

Рекомендации МСАТ по обеспечению безопасности на автомобильном пассажирском транспорте

Рекомендации в отношении добровольных мер по обеспечению безопасности для автобусных и таксомоторных компаний, а также водителей такси, автобусов



Рекомендации МСАТ по обеспечению безопасности на автомобильном пассажирском транспорте

Рекомендации в отношении добровольных мер по обеспечению безопасности для автобусных и таксомоторных компаний, а также водителей такси, автобусов

Москва 2006

Содержание

Глава 1: Общие рекомендации руководителям компаний по обеспечению безопасности при перевозке пассажиров автобусным транспортом 4

1. Политика компании 4
2. Процедуры и персонал 5
3. Транспортные средства 8
4. Связь 8
5. Помещения и площадки 9
6. Перевозки 9
7. Список полезных адресов, куда можно обратиться по вопросам безопасности (для каждой страны): 10
8. Перечень вопросов безопасности для руководителя 10

Глава 2: Общие рекомендации по обеспечению безопасности для водителей автобусов, направленные на предупреждение краж и устранение иных обычных угроз безопасности 11

1. Памятка 11
2. Политика компании, рекомендации в области безопасности и их совершенствование 12
3. Предварительное планирование 12
4. Меры предосторожности во время движения и стоянки 12
5. Что делать в чрезвычайных ситуациях? 13

Глава 3: Рекомендации по обеспечению безопасности при осуществлении национальных и международных регулярных перевозок автобусным транспортом 15

1. Посадка и высадка 15
2. Проверка багажа и несопровождаемый багаж 16
3. На маршруте 16
4. Безопасность автобуса 16
5. Осмотр автобуса 17
6. Как действовать в случае вербального или физического нападения 17
7. Другие конкретные меры, принимаемые водителем/экипажем с целью недопущения несанкционированного проникновения в транспортное средство в ходе международных рейсов 18
8. Приложение: Типовой перечень контрольных мер и вопросов 19

Глава 4: Рекомендации по обеспечению безопасности для водителей и персонала автобусов, перевозящих школьников	21
1. Основные положения.....	21
2. Как действовать в случае беспорядков: инструкция для водителя.....	22
3. Рекомендации по погашению конфликтных ситуаций со школьниками	23
Глава 5: Рекомендации по обеспечению безопасности для водителей такси	25
1. Пять вопросов, на которые вы всегда должны уметь ответить	25
2. Основные моменты, которые следует учитывать в повседневной работе для предотвращения агрессии	25
3. Полезный совет: как избежать нападения	26
4. Практические правила поведения в случае агрессии.....	26
5. Как вести себя после нападения	27
6. Минимально рекомендуемое оборудование пассивной безопасности	27
7. Полезные номера телефонов и адреса для обращения в чрезвычайных ситуациях	28
8. Типовой формуляр, заполняемый в случае нападения	28
Глава 6: Рекомендации о порядке действий в случае телефонного звонка об угрозе взрыва	29
1. Имейте в виду, что	29
2. Что делать?.....	29
3. Перечень контрольных мер и вопросов при получении угрозы взрыва	31
Глава 7: Полезные материалы по обеспечению безопасности, которые могут быть использованы руководителями автобусных и таксомоторных компаний, их водителями, сотрудниками и партнерами.....	34
1. Элементы, необходимые для разработки внутреннего плана добровольных мер по обеспечению безопасности	34
2. Десять шагов по предотвращению краж с взломом и хищений.....	36
3. Происшествия на транспортных средствах	37
4. Станции, остановки, укрытия для пассажиров	38
5. Рекомендации для разработчиков, архитекторов и проектировщиков автобусов, а также сопутствующих объектов инфраструктуры.....	40

Глава 1: Общие рекомендации по обеспечению безопасности для руководителей компаний, осуществляющих перевозки пассажиров автобусным транспортом¹

*Настоящие "Рекомендации по обеспечению безопасности" содержат наиболее эффективные формы работы, которые **руководители компаний, осуществляющих перевозки пассажиров автобусным транспортом**, могут использовать для усиления мер, традиционно применяемых в их компаниях с целью противодействия преступности и терроризму.*

*Цель заключается в том, чтобы **повысить уровень осведомленности и бдительности**, а также помочь руководителям автобусных компаний в принятии адекватных реально осуществимых и пропорциональных профилактических мер по минимизации риска, связанного с кражами, повреждениями, насилием, антиобщественным поведением и вандализмом или применением их транспортных средств в террористических целях, а также для защиты своего персонала, в частности водителей/экипажей и другого сопровождающего персонала.*

1. Политика компании

- 1.1. Используйте рекомендации по обеспечению безопасности, в частности, действующие в стране рекомендации и кодексы поведения, а также соглашения и механизмы партнерства, разработанные вашей профессиональной ассоциацией, полицией/милицией, властями, общественными организациями, школами, страховщиками и/или компаниями-изготовителями.
- 1.2. Если это реально возможно и целесообразно для вашей компании, назначьте одного из руководящих сотрудников ответственным за вопросы безопасности. Если это невозможно, вопросы безопасности должны быть в ведении руководителя компании.
- 1.3. Если это целесообразно, проведите оценку рисков применительно к вашей компании и включите вопросы организации мер по обеспечению безопасности в общую политику управления компанией. При этом следует обратить особое внимание на следующие вопросы: определение категории персонала, подвергающейся опасности и время, когда вероятность происшествий наиболее велика; использование архивной информации и опыта; определение маршрутов, движение по которым сопряжено с наибольшей опасностью и установление причин.
Наиболее уязвимой категорией являются водители и другой персонал, работающий на маршруте, однако опасности подвергаются также инспектора и другие должностные лица, а иногда и работники гаража.

¹ Настоящие рекомендации в отношении добровольных мер были разработаны сетью экспертов по безопасности Совета по пассажирскому транспорту (СПТ) МСАТ на основе подборки уже существующих рекомендаций, практики и аналитических исследований, подготовленных МСАТ ("Рекомендации МСАТ по обеспечению безопасности автомобильного транспорта" для компаний, осуществляющих грузовые перевозки, Женева, 2005 <http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.E.html>) и ассоциациями-членами МСАТ, а также другими правительственными и неправительственными структурами. Были также использованы некоторые практические предложения, содержащиеся в руководстве "Защита экипажей автобусов" (2003), код: 03LTPSF 01777/L (http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_localtrans/documents/divisiononhomepage/032417.hcsp), подготовленном британской Группой по безопасному передвижению в автобусах (STOP)

- 1.4. Примите положения/инструкции по вопросам безопасности, содержащие общие принципы обеспечения безопасности работы предприятия, и включите эти положения в существующие в компании пособия/руководства, а также в пособия/руководства для водителей.
- 1.5. Если это целесообразно для вашей компании, разработайте план мер по обеспечению безопасности (образец такого плана прилагается, см. гл. 7)) и/или перечень контрольных мер и вопросов, определяющих основные правила и процедуры безопасности, которыми должны руководствоваться ваши сотрудники (см. отдельные рекомендации для водителей и рекомендации в отношении конкретных видов деятельности и конкретных угроз).
- 1.6. Примите профилактические меры, научив персонал избегать конфликтных ситуаций и выбирать правильную линию поведения в случае происшествий. Переработайте отдельные аспекты и процедуры деятельности с целью снижения риска путем упрощения, там где это возможно и целесообразно, структуры тарифов (меньше возможностей для споров) и более широкого использования предварительно оплаченных поездок/билетов.
- 1.7. Регулярно рассматривайте ваши оценки/обзоры, планы и перечни контрольных мер и вопросов в области безопасности, в том числе, когда это возможно, с привлечением внешних или внутренних аудиторов.
- 1.8. Повышайте значимость вопросов безопасности для вашего персонала (например, с использованием досок объявлений) и повышайте уровень понимания этих вопросов руководящим составом.
- 1.9. Обращайте особое внимание на ваших деловых партнеров, таких как субподрядчики и самостоятельные подрядчики и их сотрудники/служащие/работники, особенно в тех случаях, когда они задействованы на ключевых должностях/операциях.
- 1.10. Установите общую и рабочую связь с местной полицией/милицией и другими соответствующими властями, оповещайте их о происшествиях. В соответствующих случаях поддерживайте контакты также с местным населением и школами.
- 1.11. Запретите употребление алкоголя пассажирами на регулярных линиях, вплоть до запрета посадки пассажиров, находящихся под воздействием алкоголя и/или наркотиков.

2. Процедуры и персонал

2.1. Документация и информация

- 2.1.1. Храните документацию в надежном месте. Ограничьте доступ к компьютерам и информации, находящимся в зоне, где расположены документы/компьютеры, а также установите контроль и мониторинг доступа к информационным системам и использования информации. Дублируйте информацию.
- 2.1.2. Регистрируйте осуществляемые вами меры по обеспечению безопасности.
- 2.1.3. Обеспечьте оперативный доступ к информации о ваших транспортных средствах. Как минимум, необходимо иметь под рукой следующую

информацию: регистрационный номер транспортного средства, марка, модель, идентификационный номер транспортного средства, номер двигателя, номер коробки передач, отличительные признаки, количество осей, установленное на транспортном средстве специальное оборудование с серийными номерами, установленные средства безопасности и пробег.

- 2.1.4. Рассмотрите возможность иметь под рукой минимальную информацию о пассажирах и, по возможности, их багаже.
- 2.1.5. Рассмотрите возможность разработки совместно с вашими сотрудниками кодекса поведения для пассажиров и информирования их о тех нормах, которыми, по вашему мнению, им следует придерживаться.

