

Троє у вагоні, не рахуючи гривні, або Як примусити “зайця” платити?

ОГЛЯД ПРОПОЗИЦІЙ, ЩО НАДІЙШЛИ НА КОНКУРС З ОПТИМІЗАЦІЇ ПРИМІСЬКИХ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

З якої точки зору ми б не розглядали приміські пасажирські перевезення, а мова все одно піде про гроші. Доля конкретної гривні у цьому випадку залежить від трьох осіб: пасажир, провідника та контролера. І кожен з них вималює довкола гривеньки свій неповторний танець. Пасажир танцює, щоб не віддати, а провідник та ревізор танцюють, щоб відібрати. Виглядає так, що найкращим танцюристом поки що є пасажир-“заєць”. Досвід попередніх десятиріч показує, якщо не вдаватися до цивілізованого примусу, то дієвих методів проти “зайця”, як власника гривні, котрий не хоче її позбутися, є дуже мало. У вересні-жовтні залізниця провела конкурс на кращу пропозицію з оптимізації перевезень пасажирів у приміському сполученні. Надійшли листи від понад чотирьох десятків громадян. Звичайно, хотілося б більше. Але все ж приємно констатувати, що у наших дизель- та електропоїздах їздять не лише байдужі до усього “зайці” чи “напівзайці”, а знайшлися люди з активною життєвою позицією щодо проблем приміських пасажирських перевезень, які прагнуть змін на краще. Однак недостатня активність громадян у конкурсі теж певним чином характеризує не лише процес приміських перевезень, але і пасажирів. Ймовірно, що багатьох з них влаштовує роль соціальних “зайців” і за це вони згодні миритися з численними незручностями та недоліками в обслуговуванні пасажирів. Отже, розглянемо надіслані на конкурс пропозиції, як відображення громадської думки.

Перехитрити “зайця”

Почнемо з “економістів” – любителів економити на проїзді у приміських поїздах та із запропонованих методів боротьби з цим “класом” пасажирів. У Львові, наприклад, жорсткий контроль переходу пасажирів через турнікетну систему дає позитивний результат – одразу зростає реалізація квитків у касах. На якийсь час “економістів” ніби меншає, але вони, як таргани, непереможні. Якщо нема можливості потрапити в електропоїзд безкоштовно – купують квиток до однієї з перших станцій, щоб подолати контроль на турнікетах. Якщо економісти мають уявлення про культуру та естетику, то переконані “зайці” зі стажем остаточно химери на ймення “совість” і поставили собі за мету будь-яким способом оминати контроль. Наприклад, пройти на перон з горловини станції чи перелізти через паркан, як зазначають учасники конкурсу. Для диких “зайців” не існує перешкод. Їх не спляють ні брами, ні огорожі, і навіть вік не стає на заваді на шляху до безкоштовної “мети”. Долають паркані і старі, і малі. Зваживши на такі “здібності” потенційних “зайців”, багато конкурсантів запропонували “підняти огорожу” і встановити такі турнікетні системи, які б “не давали можливості їх перестрибнути”. Дехто пропонує взятися до справи ще жорсткіше, стверджуючи, що не завадило б також паркані “патрулювали стрільці воєнізованої охорони. А щоб заслін був ефективнішим, залучити до цього собак” (Дмитро Пелих, м. Львів). Картина вийшла б дуже похмура, хоч фільм знімай про “залізну завісу” у часи Сталіна.

Якщо ж особливо обдаровані “скакуни” оминуть такі “бар’єри”, то біля входу у вагон обов’язково зустрінуться з провідником, який перевірятиме квитки (пропонує Василь Цуцей, м. Стрий). Тоді або куплять квиток дорожче, або біжи до каси, або, за словами Верки Сердючки, “весело махай рукою услід поїзду”.

Ймовірно, в цій ситуації “економісти” не оминуть старого перевіреного роками способу “відкупитися” від провідника чи контролера однією гривнею. Що тоді? На це в авторів конкурсних робіт також є рада: перевіряти квитки у пасажирів при виході з вагона, а вже тоді випускати, за наявності квитка чи належної доплати. Таке відповідальне завдання варто “покласти на ревізорів за підтримки міліції та воєнізованої охорони”. Треба сказати, що пропозиції посилити контроль і поставити контролерів у кожному тамбурі дуже багато.

На думку кількох конкурсантів, вагони необхідно обладнати системою відеонагляду і щоб

“черговий наряд міліції перед відправленням поїзда “перейшовся” через весь поїзд” (Василь Цуцей). Щоб законслухняні пасажирі почувалися безпечніше, а потенційні порушники та “зайці” поводились чемніше, тобто, як у мультяку, “щоб усі боялись, щоб не насміхались”.

