам метрополитена. В процессе перевозки каждое действие проговаривается работником метрополитена для обеспечения необходимого уровня взаимодействия и поддержания спокойствия пассажира.

6.4. Оказание помощи пассажиру с нарушением зрения

6.4.1. При выявлении срабатывания звукового оповещателя системы «Говорящий город» над входными вестибюльными дверьми или на кабине контролера Дежурный по обслуживанию пассажиров должен при подходе незрячего пассажира предложить ему свою помощь порядком, указанном в п.6.4.2.

6.4.2. При выявлении в пассажиропотоке человека с нарушением зрения, Дежурный по обслуживанию пассажиров обязан подойти, представиться и обратиться к такому пассажиру с предложением оказания помощи по сопровождению. При отсутствии реакции со стороны пассажира необходимо привлечь внимание пассажира, прикоснувшись к его руке и повторить просьбу.

6.4.3. При получении согласия в оказании помощи Дежурный по обслуживанию пассажиров должен выполнить сопровождение пассажира до вагона поезда.

6.4.4. При необходимости ознакомления со схемой линий метрополитена следует обратиться в кассу станции и ознакомить пассажира с тактильной схемой метрополитена, выполненной с использованием шрифта Брайля.

6.5. Оказание помощи пассажиру с детской коляской

6.5.1. Порядок транспортировки детской коляски на эскалаторе

6.5.1.1. До начала оказания помощи пассажиру с детской коляской дежурный по обслуживанию пассажиров должен:

- Уточнить у пассажира информацию относительно исправности коляски.
- Осмотреть коляску на предмет наличия неисправностей ходовой части (колеса, тормоз, свисающие и выступающие элементы, которые могут зацепиться за элементы эскалатора, поручни, лестничные марши или окружающих людей). Если на конструктивных элементах коляски размещены сумки, пакеты, предложить пассажиру снять их для исключения смещения центра тяжести коляски и закрытия обзора.

- Довести до сведения пассажира порядок перевозки на эскалаторе.

6.5.1.2. Транспортировка детской коляски по эскалаторам осуществляется при помощи двух сопровождающих, один из которых дежурный по обслуживанию пассажиров, второй – пассажир, перевозящий детскую коляску. Сопровождающий перед входом на эскалатор пропускает не менее 5 свободных ступеней после впереди идущих пассажиров.

6.5.1.3. При транспортировке детской коляски один сопровождающий удерживает ее снизу во избежание скатывания и опрокидывания, второй осуществляет дополнительную страховку. В случае отказа пассажира от передачи детской коляски Дежурному по обслуживанию пассажиров последний занимает место ниже перевозимой детской коляски, контролирует процесс перевозки в состоянии

готовности к принятию действий по предотвращению падения детской коляски и сопровождающего и минимизации последствий.

6.5.1.4. В процессе транспортировки детской коляски на эскалаторе недопустимо прижимать колёса коляски к поверхности подступенка ступени эскалатора на этапе складывания ступеней во избежание зажатия покрышки колеса между ступенями.

6.5.1.5. При выкате коляски с эскалатора сопровождающий последовательно поднимает колеса над гребенкой во избежание застревания колеса.

6.5.1.6. В процессе перевозки каждое действие проговаривается работником метрополитена для обеспечения необходимого уровня взаимодействия и поддержания спокойствия пассажира.

6.5.2. Порядок транспортировки детской коляски по лестничным маршам.

6.5.2.1. Транспортировка детской коляски по лестничным маршам осуществляется путём переноски при помощи двух сопровождающих, одним из которых может быть сам пассажир, сопровождающий ребенка.

6.5.2.2. До начала оказания помощи пассажиру с детской коляской дежурный по обслуживанию пассажиров должен:

- Уточнить у пассажира информацию об исправности коляски и элементах коляски, за которые следует поднимать и удерживать коляску в процессе переноски.
- Осмотреть коляску на предмет наличия конструктивных неисправностей и разъемных соединений. Если на конструктивных элементах коляски размещены сумки, пакеты предложить пассажиру снять их для исключения смещения центра тяжести коляски и закрытия обзора.
- Предложить пассажиру для обеспечения безопасности вынуть ребенка из коляски и нести его на руках или вести по лестничному маршу за руку.

6.5.2.3. В случае, если пассажир предпочитает нести ребенка на руках, или вести его за руку, дежурный по обслуживанию пассажиров транспортирует коляску при помощи аппарелей, при их наличии. При отсутствии аппарелей на лестничном марше, коляска транспортируется путем переноски силами одного или двух работников, в зависимости от массы и конструктивных особенностей коляски.

