

**Сервис и доступная среда при перевозке маломобильных пассажиров
железнодорожным транспортом**

Винокурова Виктория Дмитриевна
бакалавр

Владивостокский государственный университет
Россия. Владивосток

E-mail: vinokurova.vekas@mail.ru Тел. +79502855185
ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, Приморский край, Россия, 690014

Руководитель работы: Тунгусова Елена Владимировна
к.э.н., доцент кафедры ТПТ

Владивостокский государственный университет
Россия. Владивосток

E-mail: Tungusova.E@vvsu.ru
ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, Приморский край, Россия, 690014

В наше время железнодорожный транспорт активно используется среди граждан. Повышение доступности его для маломобильных граждан является ключевым элементом инклюзивного общества. В статье рассматривается возможность разработать комплексную систему повышения доступности железнодорожных перевозок для маломобильных пассажиров. Проанализирована нормативно-правовая база, а также выявлены проблемы через разговоры с маломобильными пассажирами. Делается вывод о том, что доступная среда на железнодорожной дороге требует определенного подхода: сервис, цифровизация, инфраструктура.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, маломобильные граждане, сервис и доступная среда, услуга, перевозка.

Service and Accessible Environment in Railway Transportation for Mobility-Impaired Passengers

In modern times, railway transport is actively used by citizens. Improving its accessibility for mobility-impaired citizens (including people with disabilities, the elderly, parents with children, and those with temporary injuries) is a key element of an inclusive society. This article explores the possibility of developing a comprehensive system to enhance the accessibility of railway transportation for mobility-impaired passengers. The regulatory framework has been analyzed, and challenges have been identified through interviews with mobility-impaired passengers. It is concluded that creating an accessible environment in railway transport requires an integrated approach: combining service, digitalization, and infrastructure.

Keywords: railway transport, mobility-impaired citizens, service and accessible environment, transportation service, passenger transportation.

Свобода передвижения - одно из ключевых прав современного человека, стремящегося жить полноценной жизнью. Большинство людей с ограниченными физическими возможностями стремятся вести активный и максимально самостоятельный образ жизни. Создание доступной среды является составной частью социальной политики любого государства, практические результаты которой призваны обеспечить маломобильным гражданам равные с другими возможности во всех сферах жизни. Общество должно заботиться о людях с инвалидностью — это показатель его цивилизованности. В настоящее время в Российской Федерации насчитывается около 13 млн. маломобильных людей, из которых 13,3% - инвалиды всех возрастов; 19,4% - люди пожилого возраста, не признанные инвалидами; 6,2% - граждане с временной утратой трудоспособности; 7,2% - дети в возрасте до 4 лет.

Мобильность граждан — это возможность осуществлять поездки в удобное время, выбирая предпочтительный способ передвижения, транспортного оператора, вид транспорта, маршрут и расписание. Она также включает доступность услуг по приемлемой стоимости и предоставление дополнительного сервиса, соответствующего потребностям пассажира.

К маломобильным группам населения относятся:

1. Инвалиды I и II группы с устойчивыми нарушениями функций зрения, слуха или опорно-двигательного аппарата;
2. Лица с временными или постоянными ограничениями здоровья (например, травмы, послеоперационные состояния);
3. Пассажиры, передвигающиеся с использованием технических средств (кресла-коляски, костыли, ходунки);
4. Люди, требующие сопровождения (например, пожилые граждане, дети с особыми потребностями).

Маломобильные пассажиры — это категория граждан, чьи возможности самостоятельного передвижения ограничены в силу физических или медицинских причин. Это включает как инвалидность с выраженными функциональными нарушениями, так и временные состояния, требующие адаптации сервиса (например, пассажиры с гипсом, беременные женщины).

В связи с этим в стране была разработана Государственная программа «Доступная среда», реализуемая с 2012 года согласно Конвенции ООН о правах инвалидов. Суть программы направлена на создание условий для независимой жизни и активного участия людей с инвалидностью во всех сферах, включая транспорт, коммуникации и информационные технологии, независимо от места проживания (город или село).

Основные принципы программы:

1. Равный доступ к услугам и инфраструктуре для всех категорий граждан.
2. Удобство и эргономика — минимизация физических усилий при использовании объектов.
3. Универсальный дизайн — простота и интуитивность решений.