2.2. Набор персонала

- 2.2.1. При найме новых сотрудников проверяйте личность кандидатов (оригинал удостоверения личности/паспорта), информацию из внешних источников (страховка, наличие судимостей, информация от предыдущих работодателей, причем, не только от последнего) и, кроме того, если это возможно и допускается национальным законодательством, проверяйте водительские права водителей. В таких случаях проверяйте права водителей регулярно, например раз в шесть месяцев.
- 2.2.2. Ниже приводятся некоторые общие правила набора персонала. При проведении собеседования с кандидатами учитывайте элементы безопасности. Проверяйте удостоверение личности, водительские права и другие аналогичные документы на предмет возможных исправлений. Сохраняйте копии в личном деле. При проверке сведений пользуйтесь, насколько это возможно, независимыми источниками (попытайтесь переговорить с предыдущими работодателями) и оригинальными документами (например, свидетельство о рождении). Не соглашайтесь пользоваться информацией общего назначения, предназначенной для всех заинтересованных лиц. Попытайтесь получить подтверждение предыдущей трудовой деятельности (например, за 5-10 лет) в письменном виде. Потребуйте предъявить не менее двух характеристик. Рекомендующие должны знать кандидата в течение достаточно продолжительного времени.
- 2.2.3. Работайте с партнерами и компаниями по набору персонала, которые пользуются хорошей репутацией, т.е. хорошо известны, являются членами одной из признанных профессиональных организаций и соблюдают профессиональные стандарты.
- 2.2.4. Включите обязанности и указания в отношении безопасности в трудовой договор. В договорах следует четко указывать, что в случае невыполнения этих обязанностей, сотрудникам/водителям могут подвергнуться соответствующим санкциям. Вопросы безопасности должны также фигурировать в должностной инструкции сотрудника.
- 2.2.5. В случае нарушения сотрудниками проводимой компанией политики безопасности предпринимайте меры и документируйте их.

2.3. Профессиональная подготовка

- 2.3.1. Регулярно организовывайте учебные занятия и курсы повышения квалификации по вопросам безопасности, включая такие вопросы, как поведение, транспортные средства и помещения. Безопасность должна стать

обыденным делом для ваших сотрудников и руководства. Требуйте соблюдения установленных компанией процедур в области безопасности и обучайте действиям в потенциально угрожающих ситуациях.

- 2.3.2. Подготовка в области безопасности должна охватывать такие вопросы, как характер рисков, выявление рисков, методы ликвидации и ослабления таких рисков и действия, предпринимаемые во внестатных ситуациях. Обучение должно включать также ознакомление с планами действий по обеспечению безопасности (если это целесообразно) соразмерно с конкретной ответственностью отдельных лиц и их ролью в выполнении тех или иных планов по обеспечению безопасности. Сотрудников следует также научить выходить из сложных ситуаций, связанных, в частности, с отношениями с пассажирами/клиентами.
- 2.3.3. В соответствующих случаях разработайте для водителей пособие/руководство по вопросам безопасности или перечень контрольных мер и вопросов по безопасности. Эти документы должны служить для персонала письменным руководством в отношениях с пассажирами, включая порядок действий в чрезвычайных ситуациях, например, при нападении, а также содержать краткую информацию в отношении положений законов и нормативных актов, применяемых в тех случаях, когда может возникнуть необходимость попросить пассажиров покинуть автобус. Следует также включить рекомендации о том, как получить свидетельские показания и составить отчет (ниже приводятся отдельные типовые формы составления отчетов). Возможно, потребуются разработать специальные инструкции по обращению со школьниками.
- 2.3.4. Регулярно проверяйте, что сотрудники/водители знают и применяют средства безопасности, имеющиеся в транспортных средствах и в помещениях.
- 2.3.5. По возможности приглашайте независимых экспертов из компетентных органов, таких как полиция/милиция и другие соответствующие внешние структуры, для обучения, инструктирования и информирования вашего персонала.

2.4. Профилактическая работа и инструкции для персонала, работающего на автобусах

- 2.4.1. Проинструктируйте ваш персонал и сотрудников относительно поведения в случаях вербальной агрессии и использования тревожных устройств, такие как тревожные сирены, мобильные телефоны (номер для звонка в чрезвычайной ситуации) и радио.
- 2.4.2. Давайте ясные и четкие инструкции. Документируйте их и, в случае необходимости, распространяйте инструкции в письменном виде. Убедитесь, что эти инструкции поняты, признаны и выполняются соответствующим персоналом.
- 2.4.3. Новые сотрудники должны проходить соответствующий инструктаж и подготовку.
- 2.4.4. Водители должны получать специальный инструктаж в отношении работы на маршруте.
- 2.4.5. В соответствующих случаях рассмотрите возможность выдачи всем водителям личных удостоверений компании и фотографии.

- 2.4.6. Обеспечьте водителей соответствующими средствами безопасности. Убедитесь, чтобы перед выездом на маршрут водитель проверил огнетушитель на предмет повреждения, убрал в пунктах назначения из багажных отсеков все оставшиеся там личные вещи, а также уведомил пассажиров обо всех необходимых мерах безопасности. На наиболее сложных маршрутах следует предусмотреть обход водителем транспортного средства на всех остановках с регистрацией проведенного осмотра.

3. Транспортные средства

- 3.1. Установите оборудование безопасности с учетом характера и уровня риска, типа транспортного средства, маршрута и других особенностей, характеризующих состояние безопасности, а также осуществляемые перевозки. Убедитесь, что в соответствующих случаях оборудование включается.
- 3.2. Регулярно проверяйте оборудование безопасности, в том числе с привлечением фирмы-установщика.
- 3.3. Все транспортные средства должны быть оснащены теми или иными дополнительными средствами иммобилизации. При покупке транспортных средств отдавайте предпочтение встроенным средствам безопасности и выясняйте возможности установки дополнительных средств безопасности.
- 3.4. В отсутствие персонала компании постоянно держите двери багажного отсека закрытыми. При круговом осмотре транспортного средства водитель должен убедиться, что двери закрыты.
- 3.5. На особенно сложных направлениях/маршрутах рассмотрите возможность установки внешних световых индикаторов внештатных ситуаций с тем, чтобы сигнализировать о том, что на данном междугородном автобусе возникли проблемы, а также, в случае необходимости, возможность установки прозрачной перегородки для защиты спины водителя.

4. Связь

- 4.1. Если это целесообразно и доступно, используйте современные системы связи, такие как мобильные телефоны, системы отслеживания транспортных средств, системы подачи сигналов SOS и т.д. для того, чтобы иметь возможность в режиме реального времени контролировать нештатное поведение транспортного средства.
- 4.2. Установить порядок связи между транспортным средством и компанией, в частности, порядок оповещения о чрезвычайных ситуациях.
- 4.3. В тех случаях, где имеется такая возможность, следует давать водителям номера для звонков в чрезвычайных ситуациях, а также другие полезные телефонные номера для контактов с компанией и/или соответствующими властями, а также, в случае нахождения за рубежом - с посольствами и, по возможности, с автотранспортными ассоциациями в странах маршрута. Проинструктируйте их всегда в первую очередь звонить в компанию.

5. Помещения и площадки

- 5.1. С учетом оценки рисков применительно к вашей компании определите параметры защиты, порядок доступа посетителей и персонала, а также зоны парковки.
- 5.2. Убедитесь, что вы располагаете эффективной системой недопущения несанкционированного входа и въезда, и что эта система работает нормально.
- 5.3. В тех случаях, когда это доступно и с учетом оценки рисков, установите оборудование для обеспечения безопасности и наблюдения (ограждение, освещение, сигналы тревоги, камеры, охранники).
- 5.4. Ограничьте доступ к оборудованию безопасности и наблюдения.
- 5.5. Разработайте систему проверки прибытия и убытия.
- 5.6. Регулярно осматривайте находящиеся на территории сооружения, зоны доступа и зоны парковки.
- 5.7. Храните все ключи от транспортных средств/помещений в надежном месте. Установите порядок отслеживания перемещения и хранения транспортных средств и ключей на территории компании.
- 5.8. Следует отслеживать хранение, выдачу и возврат форменной одежды сотрудников.
- 5.9. Сообщайте о любых жалобах (кражи, нападения и т.д.) в полицию/милицию.

6. Перевозки

- 6.1. Проинструктируйте водителей и, в случае необходимости, снабдите их письменными инструкциями в отношении действий на маршруте (перечни контрольных мер и вопросов, рекомендации по безопасности для водителей и т.д.).
- 6.2. Определите безопасные зоны парковки. Заранее спланируйте остановки и паузы на отдых. Проинструктируйте водителей избегать опасных мест парковки и подыскивать для парковки автобусов хорошо освещенные огороженные безопасные места.
- 6.3. Проинструктируйте водителей постоянно держать ключи при себе, не оставляя их там, где их могут скопировать, а также убедитесь, что по ключу, например по брелочку, невозможно определить транспортное средство. Водитель не должен покидать транспортное средство до тех пор, пока не убедится, что оно полностью закрыто и заблокировано, а оборудование безопасности включено.
- 6.4. Призывайте водителей сообщать о любых необычных событиях вам или, в чрезвычайной ситуации, в полицию/милицию.
- 6.5. Проинструктируйте водителей о том, как им следует вести себя в случае нападения, исходя из того, что во главу угла должна быть поставлена их личная безопасность.

7. Список полезных адресов, куда можно обратиться по вопросам безопасности (для каждой страны):

- 7.1. Телефоны национальных служб помощи в чрезвычайных ситуациях.
- 7.2. Ассоциация автобусных компаний.
- 7.3. Другие соответствующие профессиональные ассоциации, такие как ассоциации туристических агентств и/или страховых компаний.
- 7.4. Соответствующие органы власти (министерство транспорта, полиция, "горячая линия" связи с антитеррористическими службами и т.д.).
- 7.5. Специализированные предприятия, занимающиеся вопросами безопасности, с которой у данной транспортной компании могут быть контакты.