6.5.2.4. В случае, если пассажир принимает решение не вынимать ребенка из коляски транспортировка детской коляски по лестничным маршам осуществляется путём переноски при помощи двух сопровождающих, одним из которых может быть сам пассажир, сопровождающий ребенка.

6.5.3. В процессе перевозки каждое действие проговаривается дежурным по обслуживанию пассажиров для обеспечения необходимого уровня взаимодействия и поддержания спокойствия пассажира.

6.6. Оказание помощи в информировании пассажира

При обращении пассажира с вопросами по проезду в метрополитене Дежурный по обслуживанию пассажиров должен обладать следующими знаниями и навыками:

6.6.1. Знание схемы линий Петербургского метрополитена и опыт составления оптимального маршрута от станции отправления до станции назначения, в том числе, с учетом имеющихся на станциях препятствий для МГН и графиком работы вестибюлей и пересадочных узлов.

6.6.2. Знание местоположения основных остановочных пунктов наземного пассажирского транспорта вблизи вестибюля. Знание мест размещения стендов СГОИ.

6.6.3. Знание правил пользования метрополитеном.

6.6.4. Знание правил оплаты проезда МГН и провоза багажа. Знание мест размещения касс и автоматов по продаже и пополнению проездных билетов.

6.6.5. При возникновении затруднений при общении с иностранными гражданами Дежурный по обслуживанию пассажиров имеет право обратиться за помощью к специалисту ИСЦ посредством служебной сотовой, административно-хозяйственной связи или терминалов СПТИ.

6.7. Оказание помощи пассажирам с багажом

6.7.1. Прием заявок специалистом ИСЦ по данной категории не производится. Помощь оказывается при личном обращении пассажира к Дежурному по обслуживанию пассажиров на станции.

6.7.2. Помощь оказывается перевозящим багаж пассажирам следующих категорий:

- с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата;
- пенсионерам;
- беременным женщинам.

6.7.3. Транспортировка багажа по эскалаторам и лестничным маршам метрополитена осуществляется, по возможности, при участии самого пассажира. Дежурный по обслуживанию пассажиров поясняет пассажиру правила безопасной транспортировки.

6.7.4. В случаях затруднений в личном участии в транспортировке багажа со стороны пассажира, допускается транспортировка багажа силами дежурных по обслуживанию пассажиров. В процессе транспортировки багажа дежурный по обслуживанию пассажиров комментирует свои действия пассажиру и не выходит за пределы прямой видимости пассажира.

6.8. Особенности оказания помощи МГН на пересадочном узле «Технологический институт 1» – «Технологический институт 2»

При оказании помощи МГН при необходимости пересадки пассажира между Линией 1 и Линией 2, в целях сокращения времени поездки и безопасности пассажиров, по согласованию с пассажиром из числа МГН, допускается применение маршрута следования через станции смежные с пересадочным узлом «Технологический институт 1» – «Технологический институт 2» («Фрунзенская», «Сенная площадь», «Балтийская», «Пушкинская»).

6.9. Действия работников, участвующих в управлении эскалатором, при перевозке МГН на эскалаторе

6.9.1. Дежурный у эскалатора Службы движения обязан:

- При заходе на эскалатор пассажира в кресле-коляске, на ходунках, костылях, с нарушением зрения или с детской коляской сообщить по местной связи контролеру автоматических пропускных пунктов метрополитена (КАППМ) о факте перевозки на эскалаторе представителя МГН с целью подготовки к оперативным действиям по экстренной остановке эскалатора в случае возникновения нештатной ситуации.
- При получении от КАППМ информации о спуске по эскалатору представителя МГН быть готовым к оперативным действиям по экстренной остановке эскалатора в случае возникновения нештатной ситуации.

6.9.2. Контролер автоматических пропускных пунктов метрополитена Службы сбора доходов обязан:

- При проходе через турникет пассажира в кресле-коляске, на ходунках, костылях, с нарушением зрения или с детской коляской сообщить по местной связи дежурному у эскалатора (ДЭС) о факте спуска представителя МГН на эскалаторе с целью подготовки к оперативным действиям по экстренной остановке эскалатора в случае возникновения нештатной ситуации.
- При получении от ДЭС информации о подъеме по эскалатору представителя МГН быть готовым к оперативным действиям по экстренной остановке эскалатора в случае возникновения нештатной ситуации.

