

Нелегка робота для небайдужих людей



До редакції "Львівського залізничника" надійшов лист-подяка від жительки м. Калуша Івано-Франківської області Галини Майхрич. У своєму листі пані Галина висловлює подяку працівникам вокзалу станції Львів Ігорю Кириловичу Беню та Михайлові Степановичу Боляку за допомогу у перевезенні важкохворої онуки Марійки.

Кореспондент газети вирішила з'ясувати, за яких обставин доля змусила зустрітися цих незнайомих людей, і звернути увагу на цю просту і водночас нелегку роботу – носія на вокзалі.

Пані Галина з онукою Марійкою їхала з Харкова до Львова, а звідти додому – до Калуша. У Харкові 13-річній дівчинці зробили складну операцію, і дитина потребувала особливого догляду під час поїздки. Тому, під'їжджаючи до станції Львів, сім'я Майхрич звернулася до бригади провідників поїзда з проханням надати їм допомогу у перенесенні дівчинки з вагона до машини, яка чекала на привокзальній площі. Провідники оперативно відгукнулися на допомогу, і коли поїзд прибув на станцію Львів, носії вокзалу вже чекали на особливих подорожніх і допомогли їм дістатися до автомобіля. Сім'я Майхрич через газету "Львівський залізничник" висловлює щире подяку залізничникам за виявлену турботу та допомогу.

Газета вирішила поцікавитися особливостями роботи носіїв на вокзалі. Кореспондент "Львівського залізничника" звернулася до учасників події – носіїв Ігоря Бєня, Михайла Боляка та чергового помічника начальника вокзалу Андрія Кульбаби.

Година рання, на Львівському вокзалі небагатолюдно, але у носіїв роботи вистачає. І поки вони зайняті своєю роботою, спілкуємося з черговим помічником начальника вокзалу станції Львів Андрієм Кульбабою.

– Робоча зміна носіїв розпочи-

нається з інструктажу. Черговий помічник начальника вокзалу повідомляє план робіт і розпорядок дня. Зокрема йдеться про прибирання на території вокзалу, очистку території від снігу взимку, господарські роботи на вокзалі, і, якщо є повідомлення про прибуття осіб з обмеженими фізичними можливостями, допомогу їм при посадці та висадці з поїзда. На нашому вокзалі працює чотири бригади носіїв. Усі вони входять у групу носіїв, задіяних в обслуговуванні інвалідів, наданні допомоги під час супроводу територією вокзалу, посадки у вагон і висадки з нього, доставки ручної поклажі тощо.

За зміну отримуємо в середньому 3-4 повідомлення про прибуття на вокзал людей з обмеженими можливостями. Переважно нам телефонують самі інваліди, або отримуємо телеграму зі станції відправлення. У телеграмі вказані дата приїзду, номер поїзда та вагона, місце в купе, прізвище людини, яку потрібно зустріти. Після отримання такого повідомлення черговий по вокзалу передає його бригаді зміни, і при прибутті пасажира носій його зустрічає. Більшість таких повідомлень або телеграм ми отримуємо зі східних областей. Здебільшого люди їдуть до нас на лікування в Трускавець чи Моршин.

Повідомлення ми отримуємо за день-два до прибуття інваліда, а буває – і за місяць, коли людина знає точну дату поїздки. Є випадки, коли пасажир їде в поїзді і потребує на станції прибуття

послуг носія, тоді про це бригада провідників повідомляє начальника поїзда, який у свою чергу повідомляє машиніста. Машиніст передає прохання поїзному диспетчеру, а він – безпосередньо на нашу станцію. Однак найчастіше отримуємо телеграму зі станції відправлення. Буває, що люди з обмеженими фізичними можливостями мають значну кількість багажу, і тоді для обслуговування задіяні майже всі носії. Трапляються випадки, коли їде незряча людина без супроводу і просить допомоги пройти до машини чи пересісти з одного поїзда в інший. На відміну від інваліда на візку, який може самостійно дати собі раду, адже для цього на вокзалі створені всі умови, незрячому потрібна повна допомога. Буває так, що людина просить повідомити про свій приїзд на станцію прибуття, щоб її там теж зустріли.

За попередні шість місяців ми зустрічали багато дітей-інвалідів із Москви. Вони їдуть на оздоровлення в клініку доктора Козьявіна, що в Трускавці. Нещодавно в цю клініку приїжджало 55 дітей-інвалідів, із ними подорожували 55 осіб-супровідників, адже діти не могли самостійно пересуватися. На жаль, трапляються й неприємні випадки – це псевдовиклики, дзвінки від пасажирів, які нібито замовляють послугу носія. Черговий по вокзалу відправляє носія до поїзда, а він через деякий час повертається і повідомляє, що ніхто до нього не підійшов. Таких псевдозамовлень за місяць буває досить багато. Крім фізичної витривалості, носій повинен володіти навиками спілкування з пасажирами...

Після закінчення роботи до нас підійшли хлопці, про яких йшлося у листі. – **Ігорю Кириловичу, розкажіть трохи про себе, скільки років Ви працюєте на залізниці?** – звертаюся до бригадира зміни Ігоря Бєня.