8. Перечень вопросов безопасности для руководителя²

- 8.1. Возложили ли вы ответственность за вопросы безопасности (насилие, преступное причинение ущерба, и т.д.) на одного из руководящих работников или директоров? Знают ли ваши сотрудники, кто это?
- 8.2. Ведете ли вы точную и полную фиксацию всех случаев физического или вербального нападения и преступного причинения ущерба?
- 8.3. Консультируетесь ли вы с вашими сотрудниками по вопросам безопасности и вовлекаете ли вы их в эту работу? Известно ли им о проводимой вами политике и предпринимаемых мерах по снижению вероятности происшествий с применением насилия, оскорблений, антиобщественного поведения и преступного причинения ущерба? Проводит ли ваш руководитель, отвечающий за вопросы безопасности, здоровья и технической безопасности регулярные консультации с работниками и их представителями?
- 8.4. Хорошо ли подготовлены ваши сотрудники в вопросах безопасности, и в частности, в том, что касается заботы о клиентах и выхода из сложных ситуаций? Знают ли они, как следует действовать в случае физического или вербального нападения или акта вандализма или терроризма? Являются ли ваши руководства и инструкции достаточно полными и актуализированными?
- 8.5. Имеете ли вы эффективные контакты с другими местными компаниями, полицией/милицией и школами с тем, чтобы мобилизовать все ресурсы общества на борьбу с преступностью и противоправным поведением? Будет ли в этом плане полезной кампания в местных СМИ?
- 8.6. Рассматривали ли вы возможность установки нового оборудования с целью снижения опасности происшествий с применением насилия?
- 8.7. Извлекаете ли вы уроки из происходящих происшествий? Проводится ли в вашей компании регулярный анализ вопросов безопасности? Эффективно ли

² Источник: "Защита экипажей автобусов – краткое руководство для персонала, работающего на автобусах", Группа STOP и Департамент транспорта Великобритании, апрель, 2002, (http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503809.hcsp),

используется информация о происшествиях для определения повторяющихся схем и проблемных точек?

- 8.8. Проводится ли вами мониторинг уже принятых мер для проверки их действенности?
- 8.9. Насколько эффективно меры по социальной защите вашего персонала позволяют устранять последствия нападений?
- 8.11. Позволяют ли эти меры проинформировать жертв нападений обо всех имеющихся возможностях получения консультативной помощи и поддержки?

Глава 2: Общие рекомендации по обеспечению безопасности для водителей автобусов, направленные на предупреждение краж и устранение иных обычных угроз безопасности³

Настоящие рекомендации по обеспечению безопасности содержат наиболее эффективные формы работы, которые водители, работающие в автобусных компаниях, могут применять в своей повседневной деятельности с целью повышения своей личной безопасности, а также безопасности своих клиентов и компаний, а также предотвращения краж и других обычных угроз.

*Цель заключается в том, чтобы **повысить уровень осведомленности и бдительности водителей**, а также повысить уровень личной и коллективной безопасности с помощью практических и пропорциональных профилактических мер, направленных на минимизацию опасности краж, насилия, агрессии, материального ущерба или использования транспортных средств для террористических целей.*

1. Памятка

- 1.1. Ваш автобус является вашим средством к существованию, и вы несете ответственность за безопасность пассажиров. Выполняйте установленные вашим работодателем правила безопасности, поскольку они разработаны для того, чтобы гарантировать безопасность и защитить вас, ваших пассажиров и ваших сограждан.

³ Настоящие рекомендации в отношении добровольных мер были разработаны сетью экспертов по безопасности Совета по пассажирскому транспорту (СПТ) МСАТ на основе подборки уже существующих рекомендаций, практики и аналитических исследований, подготовленных МСАТ ("Рекомендации МСАТ по обеспечению безопасности автомобильного транспорта" для компаний, осуществляющих грузовые перевозки, Женева, 2005 <http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.E.html>) и ассоциациями-членами МСАТ, а также другими правительственными и неправительственными структурами. Были также использованы некоторые практические предложения, содержащиеся в руководстве "Защита экипажей автобусов" (2003), код: 03LTSPF 01777/L (http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_localtrans/documents/divisiononhomepage/032417.hcsp), подготовленном британской Группой по безопасному передвижению в автобусах (STOP)

- 1.2. Советы, содержащиеся в этих рекомендациях, помогут вам остановить воров, предотвратить происшествия, насилие и ущерб, а также избежать использования транспортных средств террористами.
- 1.3. Не торопясь, прочитайте эти рекомендации и обсудите любые вопросы, которые у вас могут возникнуть, с вашим работодателем. Храните их у себя в автобусе.

2. Политика компании, рекомендации в области безопасности и их совершенствование

- 2.1. Всегда следуйте этим рекомендациям. В противном случае ваш работодатель может принять в отношении вас соответствующие санкции.
- 2.2. Если вы стали свидетелем подозрительного или преступного поведения, немедленно позвоните в полицию/милицию.
- 2.3. Постоянно информируйте вашего работодателя о любых нестандартных ситуациях.
- 2.4. Всегда и как можно скорее сообщайте в письменном виде о происшествиях руководству. Сообщайте о фактах как физического, так и вербального нападения. Если вы подверглись нападению, вам следует обратиться за медицинской помощью.
- 2.5. Сообщайте руководству о любых вопросах общего характера, связанных с физической и технической безопасностью, и предлагайте меры по улучшению ситуации.

3. Предварительное планирование

- 3.1. Детально планируйте ваш предстоящий маршрут в соответствии с указаниями работодателя и/или его представителя.
- 3.2. Заправляйтесь только в известных безопасных местах и, по мере возможности, на территории предприятия до выезда на маршрут.
- 3.3. Проверьте работоспособность всех средств безопасности.

4. Меры предосторожности во время движения и стоянки

4.1. Конфиденциальность и предосторожность

- 4.1.1. Не разрешайте посадку на транспортное средство лицам, которые не являются пассажирами или служащими компании.
- 4.1.2. Никогда не оставляйте личные вещи на виду.

4.2. Ключи, замки и транспортные средства

- 4.2.1. НИКОГДА не оставляйте ключи в автобусе.
- 4.2.2. Покидая автобус, всегда запирайте его и забирайте ключи с собой. Вынимайте ключ из замка зажигания даже при оплате топлива или посадке/высадке пассажиров.

- 4.2.3. Убедитесь, чтобы ключи нельзя было идентифицировать: не оставляйте на брелоке ничего, что позволяло бы установить, кому принадлежат ключи или от какого они транспортного средства. Никогда не оставляйте их там, где их могут видеть посторонние и всегда держите их в надежном месте.
- 4.2.4. Если вы храните ваши ключи в операционном центре, убедитесь, что они находятся в запирающемся месте, укрытом от взглядов посторонних.
- 4.2.5. Всегда запирайте двери багажных отсеков и регулярно проверяйте их во время обходов.

4.3. Профилактические меры

- 4.3.1. Убедитесь, что вы понимаете, как функционирует оборудование безопасности транспортного средства, используйте его, а также проверяйте его надлежащее функционирование.
- 4.3.2. На каждой остановке проводите визуальный осмотр транспортного средства: проверьте багажный отсек (не поврежден ли он?). В пункте назначения проверьте огнетушитель на предмет повреждений и уберите с багажных полок все оставшиеся личные вещи.

4.4. Остановки и стоянка

- 4.4.1. Не останавливайтесь и не паркуйтесь в отдельно расположенных зонах. По возможности определите места остановки еще до выезда на маршрут. В случае изменений проинформируйте компанию о вашем местонахождении.
- 4.4.2. Избегайте использования случайных незащищенных зон стоянки.
- 4.4.3. Старайтесь парковать ваше транспортное средство таким образом, чтобы оно находилось в пределах видимости во время приема пищи.
- 4.4.4. Покидая транспортное средство никогда не оставляйте окна открытыми.
- 4.4.5. Возвращаясь к вашему транспортному средству, осмотрите все на предмет признаков проникновения, включая багажный отсек.

4.5. Информирование и сигналы тревоги

- 4.5.1. Информировать вашего работодателя в соответствии с его указаниями.
- 4.5.2. При подаче сигналов тревоги следуйте рекомендациям местных полицейских служб.

5. Что делать в чрезвычайных ситуациях?

5.1. Самозащита

- 5.1.1. Главное – ваша безопасность. Будьте осторожны и тверды в принятии решений. Следуйте установленным компанией процедурам.
- 5.1.2. В случае вербальной агрессии сохраняйте спокойствие и попытайтесь разрядить ситуацию.

- 5.1.3. Не выходите из транспортного средства для устранения происшествия, если только вы абсолютно не уверены в том, что это не представляет для вас никакой опасности.
- 5.1.4. В случае если ситуацию не удастся привести в норму, запросите помощь, используя сигнал тревоги, либо по двусторонней радиосвязи или мобильному телефону.

5.2. В случае насильственных действий

- 5.2.1. Не оказывайте сопротивления.
- 5.2.2. После происшествия как можно скорее проинформируйте полицию/милицию.
- 5.2.3. Проинформируйте вашего работодателя.
- 5.2.4. Подайте официальную жалобу в полицию/милицию.

5.3. В случае угона транспортного средства

- 5.3.1. Проинформируйте вашего работодателя.
- 5.3.2. Проинформируйте полицию/милицию и сделайте официальное заявление об угоне.

