

УТВЕРЖДЕН

приказом Службы безопасности

ГУП «Московский метрополитен»

от 24.03.2022 № НЗБ-01-01-1321/22

РЕГЛАМЕНТ

обращения работников Службы безопасности с пассажирами при исполнении должностных обязанностей на объектах метрополитена

Настоящий регламент устанавливает правила поведения и общения, обеспечивает оптимизацию и формализацию действий работников Подразделения мониторинга и защиты объектов метрополитена и Подразделения транспортной безопасности (далее – работник Службы безопасности) с пассажирами, является обязательным для применения при исполнении ими должностных обязанностей на всех объектах, входящих в управление метрополитена, и в вагонах подвижного состава МЦК.

1. Работник Службы безопасности в рамках имеющихся полномочий обязан принять меры по пресечению нарушений требований по обеспечению транспортной безопасности и Правил пользования Московским метрополитеном.

2. При исполнении должностных обязанностей работник Службы безопасности обязан быть одет в специальную форменную/фирменную одежду (при ношении гражданской одежды – в фирменный жилет ГУП «Московский метрополитен»), иметь при себе служебное удостоверение и закрепленный поверх форменной/фирменной одежды (жилета) именной бейдж или нагрудный знак отличия.

3. При исполнении должностных обязанностей работник Службы безопасности должен по возможности находиться в зоне охвата камер видеонаблюдения, установленных на объекте. Иметь прикрепленное спереди на форменной/фирменной одежде персональное носимое устройство регистрации информации.

4. Работник Службы безопасности должен знать:

- Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»;

- требования по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15.11.2014 № 1208;

- требования по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требования к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающие уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры по видам транспорта, утвержденные постановлениями Правительства Российской Федерации от 08.10.2020 №№ 1633, 1641, 1642;

- правила пользования Московским метрополитеном, утвержденные постановлением Правительства Москвы от 16.09.2008 № 844-ПП;

- правила проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 23.07.2015 № 227 (далее – Правила).

5. Работник Службы безопасности в любых условиях обязан:

- обращаться к пассажиру только в уважительной форме на «Вы», соблюдать правила и нормы делового общения;

- говорить грамотно, простым доступным языком, минимизируя использование узкопрофильных терминов или доходчиво объясняя их значение пассажиру;

- использовать в общении дружелюбные и поддерживающие интонации;

- требования и замечания излагать в убедительной и понятной форме, не допускать споров и действий, оскорбляющих честь и достоинство пассажиров;

- принимать во внимание культурные и языковые особенности отдельных пассажиров, уважительно относиться к каждому гражданину, независимо от социальной и возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания и пола (половой идентичности);

- начиная разговор с пассажиром поздороваться, а закончив разговор, попрощаться или пожелать ему «Доброго пути»;

- внимательно выслушать обратившегося пассажира и принять меры в пределах своих полномочий, при необходимости разъяснить, куда следует обратиться для разрешения поставленного вопроса;

- представляться по просьбе пассажира, назвав свою должность, фамилию, имя и отчество;

- проявлять терпимость к фактам некорректного обращения, стремясь обеспечить пассажиров наилучшим уровнем сервиса;

- содержать в чистоте форменную/фирменную одежду и рабочее место.

6. При общении с пассажирами недопустимо:

- игнорировать обращение пассажира, допускать в отношении него грубое поведение либо высказывание;
- отвлекаться на посторонние дела, не связанные с исполнением должностных обязанностей;
- общаться с коллегами на посторонние темы, проявлять чрезмерную эмоциональность (громко смеяться, вскрикивать, строить гримасы), использовать ненормативную лексику (мат, жаргон, сленг) или обсуждать других пассажиров;
- негативно отзываться о Московском метрополитене, других Службах и работниках, продуктах и сервисах;
- обращаться на «ты» и давать оценку личности пассажира;
- отказываться представиться по просьбе пассажира (указание на именной бейдж не является представлением), закрывать именной бейдж;
- совершать умышленные действия, наносящие ущерб имиджу метрополитена и/или влекущие за собой материальные потери со стороны метрополитена.