“Зайцям” приготуватися до “виносу тіла”

Автори всіх конкурсних пропозицій погоджуються з тим, що “пасажир повинен відповідати за безквитковий проїзд”. Варіантів відповідальності чимало. Наприклад, Володимир Сидорович (м. Самбір) пропонує “зупинити електропоїзд посеред перегону і висадити там всіх безбілетних пасажирів”. До того ж, проводити такі рейди щомісяця. Схожа думка і в Дмитра Пелиха (м. Львів). Він впевнений, “якщо би перонні ревізори разом з міліціонерами виводили або виносили безбілетних пасажирів з поїзда, то вже за тиждень на певному маршруті практично всі пасажирі справно платили б за проїзд”.

Тим часом З. І. Сковронський (м. Івано-Франківськ) зауважує, що “внаслідок постійної безкарності за безквитковий проїзд деякі пасажирі агресивно реагують на звернення касира” про оплату за проїзд, “особливо у вечірні

недобросовісного пасажирі перед односельчанами”. На жаль, не завжди цей метод діє.

Штрафом по “вухах”

Досвід міліціонерів та стрільців воєнізованої охорони показує, що гроші, великі чи малі, є у всіх. Навіть у “зайців” та тих, хто безапеляційно висуває касирам у вагоні умову: “Беріть, що даю, бо в мене більше грошей нема”. Якщо “прилікає” або платити або виходити, то й гроші з’являються. Ось як розповідають учасники конкурсу про чудесну появу грошей у тих, в кого їх ще кілька хвилин тому не було. Пасажирки “всі в золоті, нафарбовані їдуть на роботу, на базари продавати свій товар, а за проїзд не платять” (Ольга Курницька, с. Зимна Вода). “А після контролерів вагонами їдуть різного роду продавці. І тут вже в рух їдуть всі гаманці. Тоді вже гроші є у всіх!”. “Студенти не шкодують грошей на дорогий одяг, мобільні телефони і на дороге пиво з закускою у вагоні”, – підтримує попередню конкурсантку Олег Козій (м. Львів). За таких обставин відповідним (і цивілізованим) методом боротьби з безквитковим і “недоплатним” проїздом є штрафи. А працівники транспортної міліції мають подбати, щоб той, хто “улімався на порушенні – заплатив штраф” (Віктор Самойлов, смт Лазурне, Херсонська обл.).

Величина штрафів – окреме питання. Деякі учасники конкурсу, наприклад, Сергій Бірчук (м.



години, після роботи, під впливом випитого алкоголю, попиваючи пиво та викурюючи сигарети, вигукують нецензурні слова. Ніхто з касирів чи то провідниць, не наважується на спілкування з такими компаніями...” З огляду на подібні ситуації Ольга Курницька (с. Зимна Вода) пропонує набирати на роботу “кремезних касирів-контролерів”, які змогли б “примусити пасажирів платити за проїзд. На думку П. Боднарчука, в таких випадках необхідною є присутність міліціонерів з “гумовими кийками, які треба застосовувати проти курців, пияків, тих, хто смітить, ламає вікна, двері, закидає ноги із брудним взуттям на лави для сидіння” тощо. Допомогло б, якби, наприклад, працівники ревізорського апарату, разом з міліцією або приватними охоронними структурами, в кожній поїзді, з кожного приміського поїзда “затримували б одного-двох агресивно налаштованих пасажирів, які вперто відмовляються платити за проїзд” (З. І. Сковронський). При цьому слід скласти “акт у черговій частині міліції, накласти на правопорушника відповідне стягнення, або подати справу в суд”. Крім цього, “на вокзалах і станціях створити інформаційну дошку з фотографіями порушників порядку в поїздах, безквиткових пасажирів і затриманих при спробі нищення майна залізниці”. До речі, за такі фото (чи відео) “на згадку” висловились багато учасників конкурсу. Вони стверджують, що це “дуже важливий виховний момент”.

Не варто забувати і про найпростіші методи виховання “зайців”. Василь Цуцей (м. Стрий) зауважує, що, зазвичай, “кожне село сідає в один вагон”, тому можна “навіть присоромити

Ковель) та Ростислав Якуц (м. Дрогобич), пропонують збільшити суму штрафу. Інші наполягають, що штраф “має бути фіксованим, а не встановлюється в десятикратному розмірі від вартості квитка”. Наприклад, в приміському сполученні “сума штрафу могла б становити 50 гривень”.

Яка користь від такого “здешевлення”? Автори пояснюють, що тоді штраф став би “доступнішим” для більшості порушників. А отже, таку суму було б “набагато легше і реальніше стягнути” з безквиткового пасажирі. Натомість “нині, наприклад, від Львова до Стрия штраф становить понад 100 гривень. Таку суму не кожен може заплатити зразу ж у поїзді. Та й не кожен має при собі стільки грошей. Тому й не платять...”.

Як тільки в електропоїзді заходить мова про штраф, чується обурені голоси: “А кому і за що платити?”. Це запитання варте окремого розгляду.