6. Полезные телефонные номера и адреса (в соответствующих случаях)

- 6.1. Телефонные номера для звонков в чрезвычайных ситуациях (по возможности во всех соответствующих странах):
 - полиция/милиция ...
 - антитеррористическая служба ...
 - служба информирования о чрезвычайных ситуациях ...
 - противопожарная служба...
 - служба помощи в чрезвычайных ситуациях ...
 - специализированные охранные предприятия, с которыми ваша транспортная компания может иметь контракт ...
 - 6.2. Национальная служба информации об угнанных автобусах ...
 - 6.3. Посольство (при поездках за рубеж) ...
 - 6.4. Прочее ...
-

Глава 3: Рекомендации по обеспечению безопасности при осуществлении национальных и международных регулярных перевозок автобусным транспортом⁴

Настоящие рекомендации по обеспечению безопасности содержат наиболее эффективные формы работы, которые водители/экипажи, занятые в национальных и международных автобусных перевозках на регулярных линиях, могут использовать для повышения своей личной, а также коллективной безопасности.

Кроме того, в конце соответствующих разделов приводятся конкретные рекомендации, относящиеся к международным маршрутам.

Цель заключается в том, чтобы повысить уровень осведомленности и бдительности водителей/экипажей и уровень безопасности с помощью практичных и пропорциональных профилактических мер, направленных на минимизацию рисков, а также на недопущение/сокращение на международных рейсах задержек, обусловленных вопросами и проблемами безопасности, такими как несанкционированный доступ.

1. Посадка и высадка

- 1.1. Не допускайте посадки в автобус лиц, не имеющих на то законных оснований, без предъявления действительного документа, дающего право на проезд данным конкретным рейсом.
- 1.2. Сверьте присутствующих пассажиров со списком и внесите в него соответствующие изменения. Убедитесь, что количество находящихся на борту пассажиров соответствует информации по данному рейсу. Сделайте это в начале движения по маршруту, а также при каждой посадке пассажиров после остановок.
- 1.3. Уберите все предметы, оставшиеся после предыдущих рейсов.
- 1.4. Обеспечьте, чтобы весь сопровождаемый багаж пассажиров, которые сошли, был снят с автобуса до отправления⁵.

⁴ Настоящие рекомендации в отношении добровольных мер были разработаны сетью экспертов по безопасности Совета по пассажирскому транспорту (СПТ) МСАТ на основе подборки уже существующих рекомендаций, практики и аналитических исследований. Основным источником стало "Руководство по обеспечению безопасности автобусов на международных маршрутах", разработанное специально для пересечения Ла-Манша. (Контакт: Отдел сухопутного транспорта (Land Transport Division) тел.: 020 7944 2783 или по адресу TRANSEC LT, Department for Transport, 5th Floor, Southside, 105 Victoria Street, London SW1E 6DT); некоторые разделы настоящих Рекомендаций практически дословно воспроизводят текст данного издания. Были также в значительной мере использованы "Рекомендации МСАТ по обеспечению безопасности автомобильного транспорта" для компаний, осуществляющих грузовые перевозки, Женева, 2005, <http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.E.html>), а также разработанные МСАТ рекомендации в отношении добровольных мер по борьбе с незаконной иммиграцией (Женева, 2003).

⁵ В Италии существует правило, согласно которому соответствующие документы пассажира, такие как идентификационные документы или визы, проверяются в момент продажи билетов пассажиру. В этом случае на основании информации, полученной в момент продажи билета, менеджер компании передает водителю список пассажиров, который может служить подтверждением фактического наличия

2. Проверка багажа и несопровождаемый багаж

- 2.1. При погрузке багажа в транспортное средство проверьте принадлежность всего багажа пассажирам данного конкретного рейса. Убедитесь, что пассажиры или кто-либо еще не погрузил или выгрузил неучтенный багаж.
- 2.2. Для сверки багажа составьте простой и эффективный манифест или систему бирок, а также разработайте процедуры, позволяющие обеспечить полную проверку и учет всего багажа до отправления.
- 2.3. В случае если на маршруте обнаруживается несопровождаемый багаж, водитель/экипаж должен немедленно связаться с компанией и принять меры к тому, чтобы при первой же возможности снять этот багаж. Следует предусмотреть возможность скорейшего возврата такого багажа.
- 2.4. В случае если несопровождаемый багаж перевозится по согласованию, *особенно на международных рейсах*, автобусной компании, возможно, потребуется еще до прибытия проинформировать об этом соответствующие компетентные органы страны назначения или паромную компанию. Компания должна быть готова объяснить причины того, что данный багаж следует без сопровождения и, в случае необходимости, указать, какие шаги должны быть предприняты по удалению данного предмета (предметов) багажа, включая тщательную проверку. Организуйте максимально оперативный сбор любого невозвращенного багажа.

3. При нахождении на маршруте

- 3.1. Во время остановок с целью посадки пассажиров или для отдыха примите меры к тому, чтобы багаж не снимался без уважительной причины, и чтобы такой багаж учитывался при возобновлении движения.
- 3.2. Убедитесь, что при посадке или повторной посадке в автобус все пассажиры предъявили действительный билет или пропуск.
- 3.3. Обеспечьте, чтобы посторонние лица не могли воспользоваться моментом посадки/высадки пассажиров или погрузки/выгрузки багажа или личных вещей.
- 3.4. До погрузки на судно, *особенно при международных рейсах*, проверьте все места внутри и снаружи транспортного средства, где могли бы находиться люди. Держите туалеты, багажные отсеки и любые пространства, доступные снаружи, закрытыми, вплоть до пересечения транспортным средством границы. Перед пересечением границы и по мере необходимости убедитесь, что все лица, фигурирующие в пассажирском манифесте, должным образом учтены.

4. Безопасность автобуса

- 4.1. Убедитесь, чтобы в тех случаях, когда водитель/экипаж покидает транспортное средство, и на всех обозначенных остановках, в частности в начале движения, на любых остановках по ходу движения и по завершении маршрута, транспортное средство было заперто и зафиксировано.

пассажиров. Это позволяет максимально сократить проверки и временные затраты на них, особенно на границе.

- 4.2. Покидая транспортное средство, убедитесь, что все окна, двери и багажники закрыты, заперты или зафиксированы, а все запоры приведены в рабочее положение. Если по каким-либо причинам во время запланированной остановки пассажиры хотят вернуться в автобус, их постоянно должен сопровождать один из членов экипажа автобуса.
- 4.3. Закройте и закройте с помощью замка или замков отсеки, доступные снаружи (например, багажный отсек) с целью недопущения несанкционированного проникновения. Если их нельзя запереть, регулярно проверяйте эти отсеки вручную.

5. Осмотр автобуса

- 5.1. До посадки пассажиров и после завершения рейса тщательно проверьте салон автобуса на предмет выявления любых подозрительных предметов. Должны быть осмотрены все зоны автобуса, в частности пространство под сидениями, багажные отсеки, верхние полки и туалеты.
- 5.2. При необходимости проведите полную проверку автобуса до выезда на маршрут, включая салон автобуса, все багажники и другие отсеки, а также проверьте транспортное средства снизу.

6. Как действовать в случае вербального или физического нападения⁶

- 6.1. Главное – ваша безопасность. Будьте осторожны и тверды в принятии решений и следуйте установленным компанией процедурам.
- 6.2. В случае вербальной агрессии сохраняйте спокойствие и попытайтесь разрядить ситуацию.
- 6.3. Не выходите из транспортного средства для устранения происшествий, если только вы абсолютно не уверены в том, что это не представляет для вас никакой опасности.
- 6.4. В случае если ситуацию не удастся нормализовать, запросите помощь, используя сигнал тревоги, либо по двусторонней радиосвязи или мобильному телефону.
- 6.5. Используйте все возможности для прохождения подготовки по выходу из потенциально угрожающей ситуации и ознакомьтесь с письменными рекомендациями и инструкциями.
- 6.6. Если пассажир нарушает порядок, помните, что вы вправе⁷ потребовать от него покинуть автобус. Однако вы должны пользоваться этим правом деликатно и в соответствии с проводимой компанией политикой. Может оказаться более целесообразным обратиться за помощью с использованием системы двусторонней радиосвязи или тревожной сигнализации.

⁶ Данный пункт взят из брошюры "Защита экипажей автобусов: краткий справочник для персонала автобусов", 2003, разработанной Департаментом транспорта Великобритании.

⁷ С учетом конкретных положений национального законодательства.

7. Другие конкретные меры, принимаемые водителем/экипажем с целью недопущения несанкционированного проникновения в транспортное средство в ходе международных рейсов

- 7.1. Никогда не забывайте, что некоторые пассажиры с неправильно оформленными проездными документами или безбилетные пассажиры могут вести себя агрессивно и даже напасть на вас.
- 7.2. При необходимости следует фиксировать время и дату проведения всех проверок в соответствии с перечнем контрольных мер и вопросов (прилагается) и, по возможности, в присутствии третьего лица.
- 7.3. В тех случаях, когда проведенные проверки дают основание полагать, что безопасность транспортного средства, возможно, была нарушена или что на транспортном средстве находится постороннее лицо и посторонние лица, зафиксируйте эти обстоятельства в перечне контрольных мер и вопросов и сообщите полиции/милиции соответствующей страны или, самое позднее, пограничным службам.
-

**ПРИЛОЖЕНИЕ: ТИПОВОЙ ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ МЕР И ВОПРОСОВ -
НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЕ ПРОНИКНОВЕНИЕ - РЕГУЛЯРНЫЕ МЕЖДУНАРОДНЫЕ
ЛИНИИ**

Фамилия водителя:
 Номер транспортного средства
 Название компании
 Пункт отправления
 Дата

Я получил и понял инструкции моей компании о том, что я должен обеспечивать безопасность транспортного средства и проводить все проверки в соответствии с правилами и инструкциями, заносая результаты этих проверок в приведенный ниже перечень контрольных мер и вопросов. Кроме того, я понимаю, что в противном случае я могу подвергнуться санкциям.