– Народився я на Львівщині. Походжу з родини залізничників – на магістралі працювали мої батько, сестра, зараз вони вже на заслуженому відпочинку. На залізницю працюю понад 30 років, починав працювати носієм, за 2 роки став бригадиром.

– **Скільки людей працює в бригаді?** – Кожна бригада складається з бригадира, носія та прибиральника. Наймолодшому нашому носію – 30 років, а найстарший я – мені буде 53 роки.

– **Які засоби використовує у роботі носій?**

– Візки для перевезення багажу та пасажирів із обмеженими можливостями.

– **Як вас інформують про зустріч пасажира-інваліда, який потребує допомоги носія?**

– Черговий по вокзалу дає мені перелік поїздів і номери вагонів, у яких подорожують люди з обмеженими фізичними можливостями. Ми зустрічаємо людину, допомагаємо їй перевезти багаж і за потреби переносимо чи допо-



магаємо пересісти в інший поїзд. Якщо пасажирові треба чекати на наступний рейс, доставляємо такого пасажира у зал підвищеного комфорту. Або ж відвозимо людину до автомобіля, який чекає на неї біля вокзалу. Коли інвалід вирушає зі Львова і потребує послуги носія, він інформує про це чергового по вокзалу, який повідомляє інформацію бригадіру зміни.

– **Які послуги надаються безкоштовно?**

– Усі наші послуги – безкоштовні для людей з обмеженими можливостями та за потреби для людей похилого віку. Грошей від таких пасажирів не беремо, натомість приємно чути слова подяки.

– **Що найбільше Вам запам'яталось за роки роботи бригадиром?**

– Був випадок, років вісім років тому ми переносили з поїзда у поїзд чоловіка, який важив 236 кг. Він не був інвалідом, проте через надмірну вагу не міг самостійно пересуватися. Навіть шістьом носіям довелося нелегко, ми доклали чимало зусиль, щоб допомогти людині. Везли його на візку.

– **Чи є пасажир, які часто їздять залізницею і користуються вашими послугами?**

– Так, багато людей звертаються вчергове саме до того носія, який їх обслуговував попереднього разу. Пасажири, які часто користуються послугами носія, зазвичай беруть у нього номер телефону і потім вже телефонують безпосередньо.

– **Чи траплялися скарги на роботу носіїв?**

– Кожен пасажир зазвичай каже нам "дякую". А скарг не було, і сподіваємося, що не буде, адже стараємося допомогти кожному пасажирові.

Наступним до нашої розмови приєднався носій вокзалу станції Львів Михайло Боляк.

– **Михайло Степановичу, скільки років Ви працюєте на залізниці?**

– Родом я теж зі Львівської області. На залізницю почав працювати у 2000-му. Спочатку працював прибиральником, а згодом мене перевели на посаду носія.

– **Як Ви охарактеризуєте свою роботу?**

– Робота важка, пов'язана з фізичним навантаженням.

Пріоритетним у нашій роботі є обслуговування пасажирів з обмеженими фізичними можливостями. Загалом роботою я задоволений, можна багато цікавого побачити за зміну.

– **Чи пам'ятаєте тих пасажирів, які надіслали подяку в редакцію?**

– Пам'ятаю їх добре, хоча вони багато про себе не розповідали.

– **Скільки пасажирів за день Ви обслуговуєте?**

– Буває по-різному. Інколи майже з кожного поїзда обслуговуємо кілька пасажирів або ж допомагаємо людині з особливими потребами, а буває, що звернень менше. Зазвичай більше роботи після обіду. Інваліди найчастіше прибувають рейсами із Сімферополя, Москви, Харкова та Маріуполя.

– **Часто чуєте слова подяки від пасажирів?**

– Так. Особливо щирі слова вдячності ми чуємо від пасажирів з обмеженими можливостями. Буває, що телефонують і просять зустріти, допомогти з багажем, а я, наприклад, у той день вихідний. У цьому випадку телефоную до когось зі зміни, яка працює, і передаю їм прохання пасажира.

– **Чим займаєтесь на дозвіллі?**

– Уже багато років полюблюю рибалити та полювати – це моє хобі. Колись у себе на батьківщині навіть отримував за високі результати грамоти на місцевих змаганнях.

Диктор вокзалу оголосила про прибуття чергового поїзда, мої співрозмовники повернулися до своїх обов'язків. Я подякувала за розмову і сказала їм: "До побачення", – адже переконана, що ми ще неодноразово зустрінемося, і я матиму можливість знову розповісти про них у роботі і поза роботою. Спілкування з цими людьми спонукало мене до думки, що, окрім зарплати, вони неодмінно одержать віддяку від небесних сил за сумлінність та милосердя, з якими пов'язана їхня щоденна праця.

Тетяна БАЛЛА
Фото автора

Кожен пасажир, що прибуває на Львівський вокзал чи вирушає з нього у подорож, може замовити послугу носія за номером 226-20-59 (цілодобово).