Результаты, полученные в ходе исследования, могут быть использованы для решения данных проблем на других предприятиях и носят универсальный характер.

1. Модели и методы теории логистики. Учебное пособие / Под ред. В.С. Лукинского. – СПб.: Питер, 2007. – 219 с.
2. Шульженко Т.Г. Моделирование временных составляющих логистического цикла при реализации технологии «точно в срок» / Т.Г. Шульженко, В.С. Лукинский // Имитационное моделирование. Теория и практика: Пятая (юбилейная) всероссийская научно-практическая конференция по имитационному моделированию и его применению в науке и промышленности (ИММОД-2011). 19-21 октября 2011 г., г.Санкт-Петербург. Сборник материалов.

Тодуа В.А.

Особенности организации обслуживания инвалидов на железнодорожном транспорте в странах ЕС

*Российский университет транспорта РТУ (МИИТ)
(Россия, Москва)*

doi: 10.18411/lj-07-2020-41

idsp: ljjournal-07-2020-41

Аннотация

Целью исследования является анализ особенностей организации обслуживания инвалидов на железнодорожном транспорте на примере стран ЕС. В работе приведены статистические данные доли инвалидов в общей численности населения отдельно по европейским странам и перечислены основные меры, которые предпринимаются странами ЕС для обеспечения доступной среды на транспорте. Рассмотрены основные услуги железнодорожного транспорта, которые оказываются инвалидам на территории Франции, с целью организации комфортных условий проезда пассажиров во внутригосударственном и международном железнодорожном сообщениях. Предметом исследования является оценка качества и эффективности организации обслуживания инвалидов на железнодорожном транспорте в странах ЕС. Объектом исследования выступает организация обслуживания инвалидов на железнодорожном транспорте Франции. Научная новизна заключается в необходимости создания безбарьерной среды на транспорте для инвалидов. Методы исследования основываются на использовании системного анализа и статистической обработке данных.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, пассажирские перевозки, инвалиды, железнодорожная инфраструктура, доступная среда.

Abstract

The purpose of the study is to analyze the features of the organization of services for disabled people in railway transport on the example of the EU countries. The paper presents statistical data on the proportion of persons with disabilities in the total population separately for European countries are presented and the main measures taken by EU countries to ensure an accessible environment in transport are listed. Considers the main railway transport services that are provided to people with disabilities in France, in order to organize comfortable conditions for passengers to travel in domestic and international railway traffic. The subject of the study is to assess the quality and effectiveness of the organization of services for disabled people on railway transport in the EU countries. The object of the research is the organization of services for disabled people on the French railway transport. The scientific novelty is the need to create a barrier-free transport environment for the disabled. Research methods are based on the use of system analysis and statistical data processing.

Keywords: railway transport, passenger transport, people with disabilities, railway infrastructure, accessible environment.

Транспорт является неотъемлемой частью повседневной жизни, способствующий обеспечению независимой и устойчивой мобильности населения. Для многих людей пользование общественным транспортом не вызывает серьезных проблем, однако для некоторых категорий пассажиров возникают барьеры и препятствия, которые мешают пользоваться им. Устранение барьеров и преодоление препятствий (в области инфраструктуры, транспортных средств, в сфере информации и связи) повышают качество транспорта и делают его наиболее доступным для всех категорий пассажиров.

Рассмотрим основные понятия, которые используются при организации обслуживания инвалидов.

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты [1].

Доступный транспорт позволяет всем людям, которые нуждаются в транспортных средствах, пользоваться ими наравне со всеми, функционально и независимо [2]. Понятие «доступный транспорт» можно представить в виде трех составляемых (рисунок 1).

Рисунок 1. Основные составляющие понятия «доступный транспорт»

Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года, требует от государств-участниц принять все необходимые меры для обеспечения инвалидам доступа к транспорту наравне с другими категориями граждан как в городских, так и в сельских районах [3].

Согласно официальным статистическим данным, сегодня больше миллиарда человек имеют инвалидность, что составляет около 15% населения планеты. На рисунке 2 представлены статистические данные доли инвалидов в странах Европы в проценте от общего числа населения по итогам 2019 года [4].