Подпись водителя:

Проверка	При отправлен ии		1-ая остановка		2-ая остановка		В пункте назначения		Примечани е
	Дата	Дата	Дата	Дата	Дата	Дата	Дата		
Салон	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	
Проверка внешних отсеков	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	
Проверка внутренних отсеков	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	
Туалеты	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	
Физическая проверка всех замков	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	
Оборудование безопасности	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	
Проверка списка пассажиров и багажа	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	
Время проверки									
Подпись водителя									
Подпись любой третьей стороны, таких как представител я властей, терминала/ста нции, транспортного агентства,									

гида турфирмы					
Комментарии или причины невыполнения отдельных проверок, предусмотрен ных контрольным перечнем					

Примечание: отметьте нужное знаком √.

Глава 4: Рекомендации по обеспечению безопасности для водителей и персонала автобусов, перевозящих школьников⁸

*Настоящие рекомендации по обеспечению безопасности содержат наиболее эффективные формы работы, которые **водители/экипажи** автобусных компаний, а также другой **сопровождающий персонал** могут использовать **при перевозке школьников** для повышения своей личной безопасности, а также безопасности школьников.*

*Цель заключается в том, чтобы **повысить уровень осведомленности и бдительности персонала/водителей**, а также уровень личной и коллективной безопасности с помощью практических и пропорциональных профилактических мер.*

На самом деле не может существовать универсальных правил, охватывающих все конфликтные ситуации, которые могут возникнуть у водителей с детьми, поскольку нет одинаковых водителей, детей, ситуаций и стран. При возникновении конфликтной ситуации главное - рассудительность и профессионализм водителя и сопровождающего персонала.

*Ниже приводятся некоторые, **общие рекомендации**, которых целесообразно придерживаться, **приспосабливая их к каждой конкретной ситуации**.*

1. Основные положения

- 1.1. В случае возникновения конфликтной ситуации сохраняйте спокойствие. Во главу угла следует ставить безопасность.
- 1.2. Ни при каких обстоятельствах не касайтесь школьников за исключением случаев, когда речь реально идет о самообороне, оказании медицинской помощи или недопущении серьезного нарушения или угрозы безопасности.
- 1.3. Ни словами, ни действиями школьникам нельзя препятствовать покидать автобус или запрещать входить в него⁹.
- 1.4. Не допускайте грубости и оскорблений.
- 1.5. Не следует угрожать, однако, можно сделать предупреждение (см. ниже). Предупреждать следует лишь в том случае, если не найдя выхода из

⁸ Настоящие рекомендации в отношении добровольных мер были разработаны сетью экспертов по безопасности Совета по пассажирскому транспорту (СПТ)МСАТ на основе подборки уже существующих рекомендаций, практики и аналитических исследований, подготовленных МСАТ ("Рекомендации МСАТ по обеспечению безопасности автомобильного транспорта" для компаний, осуществляющих грузовые перевозки, Женева, 2005 <http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.E.html>) и ассоциациями-членами МСАТ, а также другими правительственными и неправительственными структурами. Данный раздел был подготовлен на основе опубликованного в июне 2004 года Департаментом транспорта Великобритании экспериментального учебника "Поездка в школу", предназначенного для обучения водителей автобусов (http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_030045.pdf)

⁹ Возможно, эту рекомендацию потребуется видоизменить с учетом местных условий и законодательства. В некоторых странах, например в Бельгии, посадка в автобус разрешается по официальным спискам учащихся.

сложившейся ситуации вы намерены действовать соответственно. Подумайте прежде, чем делать предупреждение.

- 1.6. Не реагируйте на шум или словесные нападки.
- 1.7. В случае, если возникает опасность того, что разбушевавшиеся молодые люди могут повредить транспортное средство и создать угрозу безопасности, вам следует:
 - остановить автобус, оставив двери открытыми¹⁰;
 - попросить их успокоиться;
 - если они не прореагируют, зачитать текст специальной карточки, выдаваемой всем водителям для таких случаев;
 - если это не возымеет действия, обратиться за помощью.

2. Как действовать в случае беспорядков: инструкция для водителя

- 2.1. В случае беспорядков остановите транспортное средство и сделайте все возможное для того, чтобы прекратить беспорядки и спокойно продолжать движение.
- 2.2. Если вам не удастся прекратить беспорядки, следует ознакомить детей с текстом карточки, зачитав или пересказав его своими словами максимально близко к тексту.
- 2.3. Если вам не удастся продолжать движение, свяжитесь с диспетчерской или со школой (если она находится поблизости) и попросите помочь.
- 2.4. Не пытайтесь помешать детям покинуть транспортное средство.
- 2.5. Немедленно остановите транспортное средство, если автобус находится в движении, а предупреждающий световой или звуковой сигнал указывает на то, что аварийный выход открыт. Если дети умышленно продолжают включать аварийный звуковой или световой сигнал, вам следует остановить автобус в безопасном месте и дождаться помощи.
- 2.6. В случае серьезных беспорядков, вам следует обратиться в полицию/милицию и дождаться их прибытия.
- 2.7. Ни при каких обстоятельствах, вы не должны словом или жестом выгонять ребенка из автобуса.
- 2.8. *Типовой текст карточки, которая должна быть зачитана/пересказана водителем¹¹*

¹⁰ Эта рекомендация должна быть переформулирована с учетом специфических национальных условий/законодательства.

¹¹ В некоторых странах такое заявление может оказаться неуместным, нецелесообразным и даже запрещенным. Прежде чем принимать решение в отношении использования этой карточки, следует принять во внимание нормативно-правовую базу данной страны, характерные для этой страны опыт и практику.

- *Я остановил автобус, потому что вы нарушаете порядок, что делает продолжение поездки небезопасным. Я буду стоять до тех пор, пока вы все не сядете на свои места и не успокоитесь. Я намерен сообщить об этом в мою диспетчерскую, которая уведомит вашу школу.*
- *Если вы не вернетесь на свои места и не успокоитесь, мне придется вызвать полицию/милицию.*
- *Пока же я советовал бы вам оставаться в автобусе, поскольку мы еще не прибыли на место.*
- *Двери автобуса открыты, однако я настоятельно советую вам не покидать автобус ради вашей собственной безопасности.*

3. Рекомендации по погашению конфликтных ситуаций со школьниками

- 3.1. Профилактика лучше лечения. Избежав ненужного усугубления ситуации, вы сведете к минимуму напряженность. Подумайте, с чего вам следует начать.
- 3.2. Очень важно действовать уверенно. Уверенные в себе люди действуют твердо и решительно. Если вы не чувствуете себя уверенно, **ДЕЙСТВУЙТЕ ТАК, КАК ЕСЛИ БЫ ВЫ ЧУВСТВОВАЛИ СЕБЯ УВЕРЕННО**, - не торопитесь, дышите глубоко и ровно, говорите медленно и ясно.
- 3.3. Не забывайте о жестике. Избегайте провоцирующих поз и жестов, в частности, не указывайте на кого-либо.
- 3.4. Попытайтесь минимизировать "эффект аудитории". Для многих людей, особенно для юношей, эффект аудитории заключается в том, что главное для них - это "сохранение или потеря лица", что весьма затрудняет разрешение конфликта.
- 3.5. Старайтесь улавливать предупреждающие сигналы и предвосхищать ход событий.
- 3.6. Покажите, что вы готовы слушать и действовать разумно. Попытайтесь резюмировать точку зрения оппонента, например, *"Минутку. Правильно ли я тебя понял. Ты говоришь, что вы кричите, но что... и т.д."*
- 3.7. Старайтесь действовать соразмерно провокации.
- 3.8. Сообщайте руководству и коллегам о любых постоянно повторяющихся на маршруте проблемах или о назревающих беспорядках.
- 3.9. Действуйте не как официальное лицо, а как профессионал.
- 3.10. По возможности занимайтесь проблемой, а не личностью. Постарайтесь привлечь человека к разрешению проблемы.
- 3.11. Не давайте обещаний и не делайте угроз, которые вы не намерены или не в состоянии выполнить.
- 3.12. Не дайте пассажиру подумать, что он может добиться чего-либо, угрожая вам или запугивая вас. Будьте спокойным, но твердым.

- 3.13. Юмор может быть полезен для того, чтобы разрядить ситуацию, однако он может вызвать и ответную реакцию. Будьте готовы увидеть забавную сторону вещей и в соответствующих случаях можете пошутить сами, однако будьте осмотрительны.
- 3.14. Сочувствуйте и извиняйтесь в тех случаях, когда у людей есть реальное основание для недовольства.
- 3.15. Не загоняйте никого в угол, как в прямом, так и переносном смысле.
- 3.16. Давайте оппонентам возможность отступить, не теряя лица. Никогда не пытайтесь "дать всем понять, кто здесь начальник".
- 3.17. Если вы столкнулись с ситуацией, которая рассердила или потрясла вас, будьте готовы обсудить ее с кем-то, кому вы доверяете. Не растравляйте себя. Сбросьте это с себя, с тем, чтобы воспоминания не повлияли на вашу рассудительность, когда вы в следующий раз окажетесь в сложной ситуации.

Глава 5: Рекомендации по обеспечению безопасности для водителей такси¹²

*Настоящие рекомендации по обеспечению безопасности содержат наиболее эффективные формы работы, которые **водители такси** могут применять с целью повышения своей личной и коллективной безопасности.*

*Цель заключается в том, чтобы **повысить уровень осведомленности и бдительности водителей**, а также повысить уровень безопасности с помощью практических и пропорциональных профилактических мер, направленных на минимизацию опасности, насилия, агрессии и материального ущерба.*

Таксомоторным компаниям рекомендуется также обратиться в свои национальные и местные профессиональные ассоциации за дополнительной информацией по таким вопросам, как право на самооборону, юридическая консультативная помощь, профессиональная подготовка, консультации психолога, а также использовать иные возможности, которые вероятно существуют в их странах.