Кадри вирішують все

Конкурсанти слушно зауважують, що будь-яка справа щонайменше наполовину тримається на порядності людей, які її виконують. Один з них Орест Конащук (м. Золочів) дорікає нам, що, “якби з совістю ваших контролерів був порядок, то такий конкурс залізниця б не проводила”, бо про яку культуру поведінки та оплату проїзду може йти мова, якщо “пасажир бачить, що залізницю грабують самі ж залізничники”. По-своєму цю думку аргументує Наталія Чиж (м. Броди): “У питанні відповідальності пасажирі за безквитковий проїзд не менш важливими є також проблема підбору провідників та контролерів, які б теж відповідально ставились до своєї роботи. Не раз доводилось бути свідком того, як провідники “збирали” у пасажирів за безквитковий проїзд по кілька гривень, які ніде не

фіксувалися, а отже, йшли у кишеню чи провідника, чи контролера. Така самодіяльність окремих залізничників завдає великих збитків залізниці, до того ж, дезорієнтує залізницю у питанні кількості пасажирів, які користуються її послугами”. Мирослава Каспрук (с. Боршівичі) запевняє, що “пасажирі щоденно бачать анархію і нечесність в діях вагонних білетерів, які спонукають їх до компромісу в оплаті проїзду, але, насправді, реальної вигоди від цього не мають ні пасажирі, ні залізниця. Збір за проїзд переполовинюється в кишеню провідників, які применшують реальні обсяги перевезень пасажирів”. Внаслідок цього на залізниці приймають “хибні рішення про відміну нібито недозавантажених, а значить, нерентабельних рейсів”.

То як же вирішити цю проблему? Наталія Чиж зауважує, що “у сучасному світі сподіватись на совість людську не варто, на жаль”, а щоб “спонукати провідників не класти гроші за квиток до кишені, як це буває, а віддавати їх до каси, треба підняти зарплати провідникам і створити систему заохочень за виконаний план чи певну кількість проданих квитків. Але й система покарань за виявлені зловживання у роботі має бути суворою. Іншого методу ще ніхто не вигадав”.

Пропонували також проводити рейди з перевірки провідників “на чесність” та встановлення скриньок для анонімних опитувань пасажирів про порядність провідників. Таким чином пасажирі зможуть висловити не тільки свої спостереження чи скарги, а й конкретні пропозиції.

Яким бачать собі учасники конкурсу провідника та контролера, який би їм сподобався? З переглянутих робіт вимальовується такий “портрет” провідника: завжди ввічливий, толерантний, терплячий, не вживає нецензурної лексики, привітний, доброзичливий, уважний до кожного з пасажирів, готовий допомогти і надати необхідну інформацію, охайний, з ідентифікатором на одязі. З цього приводу О. Столярчук наголошує, що “рівень культури провідника починається з його зовнішнього вигляду”. Тому він пропонує одягнути їх у практичну, сучасну форму, забезпечити зручним взуттям та відповідними аксесуарами (головними уборами, сумками). Подібні речі практикують в усьому світі та й нам не слід про це забувати.

Конкурсанти вважають, що далеко не кожен претендент на посаду провідника гідний представляти залізницю у стосунках з пасажиром. Руслан Гуменюк (м. Тернопіль) вважає, що на роботу необхідно набирати персонал, “який спроможний ефективно працювати в будь-якій ситуації, зберігати спокій навіть при можливих конфліктах”. Це, на його думку, легко зробити “шляхом проведення відповідного тестування при прийомі на роботу”. Конкурсантка Мирослава Каспрук пропонує “ретельний добір за моральними критеріями”, але не вказує, як дізнатися, що являє собою претендент на посаду провідника. Ніхто з претендентів не напише у своєму резюме, що він байдужий до роботи, ледачий і злодійкуватий. Реальніше виглядає пропозиція Ростислава Якуца (м. Дрогобич) та Наталії Чиж (м. Броди) “робити для провідників психологічні тренінги” з вивченням способів ефективного спілкування з пасажирі, способів дії в екстремальних ситуаціях.

Конкурсанти цілком усвідомлюють, наскільки важкою є праця провідників, тому пропонують також поліпшити для них умови праці та відпочинку, встановити “такий графік роботи, при якому працівники не відчували б перевантаження” (Павло Цап, смт Королево, Закарпатська обл.), і навіть радять запросити психолога для роботи з провідниками та контролерами. Останнє ще й допоможе уникнути високої плинності кадрів, адже, якщо “людина буде психологічно грамотно оцінювати свою роботу і не приходиться щодня додому тяжко втомлена, не “зриватиметься” на рідних, то й плинність кадрів значно зменшиться”. Крім того, Наталія Чиж впевнена, що допомога психолога спроможна опосередковано поліпшити фінансову ситуацію на підприємстві, адже “від постійного стресу виникають і фізичні хвороби”, а звідси й “незаплановані відпустки, лікарняні, пошуки заміни, простой...”, а за всім цим – фінансові втрати.

Продовження – в наступних номерах газети.
Підготувала Ольга ПАДКОВСЬКА
Фото Дмитра ПЕЛИХА