7. При проведении досмотра работнику Подразделения транспортной безопасности (далее – ПТБ) рекомендуется соблюдать максимальную дистанцию, которой достаточно для проведения досмотра и которая остается комфортной для официального взаимодействия (расстояние вытянутой руки). Пассажиру необходимо самостоятельно поставить свой багаж на ленту или в камеру рентгенотелевизионной установки (далее – РТУ).

7.1. Во время проведения досмотра работник ПТБ должен вежливо поздороваться с пассажиром, предложить выложить все металлические предметы в специальный лоток или на досмотровую тумбу, положить багаж и личные вещи на ленту или в камеру РТУ, при необходимости жестами помочь пассажиру ориентироваться.

7.2. Работнику ПТБ запрещено прикасаться к личным вещам пассажиров, за исключением предусмотренных Правилами случаев, при которых допускается осуществление ручного контактного способа досмотра.

7.3. В целях обеспечения безопасной и комфортной перевозки лиц, имеющих имплантированные аппараты, стимулирующие сердечную деятельность, а также лиц с ограниченными возможностями здоровья, при наличии у них медицинских документов, и (или) информировании ими работников ПТБ о противопоказаниях к обследованию таких лиц с применением технических средств обеспечения транспортной безопасности, работник ПТБ производит досмотр ручным контактным способом.

7.4. При проведении досмотровых мероприятий работник ПТБ обязан проявлять спокойствие и выдержку, не должен вступать в пререкания, терять самообладание, отвечать грубостью на грубость и в своих действиях не руководствоваться личными неприязненными чувствами и эмоциями.

8. В случае наступления ситуации требующей оказания медицинской помощи физическим лицам, находящимся на объекте метрополитена, необходимо принять безотлагательные меры по вызову скорой медицинской помощи с использованием имеющихся средств связи.

9. Замечания нарушителям Правил пользования Московским метрополитеном, имеющим при себе детей, следует делать в корректной форме, по возможности так, чтобы дети их не слышали.

10. С подростками работник Службы безопасности должен обращаться так же вежливо, как и со взрослыми. Замечания детям делаются с учетом их возраста. Необходимо информировать сотрудников полиции о несовершеннолетних, оказавшихся в затруднительном положении.

11. В случаях нарушений гражданами требований по обеспечению транспортной безопасности или Правил пользования Московским метрополитеном работник Службы безопасности обязан разъяснить нарушителю, что его действия являются противоправными и влекут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Также проинформировать нарушителя о фиксации обстановки средствами видеонаблюдения, установленными на станции метрополитена, и использовании персонального носимого устройства регистрации информации.

12. В случае недостаточности имеющихся полномочий или физической возможности по пресечению противоправных действий нарушителя работник Службы безопасности обязан вызвать на место происшествия дежурных сотрудников полиции, в том числе с использованием номеров телефонов дежурной части отдела полиции, через колонну экстренного вызова и сообщить в Пункт управления обеспечением транспортной безопасности (далее – ПУОТБ) Службы безопасности.

13. По результатам пресечения нарушения, итогам разбирательства работник Службы безопасности обязан сообщить в ПУОТБ Службы безопасности, доложить о принятых мерах непосредственному руководителю, после чего действовать по его указанию.

14. В целях личной безопасности при общении с пассажирами работнику Службы безопасности необходимо руководствоваться следующими рекомендациями:

- постоянно поддерживать телефонную и/или радиосвязь (с использованием служебных средств связи) со своими непосредственными руководителями и сообщать об изменении обстановки, обо всех происшествиях информировать ПУОТБ;
- на месте происшествия следует сохранять безопасную дистанцию между собой и подозрительным лицом;

- разговаривать с пассажиром вежливо, уверенно и настойчиво, не позволяя втягивать себя в длительную дискуссию;
 - при общении с пассажирами держать себя спокойно и тактично;
 - в случае агрессивного поведения пассажиров для содействия пригласить работников полиции и локализовать конфликтную ситуацию.
-