1. Пять вопросов, на которые вы всегда должны уметь ответить

- 1.1. Как включается автоматический сигнал тревоги?
- 1.2. Как он выключается?
- 1.3. Имеется ли в вашей диспетчерской радиокод, для того чтобы незаметно запросить помощь и/или подать сигнал тревоги?
- 1.4. Что делать, если вы получили сигнал о возникновении чрезвычайной ситуации?
- 1.5.1. Существует ли служба радиопомощи, куда может обратиться водитель, находящийся в удаленных районах?

Если у вас есть сомнения, обратитесь в вашу диспетчерскую! Речь идет о вашей безопасности!

2. Основные моменты, которые следует учитывать в повседневной работе для предотвращения агрессии

- 2.1. Никогда не показывайте ваш кошелек, полный денег.
- 2.2. Никогда не обсуждайте выручку.
- 2.3. Используйте имеющееся оборудование безопасности.

¹² Настоящие рекомендации в отношении добровольных мер были разработаны сетью экспертов по безопасности Совета по пассажирскому транспорту (СПТ) МСАТ на основе подборки уже существующих рекомендаций, практики и аналитических исследований, подготовленных МСАТ и ассоциациями-членами МСАТ. За основу данного раздела взяты рекомендации по обеспечению безопасности и передовой опыт, изложенные в издании "Mehr Sicherheit im Taxi", опубликованном BZP в мае 1995 года. В значительной степени был также использован буклет, опубликованный GTL в Бельгии.

- 2.4. Постоянно будьте начеку и не теряйте бдительности, особенно, когда клиенты садятся в такси на стоянке. Заказы по радио далеко не всегда являются гарантией того, что вас ожидает добропорядочный клиент - по мобильному телефону легко дать ложный адрес.
- 2.5. Не полагайтесь на неточные указания посторонних или клиента в удаленных районах - попросите указать конкретный пункт назначения.
- 2.6. Критический момент наступает тогда, когда в месте назначения вы достаете ваш кошелек для получения платы. В этот момент будьте особенно бдительны.

3. Полезный совет: как избежать нападения

- 3.1. **Не держите в автомобиле больше наличности, чем необходимо.** Изучите возможность использовать другие платежные средства: кредитные карты, талоны, чеки и т.д.
- 3.2. **Используйте второй кошелек, в котором находится меньше наличных денег.** Имейте второй кошелек, содержащий не более 50 евро, который находится в легко доступном месте и может быть отдан нападающему в случае опасности, для того чтобы предотвратить физическую агрессию.
- 3.3. **Используйте общую страховку от кражи.** При возможности застрахуйтесь от финансовых убытков в случае грабежей на сумму до 250 евро.

4. Практические правила поведения в случае агрессии

- 4.1. Безопасность прежде всего: в случае нападения имейте в виду, что нападающий волнуется не меньше вас и единственное, чего он хочет - это как можно скорее получить ваши деньги. Обычно нападающий вооружен. Не делайте ничего, что могло бы поставить вашу жизнь под угрозу или спровоцировать нападающего. Точно делайте то, что вам говорят и ничего больше.
- 4.2. Дышите глубоко, для того чтобы бороться со страхом и не терять нападающего из вида.
- 4.3. Действуйте как можно медленнее, с тем, чтобы как следует рассмотреть напавшего на вас человека. Обращайте внимание на любые отличительные внешние черты нападающего. Вы можете легче вспомнить некоторые детали путем сопоставления (например, цвет пиджака такой же, как у вас). Вы можете также оценить его/ее рост, используя некоторые точки отсчета.
- 4.4. Станьте для нападающего как можно меньшей мишенью. Займите оборонительную позицию и держитесь от нападающего на максимальном расстоянии.
- 4.5. Не отвечайте на оскорбления - это может усилить агрессивность нападающего.
- 4.6. В случае нападения, сосредоточьтесь на способах защиты, действуйте твердо и быстро.
- 4.7. При необходимости защищайтесь кулаками и ногами.

- 4.8. Успешно отразив нападение, не стройте из себя героя и как можно быстрее удалитесь.

5. Как вести себя после нападения

- 5.1. После того как нападавший покинет место события, отметьте, в каком направлении он/она движется и с помощью каких средств. Будьте настороже. Ни при каких обстоятельствах не пытайтесь самостоятельно остановить нападавшего, особенно если он вооружен. Вы можете помочь полиции/милиции в выполнении этой задачи.
- 5.2. Немедленно оповестите полицию/милицию, используя номер телефона для чрезвычайных ситуаций. Сообщите обстоятельства нападения в вашу диспетчерскую, дав описание нападавшего, направление, в котором он/она удалился/удалилась, любую иную информацию, которая, по вашему мнению, может оказаться важной.
- 5.3. Сохраните место нападения и не прикасайтесь ни к каким предметам, на которых нападавший возможно оставил следы или отпечатки.
- 5.4. Попросите свидетелей остаться на своих местах до прибытия полиции/милиции. Если это невозможно, постарайтесь записать их адреса, номера телефонов, с тем чтобы позднее можно было опросить их.
- 5.5. Зафиксируйте всю информацию о нападавшем. Для облегчения поиска нападавшего желательно использовать стандартный формуляр (прилагается). Запомните: лучше иметь детальную информацию об одном лице, чем более общую и туманную информацию о нескольких лицах.
- 5.6. Попросите всех свидетелей заполнить формуляр. Для того чтобы никто не повлиял на ваши заметки, каждый должен заполнять формуляр самостоятельно, не советуясь с другими.
- 5.7. Рассмотрите совместно с вашим работодателем возможность обращения к квалифицированному психологу, возможно с другими сотрудниками, связанными с этим происшествием, в частности с сотрудниками диспетчерской, с тем, чтобы получить адекватный совет по преодолению возможных ближайших и отдаленных последствий нападения.

6. Минимально рекомендуемое оборудование пассивной безопасности

- 6.1. Кнопка сигнала тревоги.
- 6.2. Встроенный сейф для хранения денег.
- 6.3. Перегородка (пластиковая), ограждающая от клиентов.
- 6.4. Система глобального позиционирования (GPS).
- 6.5. Система видеомониторинга.
- 6.6. Прочее оборудование.

7. Полезные номера телефонов и адреса для обращения в чрезвычайных ситуациях

- 7.1. Диспетчерская.
- 7.2. Полиция/милиция.
- 7.3. Скорая помощь и больницы.
- 7.4. Пожарные службы.
- 7.5. Аварийная техническая помощь.
- 7.6. Страховая компания.

8. Типовой формуляр, заполняемый в случае нападения

Дата и время нападения:

Место нападения:

Место, где нападавший вышел из такси:

Количество нападавших:

Применявшееся оружие:

Описание подозреваемого:

- Пол: мужской женский Приблизительный возраст: ...
- Рост: высокий невысокий средний
- Сложение: хрупкое плотное среднее атлетическое
- Волосы: длинные короткие вьющиеся
- Цвет волос: светлые рыжие черные каштановые седые
- Цвет кожи: светлый темный очень темный
- Язык: ... Иностраный акцент: Да Нет
- Одежда:
- Рубашка: длинные рукава короткие рукава цвет: ...
- Брюки: Тип: ... Цвет: ...
- Обувь: коричневая черная серая другого цвета: ...
- Прочие сведения: ...
-

Глава 6: Рекомендации о порядке действий в случае телефонного звонка об угрозе взрыва¹³

Настоящая Рекомендация по обеспечению безопасности содержит рекомендуемый оптимальный порядок действий, которым могут руководствоваться руководители компаний для того, чтобы подготовиться и свой персонал к действиям в случае получения телефонного звонка об угрозе взрыва.

*Цель заключается в том, чтобы **повысить уровень осведомленности и бдительности** и помочь руководителям компаний и их сотрудникам подготовиться к угрозе, а также оперативно и как можно более детально проинформировать об угрозе тех лиц, на которых возложено принятие решений относительно принимаемых мер.*

1. Имейте в виду, что

- 1.1. Большинство угроз о заложенных взрывных устройствах поступает по телефону. Немедленно сообщайте о каждой такой угрозе в полицию/милицию.
- 1.2. Существует два вида звонков от террористов:
 - угрозы о проведении взрывов, когда звонят для того, чтобы внести сумятицу, проверить реакцию соответствующих служб или отвлечь внимание.
 - угрозы о взрыве, предупреждающие о реально заложенном взрывном устройстве.
- 1.3. Даже реальные угрозы зачастую бывают неточными в том, что касается места и времени возможного взрыва. И хотя не приходится предполагать, что сотрудники в состоянии компетентно оценить точность, достоверность или происхождение угрозы, выслушайте их впечатление о звонившем.
- 1.4. Будьте готовы, что после получения угрозы в течение какого-то времени ваш персонал будет в состоянии шока. Учитывайте это, определяя порядок действий, и на подготовительном этапе разрешите всем вашим сотрудникам оперативно и максимально подробно информировать об угрозе тех лиц, которые уполномочены принимать решение в отношении последующих действий.
- 1.5. Не забывайте проводить различие между звонками, касающимися вашего собственного здания, и звонками, предупреждающими о возможном взрыве в других местах.

2. Что делать?