7. ПОРЯДОК ОСМОТРА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ

7.1. Проведение обследования состояния технических средств обеспечения доступности МГН на территории метрополитена

7.1.1. Обследование состояния технических средств обеспечения мобильности пассажиров выполняется в три этапа:

7.1.1.1. Ежедневный осмотр проводится силами Дежурных по обслуживанию пассажиров не реже одного раза в сутки. При выявлении изменения состояния технических средств Дежурный по обслуживанию пассажиров сообщает Диспетчеру и дежурному по станции. При приеме дежурства работник предыдущей смены сообщает информацию о состоянии технических средств принимающей смене.

7.1.1.2. Проведение осмотра технических средств обеспечения мобильности пассажиров силами начальников участков дистанции обеспечения мобильности пассажиров Службы движения. Проводится не реже одного раза в квартал.

7.1.1.3. Проведение осмотра технических средств обеспечения мобильности пассажиров силами руководства дистанции обеспечения мобильности пассажиров. Проводится не реже одного раза в год.

7.1.2. При изменении состояния технических средств, конструкций или средств информирования Диспетчер информирует начальников участков дистанции обеспечения мобильности пассажиров Службы движения посредством корпоративной электронной почты. Копия направляется в адрес инженера 2 категории дистанции обеспечения мобильности пассажиров Службы движения.

Подготовил:

Начальник дистанции обеспечения
мобильности пассажиров Службы движения

Гришин А.Н.

Порядок ведения телефонных переговоров при оказании помощи пассажирам

1. Формат передачи информации от Дежурного по обслуживанию пассажиров Диспетчеру об оказании помощи пассажиру:

- 1) Станция (вестибюль) потребности в оказании помощи;*
- 2) Время оказания помощи;*
- 3) Категория пассажира (кресло-коляска, ходунки, костыли, нарушение зрения, нарушение слуха, детская коляска, багаж);*
- 4) Направление (вход, выход, пересадка, переход);*
- 5) Используемые технические средства (тележка для эскалатора, мобильный подъемник, платформенный подъемник, резервный эскалатор, совокупность различных технических средств с перечислением);*
- 6) Фамилия Дежурного (Дежурных) по обслуживанию пассажиров, оказавшего помощь (при передаче первой заявки за смену, далее при необходимости).*

Если пассажиру необходима дальнейшая помощь на маршруте следования, сообщается дополнительная информация:

- 7) Станция назначения и/или пересадки (последовательно в порядке прибытия на соответствующие станции);*
- 8) Номер маршрута (для станций закрытого типа сообщается время отправления поезда), номер вагона и номер двери;*
- 9) При необходимости указывать, от кого поступила информация о необходимости оказания помощи пассажиру (ДСП, ДЭС, ПТБ, ССД и т.д.)*

2. Формат передачи информации от Дежурного по обслуживанию пассажиров Диспетчеру о неоказании помощи пассажиру:

- 1) Станция (вестибюль) неоказания помощи;*
- 2) Категория пассажира (кресло-коляска, ходунки, костыли, нарушение зрения, нарушение слуха, детская коляска, багаж);*
- 3) Время прибытия Дежурного на станцию;*
- 4) Причина неоказания помощи (пассажир не обнаружен, пассажир отказался от помощи/отсутствие технической возможности, несвоевременное прибытие Дежурного, другая причина) с кратким описанием мер, предпринятых к исполнению заявки.*
- 5) Фамилия Дежурного по обслуживанию пассажиров (при передаче первой заявки за смену, далее при необходимости).*

3. Формат передачи информации от специалиста ИСЦ Диспетчеру о необходимости оказания помощи пассажиру:

- 1) Станция (вестибюль) потребности в оказании помощи;
- 2) Место нахождения заявителя;
- 3) Характер оказания помощи (в т.ч., категория МГН);
- 4) Направление (вход, выход, пересадка, переход);
- 5) Время потребности в оказании помощи;
- 6) Готов ли пассажир к использованию технических средств;
- 7) Станция назначения;
- 8) Фамилия специалиста ИСЦ.

4. Формат передачи информации от Диспетчера Дежурному по обслуживанию пассажиров о необходимости оказания помощи пассажиру:

- 1) Станция (вестибюль) потребности в оказании помощи;
- 2) Место нахождения заявителя;
- 3) Характер оказания помощи (в т.ч., категория МГН);
- 4) Направление (вход, выход, пересадка, переход);
- 5) Время потребности в оказании помощи;
- 6) Готов ли пассажир к использованию технических средств;
- 7) Станция назначения и/или пересадки;
- 8) Фамилия Диспетчера (при необходимости, по запросу).

Подготовил:

Начальник дистанции обеспечения
мобильности пассажиров Службы движения



Гришин А.Н.