Рисунок 2. Доля инвалидов в странах Европы, в %

Европейские железные дороги прилагают усилия для увеличения уровня комфорта передвижения инвалидов в региональном и междугородном железнодорожном сообщении. В этом процессе важна роль вокзальной инфраструктуры, которая смогла бы обеспечить простую и безопасную пересадку с одного вида транспорта на другой, четкую идентификацию маршрута, предоставление актуальной информации, эффективный сервис по продаже билетов, оптимально

оборудованные залы ожидания, парковочные места, туалеты, магазины, рестораны и другие услуги на вокзалах для всех категорий пассажиров [5].

Анализ особенностей организации обслуживания инвалидов на железнодорожном транспорте будет производиться на примере Франции.

На территории Франции проживают 9,6 млн. инвалидов, что составляет около 14,3% от общей численности населения Франции. Процентное распределение инвалидов по группам представлено на рисунке 3 [6].

Рисунок 3. Распределение инвалидов во Франции по группам, млн.чел.,

Рассмотрим основные услуги, которые предоставляются крупнейшим пассажирским перевозчиком Франции - компанией SNCF для оказания помощи в передвижении инвалидов:

- посадка/высадка на станциях отправления/прибытия;
- помощь в преодолении барьеров при передвижении по территории вокзального комплекса;
- помощь в приобретении проездных документов.

Также SNCF предлагает ряд платных услуг для инвалидов:

- 1) Wheeliz - это онлайн-пиринговая платформа, где инвалиды-колясочники могут арендовать доступные транспортные средства.
- 2) Les Compagnons du Voyage предоставляет сопровождающих для инвалидов в поездках по Франции и за рубеж в течение всей поездки и следит за тем, чтобы путешествие прошло комфортно.

Для оказания помощи в передвижении инвалидов французская государственная железнодорожная компания SNCF в марте 2007 года запустила 3 службы гарантированной помощи, деятельность которых разделяется по территориальному принципу (таблица 1).

Таблица 1.

Службы гарантированной помощи для инвалидов

Название службы	Определение	Предоставляемые услуги
Accès Plus	услуга предоставляется для национальных железнодорожных перевозок по Франции и за границу, доступна на борту TGV, Intercités, Aléo, Lyria, TGV Франция-Испания и TGV Франция-Италия.	- личный помощник встретит пассажира на станции и поможет при посадке/высадке из поезда, осуществить пересадку на следующий поезд; - включает перевозку одного места багажа весом до 15 кг.
Accès TER	бесплатная служба помощи в региональных поездках, при наличии карточки инвалидности, военной медицинской выписки или карточки военного пенсионера.	личный помощник встретит пассажира на станции и поможет при посадке/высадке из поезда, осуществить пересадку на следующий поезд в региональном сообщении.

Accès Plus Transilien	услуга предоставляется в приделах пригорода Парижа, если пассажир пользуется инвалидной коляской или имеет карту инвалидности с рейтингом 80% или более.	личный помощник встретит пассажира на станции и поможет при посадке/высадке из поезда на линиях RER A, B, C, D и E и линии Transilien H, J, L, N и U2.
-----------------------	--	--

Чтобы воспользоваться услугами службы гарантированной помощи для инвалидов необходимо связаться со службой сразу после покупки билета и не позднее чем за 48 часов до отправления поезда. На станции отправления пассажира будут ожидать представители Accès Plus/Accès TER/Accès Plus Transilien минимум за 30 минут до отправления поезда с билетом.

Инвалиды и их сопровождающие имеют право на специальные скидки при приобретении билета на поезд, размер которой зависит от категории карты инвалидности. Карты инвалидности различаются в зависимости от оценки степени инвалидности. Степень постоянной инвалидности устанавливается при помощи официальной шкалы инвалидности, которая учитывает природу данной формы инвалидности, а также общее состояние заявителя, его физические и умственные возможности, склонности и профессиональную квалификацию.