- 2.1. Установите всех сотрудников, которые в принципе могут принять звонок с угрозой о взрыве, и обеспечьте, чтобы они были либо подготовлены к

¹³ Настоящие рекомендации в отношении добровольных мер были разработаны сетью экспертов по безопасности Совета по пассажирскому транспорту (СПТ) МСАТ на основе подборки уже существующих рекомендаций, практики и аналитических исследований, подготовленных МСАТ и ассоциациями-членами МСАТ. За основу данного раздела взяты процедуры, разработанные британской службой безопасности МИ5, с которые можно познакомиться на сайте <http://www.mi5.gov.uk/output/Page37.html>

действиям в соответствующей ситуации, либо, по крайней мере, знали, где хранятся инструкции и имели возможность оперативно взять их. Основную роль, в том, что касается записи звонков с угрозами о взрывах и информировании о них, отводится телефонисткам на коммутаторе. В рамках своих служебных обязанностей они должны познакомиться с процедурами и регулярно репетировать их.

- 2.2. Составьте ясный и доступный перечень действий, которые следует предпринять при получении звонка (см. прилагаемый перечень контрольных мер и вопросов). При необходимости обратитесь за советом в местное отделение полиции/милиции.
- 2.3. Обеспечьте, чтобы перечень контрольных мер и вопросов можно был распечатан и помещен на стенах или рабочих столах таким образом, чтобы он находился на виду у сотрудников.
- 2.4. В перечень контрольных мер и вопросов следует включить следующие инструкции:
 - Сохраняйте спокойствие и слушайте.
 - Попытайтесь получить как можно больше информации. Попытайтесь убедить звонящего, дать максимально точную информацию о месте и времени предполагаемого взрыва и попытайтесь установить, кого представляет звонящий. Если звонящий склонен говорить, поддерживайте разговор.
 - Если у вас есть записывающее устройство, не забудьте включить его.
 - После того как звонивший положит трубку, наберите соответствующий номер (если такая возможность существует), с тем чтобы по возможности установить номер звонившего.
 - Немедленно проинформировать назначенного компанией координатора по вопросам безопасности, который отвечает за принятие решения в отношении соответствующих действий (например, начинать поиски или приступить к эвакуации). Кроме того, координатор должен уведомить полицию/милицию. Если вы не можете ни с кем связаться, даже если вы считаете, что звонок был ложным, проинформируйте полицию/милицию самостоятельно. Поделитесь с полицией/милицией своими впечатлениями о звонившем, а также точно изложите то, что было сказано.
 - Если вам не удалось записать звонок, подготовьте записку для сотрудников безопасности или полиции/милиции.
 - Не покидайте свой пост, если вы только не получили приказ об эвакуации, до тех пор пока сотруднику полиции/милиции или координатору по вопросам безопасности не удастся поговорить с вами.
- 2.5. Убедитесь, что другие сотрудники, включенные в перечень лиц, которым следует предпринять определенные шаги, особенно сотрудники безопасности, знали о своей роли, а также обеспечьте возможность в любое время связаться с ними или с их заместителями.

- 2.6. Обеспечьте, чтобы все сотрудники, включая ночной и временный персонал, были знакомы со всеми устройствами для записи, повторного набора или отображения информации, а также знали, как связаться с полицией/милицией или сотрудниками безопасности в рабочее или нерабочее время.
- 2.7. Разработайте порядок эвакуации и отрепетируйте порядок действий в случае получения угрозы о взрыве как составную часть действий при эвакуации.

3. Перечень контрольных мер и вопросов при получении угрозы взрыва¹⁴

Данный перечень контрольных мер и вопросов разработан для того, чтобы помочь сотрудникам компании эффективно действовать при получении телефонного звонка с угрозой о взрыве, а также зафиксировать необходимую информацию.

Распечатайте его и прикрепите на стены или рабочие столы на виду у сотрудников.

3.1. Действия, которые следует предпринять по получении угрозы взрыва:

- 3.1.1. Включите магнитофон (если он подключен к телефону).
- 3.1.2. Сообщите звонящему, из какого города/района вы отвечаете.
- 3.1.3. Запишите точный текст угрозы.

3.2. Задайте следующие вопросы:

- 3.2.1. Где находится взрывное устройство в настоящий момент?
- 3.2.2. Как оно выглядит?
- 3.2.4. Какого типа это взрывное устройство?
- 3.2.5. Как оно будет взорвано?
- 3.2.6. Это вы поместили взрывное устройство? Почему?
- 3.2.7. Как вас зовут?
- 3.2.8. Ваш адрес?
- 3.2.9. Ваш номер телефона?
- 3.2.10. Запишите
 - Время окончания звонка: ...
 - При наличии автоматического определителя номера, запишите определившийся номер: ...
- 3.2.11. Проинформируйте координатора по вопросам безопасности - фамилия и номер телефона информируемого лица: ...
- 3.2.12. Свяжитесь с полицией/милицией по номеру: ...
- 3.2.13. Время, когда информация была передана полиции/милиции: ...

¹⁴ С оригинальным вариантом данного перечня контрольных вопросов можно познакомиться на сайте британской службы безопасности МИ5 <http://www.mi5.gov.uk/output/Page268.html>. С дополнительными рекомендациями для ситуаций, когда речь идет об автомобиле с взрывчаткой можно познакомиться на сайте <http://www.mi5.gov.uk/output/Page268.html>. Рекомендации по планированию эвакуации находятся на сайте <http://www.mi5.gov.uk/output/Page264.html>.

3.2.14. Следующий раздел следует заполнить после того, как звонивший повесил трубку и был проинформирован координатор по вопросам безопасности (или в его отсутствие, полиция/милиция).

- Время и дата звонка: ...
- Продолжительность звонка: ...
- Номер телефона, на который поступил звонок (например, дополнительный внутренний номер): ...

3.3. Сведения о звонившем

- Пол звонившего: ...
- Национальность: ...
- Возраст: ...

3.4. Сведения о языке угрозы (нужное отметить)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Правильная речь | <input type="checkbox"/> Оскорбительная речь |
| <input type="checkbox"/> Иррациональная речь | <input type="checkbox"/> Бессвязная речь |
| <input type="checkbox"/> Сообщение записано на магнитофон | <input type="checkbox"/> Сообщение зачитано |

3.5. Сведения о голосе звонившего (нужное отметить)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Спокойный | <input type="checkbox"/> Говорящий пытался изменить голос |
| <input type="checkbox"/> Кричащий | <input type="checkbox"/> Медленная речь |
| <input type="checkbox"/> Звонивший откашливался | <input type="checkbox"/> Говорящий шепелявил? |
| <input type="checkbox"/> Сердитый | <input type="checkbox"/> Акцент? Если да, то какого типа |
| <input type="checkbox"/> Звонивший говорил "в нос" | <input type="checkbox"/> Быстрая речь |
| <input type="checkbox"/> Неясный | <input type="checkbox"/> Гортанный голос |
| <input type="checkbox"/> Возбужденный | <input type="checkbox"/> Хриплый голос |
| <input type="checkbox"/> Заикание | <input type="checkbox"/> Смех |
| <input type="checkbox"/> Знакомый голос? Если да, то на что был похож голос? | |

3.6. Фоновые шумы (нужное отметить)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Шум улицы | <input type="checkbox"/> Помехи электростатического происхождения |
| <input type="checkbox"/> Домашние шумы | <input type="checkbox"/> Система громкой связи |
| <input type="checkbox"/> Звуки, производимые животными | <input type="checkbox"/> Кабина? |
| <input type="checkbox"/> Звон посуды | <input type="checkbox"/> Музыка? |
| <input type="checkbox"/> Шум двигателя | <input type="checkbox"/> Заводское оборудование? |
| <input type="checkbox"/> Тишина | <input type="checkbox"/> Офисное оборудование? |
| <input type="checkbox"/> Голоса | <input type="checkbox"/> Прочее? (указать) |

3.7. Прочая информация

Подпись:
Дата:
Фамилия:

Глава 7: Подборка других полезных материалов по обеспечению безопасности, которые могут быть использованы руководителями автобусных и таксомоторных компаний, их водителями, сотрудниками и партнерами¹⁵

Настоящая подборка содержит:

1. Элементы, необходимые для разработки внутреннего плана добровольных мер по обеспечению безопасности
2. 10 шагов по предотвращению краж со взломом и хищений
3. Типовой формуляр сообщения о происшествии: транспортное средство
4. Типовой формуляр сообщения о происшествии: станции, остановки и укрытия
5. Рекомендации для разработчиков, архитекторов и планировщиков автобусов, а также соответствующих объектов инфраструктуры

Элементы, необходимые для разработки внутреннего плана добровольных мер по обеспечению безопасности

План мер по обеспечению безопасности может быть разработан в три этапа. На первом этапе определяются угрозы (например, реальное состояние безопасности, информация от местных полицейских, конкретная ситуация в вашей компании или компаниях партнерах/клиентах, которые могут подвергаться обычным угрозам или угрозам, связанным с терроризмом, место нахождения вашей компании, общая ситуация в посещаемых зарубежных странах). На втором этапе определяются конкретные уязвимые места, в отношении которых следует принять соответствующие шаги. По итогам этой работы (третий этап) определяются меры по снижению рисков до приемлемого уровня.

1. Ответственное лицо

Автобусная компания назначает компетентного квалифицированного сотрудника или лицо, с которым существуют договорные отношения, в качестве ответственного за вопросы безопасности.

В его/ее основные обязанности входит: подготовка оценки рисков, предусматривающей контрмеры и планирование, разработка и осуществление планов мер по обеспечению безопасности и планов действий в чрезвычайных ситуациях (эвакуация и возвращение); поддержание контактов с полицией/милицией, аварийными службами, местным населением и другими соответствующими органами и партнерами, а также организация подготовки персонала, информирование и проведение занятий.