Реализация этих принципов способствует формированию инклюзивного общества, где каждый человек, вне зависимости от физических возможностей, имеет равные условия для комфортной жизни.

Ключевые меры доступности на транспорте:

1. Инфраструктурные решения:
 - Установка пандусов, подъемников и переносных рампы для посадки в вагоны.
 - Специальные зоны для колясок в залах ожидания, кафе и туалетах.
 - Низкопольные платформы и вагоны с расширенными дверными проемами.
2. Технологии для коммуникации:
 - Индукционные системы на кассах для слабослышащих пассажиров.
 - Тактильная навигация и аудиооповещение на станциях.
3. Специализированное оборудование:
 - Вертикальные подъемники в поездах дальнего следования.
 - Адаптированные туалетные кабины и столики в зонах обслуживания.

Особое внимание уделяется железнодорожным станциям с низкими платформами, где внедрение подъемных механизмов критически важно для безопасной посадки.

Российская Федерация с 2012 года реализует государственную программу «Доступная среда», направленную на устранение барьеров для людей с инвалидностью. В 2014 году был принят Федеральный закон № 419-ФЗ, обязывающий адаптировать объекты транспортной инфраструктуры, включая вокзалы и поезда. Согласно документу, к 2025 году не менее 75% железнодорожных станций должны быть доступны для маломобильных пассажиров (ММП).

Ключевые нормативы:

1. СП 59.13330.2020 «Доступность зданий для маломобильных групп населения» [1];
2. ГОСТ Р 51261-2017 (требования к пандусам, лифтам, тактильным указателям) [3];

3. Правила перевозки ММП, утвержденные РЖД (предоставление сопровождения, бронирование мест) [4];
4. 2.5.3650-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.12.2020 N 61815) [2].

За промежуток с 2022-2024 года на адаптацию железнодорожной дороги выделено 18 миллиардов рублей, из них 70% - средства Российской Железнодорожной Компании.

В больших городах Российской Федерации уже ведется активное внедрение, технологий для облегчения перевозки маломобильных пассажиров. Московский, Казанский, Новосибирский вокзалы оборудованы лифтами, тактильной плиткой, зонами отдыха для ММП. Электропоезда «Ласточка» и «Иволга»: оснащены широкими дверьми (90 см), откидными пандусами, креплениями для колясок, санузлами с поручнями. К 2024 году адаптировано 60% парка пригородных поездов. Скорые поезда: В вагонах СВ и купе выделены места для ММП, но доступность сохраняется лишь на 30% маршрутов.

На данном этапе времени начинают вводить в эксплуатацию новые подвижные составы с комфортными характеристиками такими как:

1. Вагоны с расширенными дверьми (минимум 90 см).
2. Крепления для колясок и сенсорные таблички.
3. Санузлы с поручнями и аварийной сигнализацией.

Станции также начинают оборудовать для удобства передвижения маломобильных людей:

1. Пандусы и лифты: Уклон не более 8%, ширина дверей от 90 см.
2. Тактильные указатели: для слабовидящих, контрастная маркировка.
3. Зоны ожидания: специализированные кресла и низкие стойки регистрации.

Отрицательным фактором в развитии вокзалов являются проблемы с инфраструктурой. Например, исторические здания вокзалов (например, в Санкт-Петербурге) сложно модернизировать без ущерба архитектуре. Перепады высот между платформой и вагонами (до 15 см на некоторых направлениях).

Для удобства маломобильных граждан внедряются новые услуги, которые значительно повышают качество перевозки:

1. Услуга «Туда и обратно»: Бесплатное сопровождение от входа на вокзал до места в поезде. Заявка оформляется за 48 часов через приложение «РЖД Пассажирам» или по телефону. В 2024 году услугами сопровождения воспользовалось 150 тысяч человек (+30% к 2023 году)
2. Круглосуточный кол-центр для ММП: Консультации по маршрутам и инфраструктуре.
3. Экраны на вокзалах с субтитрами, аудиообъявления на станциях.