Благодаря специально разработанной инфраструктуре каждый может безопасно и самостоятельно перемещаться на вокзальных комплексах: стеклянные стены, двери и другие препятствия отмечены белыми полосами, чтобы сделать их более заметными; тактильные дорожки на полу; акустические системы, активируемые автоматически или вручную с помощью пульта дистанционного управления; лифты оборудованы шрифтом Брайля и рельефом, а также аудио объявлениями; рампы, позволяющие перейти с одного уровня станции на другой; пандусы, используемые когда расстояние между поездом и платформой слишком велико; билетные окна, имеющие низкий прилавок, предоставляющий пользователям инвалидных колясок место для ног и место для размещения вещей [7].

С 2008 года SNCF реализовала программу по обновлению подвижного состава и приобретению новых поездов. Так на сети TER с апреля 2014 года, поезда Régiolis были сертифицированы как 100% доступные поезда для инвалидов. Особенности данной категории поездов:

- мостовые накладки на дверях помещений для инвалидов-колясочников;
- низкопольные вагоны;
- выделенные места для инвалидов-колясочников, оснащенные кнопками SOS с переговорными устройствами и двумя местами для сидения сопровождающих пассажиров;
- адаптированные уровни контрастности [8].

Если говорить в целом про организацию обслуживания инвалидов на железнодорожном транспорте в странах ЕС, то можно отметить что пассажира заранее информируют о месте и времени встречи с работниками вокзала, которые оказывают помощь при посадке/высадке или пересадке в другой поезд, предоставляют доступ к информации на сколько хорошо оборудован каждый поезд для передвижения в любых направлениях следования (таблица 2) [9].

Таблица 2.

Оборудование поездов дальнего следования и международных поездов для инвалидов-колясочников

ЖД компания	Название пассажирского поезда	Кол-во мест для инвалидов колясок	Расположение санитарных комнат для инвалидов	Вагон-ресторан
SBB	FV-Dosto	10	1 и 2 класс	Доступно
Trenitalia	ETR 610	2	Вагон 3, 1 класс	Доступно

DB	ICE	2	Вагон 9, 1 класс	Доступно
SNCF	TGV Lyria Euroduplex	2	Вагон 1 или 11 1 класс	Да, но не для инвалидных колясок
ÖBB	Railjet	3	Вагон 25 и 35 1-го класса	Доступно

В странах Европы создана и эффективно функционирует законодательная база для поддержки инвалидов. Широкое распространение получили программы по модернизации существующей и строительству новой железнодорожной инфраструктуры, направленные на обеспечение доступности общественного транспорта для всех категорий пассажиров. Данные действия приводят к уменьшению барьеров препятствующих удовлетворению социальных потребностей инвалидов и позволяют осуществлять их интеграцию в общество, повышает уровень и качество жизни.

1. Официальный сайт «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс] - URL: <http://www.consultant.ru>
2. Официальный сайт «Академик» [Электронный ресурс] - URL: dic.academic.ru
3. Официальный сайт «Организация Объединенных Наций» [Электронный ресурс] - URL: www.un.org/ru
4. Официальный сайт статистической службы Европейского союза «Eurostat» [Электронный ресурс] - URL: <https://ec.europa.eu>
5. Railway terminals: Accessibility for persons with reduced mobility [Электронный ресурс] - URL: www.researchgate.net/publication/47658487_Railway_terminals_Accessibility_for_persons_with_reduced_mobility.
6. Plan de mise en œuvre [Электронный ресурс] - URL: <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/rail-nip/nip-prm-tsi-france.pdf>
7. Официальный сайт компании Национальная компания французских железных дорог [Электронный ресурс] - URL: www.sncf.com/fr
8. France: Régiolis, the first certified 100% accessible trains for customers with reduced mobility [Электронный ресурс] - URL: https://uic.org/com/uic-e-news/385/article/france-regiolis-the-first?page=modal_enews.
9. Официальный сайт компании Швейцарские федеральные железные дороги [Электронный ресурс] - URL: www.sbb.ch