¹⁵ Разработано сетью экспертов по безопасности Совета по пассажирскому транспорту (СПТ) МСАТ на основе подборки уже существующих рекомендаций, практики и аналитических исследований, подготовленных МСАТ, ассоциациями-членами МСАТ, а также другими правительственными и неправительственными структурами

Назначенное лицо должно передавать руководству все полученные от сотрудников предложения и информацию, касающиеся безопасности. Данное лицо имеет право выступать с собственными инициативами по снижению рисков в связи с окончательным решением, принимаемым руководством, и отвечает за информирование сотрудников.

2. Регистрация

Автобусная компания сохраняет информацию обо всех мероприятиях, связанных с обеспечением безопасности, и о перевозках. Эта информация может быть предоставлена правоохранительным органам или иным государственным службам, участвующим в работе по обеспечению безопасности.

3. Анализ текущей деятельности

При разработке плана мер по обеспечению безопасности руководство анализирует всю текущую деятельность и оценку уязвимых точек. Не реже, чем один раз в год руководство и лицо, отвечающее за вопросы безопасности, проводят общий анализ деятельности компании с точки зрения безопасности. Автобусные компании должны запрашивать у своих партнеров информацию относительно мер по обеспечению безопасности.

4. Персонал

Следует выпустить четкие перечни мер (обучение, методы работы, оборудование и источники). Каждый сотрудник, деятельность которого связана с небезопасными направлениями/маршрутами, в том случае, если сотрудники начинают выполнять функции, связанные с осуществлением небезопасных перевозок, они должны также получить от руководства четкую информацию относительно мер по обеспечению безопасности.

5. Информирование о рисках или происшествиях, а также разрешение кризисных ситуаций

Каждый сотрудник, деятельность которого связана с осуществлением небезопасных перевозок, имеет право и обязанность информировать руководство и/или лицо, отвечающее за вопросы безопасности, о любых замеченных угрозах или происшествиях, влияющих на безопасность. Руководство и/или лицо, отвечающее за вопросы безопасности, принимает решение относительно информирования властей.

В чрезвычайных ситуациях в компании может быть предусмотрен план (планы) действий в чрезвычайных ситуациях, сформирована группа по ликвидации кризисной ситуации, назначен персонал для осуществления мер в чрезвычайных ситуациях внутри компании, а также разработан порядок координации действий в чрезвычайных ситуациях.

6. Оценка

Следует разработать процедуры оценки и проверки безопасности, которые должны периодически анализироваться и обновляться.

7. Конфиденциальность

Следует обеспечить безопасность информации и документации. Все сотрудники, деятельность которых связана с небезопасными перевозками, должны быть проинструктированы о недопустимости предоставления информации третьим лицам. Информация относительно осуществляемых мер по обеспечению безопасности, а также содержание планов действий по обеспечению безопасности должны быть конфиденциальными.

8. Индивидуальные меры

Наряду с описанными выше мерами автобусные компании должны проанализировать ситуацию, с тем, чтобы определить, не требует ли инфраструктура и деятельность, осуществляемая компанией или ее клиентами, более конкретных мер.

План действий по обеспечению безопасности может также включать меры по обеспечению личной безопасности, недопущению несанкционированного доступа, обеспечению безопасности на маршруте.

9. Сотрудничество

Транспортные компании сотрудничают со своими партнерами по транспортной цепочке, а также с властями, обмениваясь информацией относительно угроз, применяя соответствующие меры безопасности и реагируя на происшествия.

*

Десять шагов по предотвращению краж с взломом и хищений¹⁶

1. Обращайте особое внимание на подозрительное поведение, записывайте регистрационные номера и любую иную информацию, которая может оказаться полезной.
2. Помещайте предметы или оборудование, которые относятся к категории часто похищаемых, на видные места.
3. Не разрешайте клиенту отвлекать себя, поскольку за ним может стоять банда. В большинстве случаев они охотятся за камерами и другими средствами обеспечения безопасности.
4. Представляется целесообразным убрать кассовые аппараты из мест, где их могут видеть клиенты. Не считайте деньги в рабочее время.
5. Будьте особенно бдительны в часы пик; именно это время выбирают преступники для того, чтобы "сбросить" фальшивые деньги или совершить кражу.
6. Сохраняйте видеозаписи, на которых зафиксировано подозрительное поведение. Обеспечьте нормальное функционирование камер и регулярно меняйте пленку.
7. Перед закрытием проверьте функционирование системы безопасности; потенциальные воры часто портят детекторы.
8. Избегайте подавать ложные сигналы тревоги, поддерживайте порядок.
9. Не оставляйте лестницы, контейнеры или поддоны на улице, где ими могут воспользоваться, для того чтобы попасть на крышу.

¹⁶ Источник: информационный бюллетень FBAA, NEBDO, апрель 2004.

10. Если у вас произошла кража со взломом, или если были похищены какие-либо предметы, не прикасайтесь ни к чему и оставьте все возможные улики на своих местах, не начинайте наводить порядок до прибытия полиции/милиции.

Типовые формуляры информирования о происшествиях¹⁷

А) ПРОИСШЕСТВИЯ НА ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВАХ

[Название компании]

Дата происшествия

Время происшествия...

Рейс №

Маршрут

Тип транспортного средства

Номер транспортного средства

Где произошло транспортное происшествие? [ближайшая топографическая точка]

Что произошло?

Повреждено сидение

Разбито окно

Поврежден кузов

Возгорание в автобусе

Открытые аварийные выходы

Ракета выпущена по автобусу

Ракеты в автобусе

Грубость по отношению к персоналу автобуса

Плевки в персонал автобуса

Кража у персонала автобуса

Нападение на персонал автобуса

Кража у пассажира

Нападение на пассажира

Другие происшествия

Получил ли кто-либо травму во время происшествия?

Да

Нет

В случае **положительного ответа**, кто получил травму?

¹⁷ Источник: "Защита экипажей автобусов: краткое руководство для персонала" Группа STOP и департамент транспорта Великобритании, апрель 2002, http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503809.hcsp

Водитель автобуса

Кондуктор

Гид

Инспектор

Пассажир

Кто виновник происшествия?

Взрослый пассажир [пассажиры]

Подросток/подростки

Не знаю

Кто-то еще? [пожалуйста, опишите]

Кратко опишите события?

Была ли проинформирована полиция/милиция?

Да

Нет

В случае **положительного** ответа, в какой полицейский участок было сообщено о происшествии?

Какой номер присвоен преступлению?

Номер не присваивался

Ваша фамилия:

Контактный номер телефона:

В) СТАНЦИИ, ОСТАНОВКИ, УКРЫТИЯ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ

Дата происшествия

Время происшествия

Место:

[Автобусная станция, автобусная остановка или укрытие для пассажиров]

Какого рода происшествие произошло?

Разбито стекло

Повреждено сидение

Граффити

Поджог

Иной ущерб

Хулиганское поведение

Грубость в отношении персонала станции

Нападение на персонал станции

Кража у персонала станции

Грабеж

Нападение на пассажира

Кража у пассажира

Другие виды происшествя [просьба кратко описать]

Получил ли кто-либо травму во время происшествия?

Да

Нет

В случае **положительного ответа**, кто получил травму?

Сотрудник станции

Водитель/кондуктор автобуса

Персонал магазина/информационной службы

Сотрудник безопасности

Пассажир

Еще кто-то

Кто виновник происшествия?

Взрослый пассажир/пассажиры

Подросток/подростки, являющиеся пассажирами

Взрослый/взрослые, находившиеся поблизости

Подросток/подростки, находившиеся поблизости

Еще кто-то [просьба описать]

Не знаю

Просьба кратко описать произошедшее

Была ли проинформирована полиция/милиция?

Да

Нет

В случае **положительного ответа**, в какой полицейский участок было сообщено о происшествии?

Какой номер присвоен преступлению?

Номер преступления не присваивался

Ваша фамилия:

Контактный номер телефона:

Рекомендации для разработчиков, архитекторов и проектировщиков автобусов, а также сопутствующих объектов инфраструктуры¹⁸

Лица, связанные с проектированием или переоборудованием автобусов или объектов инфраструктуры для станций или остановок автобусов, могут помочь повысить уровень безопасности персонала и пассажиров на этапе проектирования.

1. Свяжитесь с местной полицией/милицией, для того чтобы учесть все факторы риска, связанные с насилием или ущербом преступного характера. Попросите сотрудников принять участие в этой работе.
2. Рассмотрите возможность установки камер телевизионного слежения для круглосуточной записи, с тем, чтобы защитить уязвимые зоны и помочь полиции/милиции выявлять нарушителей и вандалов. Поместите их на видное место, с тем, чтобы усилить их сдерживающее действие и повесьте соответствующие предупреждения.
3. Рассмотрите возможность создания пунктов помощи на станциях и автобусных остановках. В идеальном случае такие пункты помощи должны просматриваться с помощью камер телевизионного слежения.
4. Хорошее освещение уменьшает опасность беспорядков и позволяет пассажирам и персоналу чувствовать себя в большей безопасности. Внимательно изучите места расположения остановок с учетом прилегающей к ним территории, в частности таких факторов, как близость баров или ночных клубов. Хорошее освещение на остановках может действовать в качестве сдерживающего фактора и уменьшает чувство тревоги граждан. Хорошее освещение столь же важно на автобусных станциях и подземных переходах.
6. При проектировании новых и модернизации существующих объектов избегайте темных углов или переходов, отдавая предпочтение открытым, хорошо просматривающимся линиям. Избегайте таких видов отделки, которая может быть легко испорчена путем нанесения граффити, а также деталей, которые являлись бы очевидными целями для вандалов.

¹⁸ Источник: "Защита экипажей автобусов: краткое руководство для персонала" Группа STOP и департамент транспорта Великобритании, апрель 2002, http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503809.hcsp