Основной проблемой является, неравномерность развития: 80% адаптированных объектов сосредоточены в Москве, Санкт-Петербурге и городах-миллионниках. Устаревший парк поездов: на дальних маршрутах до сих пор эксплуатируются вагоны без пандусов. Низкая информированность: только 35% ММП знают о доступных сервисах). Стоимость адаптации: Модернизация одной станции в регионах обходится в 10–50 млн рублей, в зависимости от масштаба (данные РЖД, 2024). По оценкам экспертов, каждый рубль, вложенный в доступность, приносит 7–9 рублей за счет роста пассажиропотока и снижения социальных выплат. Пилотные проекты в Перми и Владивостоке частично финансируются через платформы «Planeta.ru» и «Boomstarter».

Для комфортного пребывания маломобильных граждан на станциях и поездах необходимо внедрять:

1. Ежегодные тренинги для сотрудников по взаимодействию с ММП (включая навыки помощи людям с нарушениями зрения и слуха);
2. Ввести «социальные часы» — время, когда станции обслуживают только маломобильных пассажиров;

3. Разработать систему поощрений для сотрудников, качественно оказывающих помощь;
4. Автоматические подъемники, которые уже активно используются в двух городах России на станциях Москвы и Сочи;
5. Установить умные скамейки с USB-зарядками и кнопками вызова помощи;
6. Оборудовать подвижные составы интерактивными картами маршрутов с аудиоописанием для слабовидящих.

С каждым днем перевозка маломобильных пассажиров ставится более комфортной. Однако для достижения мировых стандартов (как в Японии или ЕС) необходимо ускорить модернизацию инфраструктуры в регионах, повысить информированность граждан и внедрять инновационные решения. Векторами развития для России ключевыми направлениями на ближайшее десятилетие станут:

1. Децентрализация проектов — перенос фокуса с Москвы и Санкт-Петербурга на регионы.
2. Цифровая инклюзия — интеграция ИИ и Big Data в управление услугами для ММП.
3. Образовательные программы — повышение осведомленности общества о потребностях маломобильных граждан. \

Создание доступной транспортной среды для маломобильных граждан в России — это сложный, но необходимый процесс, отражающий уровень социальной ответственности государства и зрелость общества. Реализация программы «Доступная среда» уже принесла значимые результаты: модернизация вокзалов, внедрение специализированного оборудования в поездах, развитие сервисов сопровождения и цифровых решений. Однако ключевые проблемы, такие как региональная неравномерность, устаревшая инфраструктура и низкая информированность граждан, требуют скоординированных действий на всех уровнях.

Для достижения мировых стандартов важно сосредоточиться на децентрализации проектов, обеспечив доступность транспорта не только в мегаполисах, но и в малых городах. Цифровая инклюзия, включая ИИ и Big Data, способна оптимизировать услуги для ММП, а образовательные программы — сформировать в обществе культуру поддержки и понимания потребностей маломобильных людей. Экономическая эффективность таких инвестиций (каждый рубль приносит 7–9 рублей за счет роста пассажиропотока) подтверждает, что доступность — это не только социальная, но и стратегическая задача.

Успех дальнейшей модернизации зависит от сочетания государственного финансирования, частных инициатив и общественного участия. Только так Россия сможет стать страной, где каждый гражданин, независимо от физических возможностей, имеет право на свободу передвижения и полноценную жизнь.

-
1. СП 59.13330.2020 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001. УТВЕРЖДЕН приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30 декабря 2020 г. № 904/пр и введен в действие с 1 июля 2021 г. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://nko-expert.ru/assets/files/pdf/sp59-13330-2020.pdf?ysclid=maatmvmzn232339061>
 2. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.5.3650-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры". Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 25 декабря 2020 года, регистрационный N 61815.

- [Электронный ресурс]. - Режим доступа:
<https://docs.cntd.ru/document/566406892?ysclid=maatql2ado563378211>
3. Сайт ОАО РЖД. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:
<https://www.rzd.ru/ru/9290>
4. ГОСТ Р 51261-2017 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 ноября 2017 г. N 1772-ст. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:
<https://tiflocentre.ru/download/GOST-R-51261-2017.pdf?ysclid=maatsbxt7m378640048>