

Аааі і є і їі аееаі аі і дєсі а÷аі і ү

Щодня послугами вокзалів користуються мільйони людей різного віку, статі, національності чи віросповідання. Усім їм залізниця надає широкий спектр послуг і забезпечує належний рівень комфорту, проте є пасажирів, яким магістраль приділяє особливу увагу. Мова про осіб з обмеженими фізичними можливостями. Із метою безперешкодного доступу інвалідів до об'єктів залізничної інфраструктури на Львівській залізниці реалізовано цілий комплекс заходів, у рамках яких об'єкти інфраструктури та рухомий склад адаптовано до потреб особливих пасажирів. Детальніше про обслуговування пасажирів з обмеженими фізичними можливостями газеті розповіла інженер-технолог пасажирської служби Галина Багрій.



— У парку пасажирського рухомого складу залізниці є три вагони зі спеціальними купе, що призначені для проїзду інвалідів. Два вагони обслуговує пасажирське вагонне депо Львів, один — у підпорядкуванні пасажирського вагонного депо Ковель, — розповідає Галина Багрій. — У спеціалізованому купе передбачено все, щоб полегшити подорож для людей, що мають проблеми зі здоров'ям. Вхід у вагон поїзда для інвалідів обладнаний спеціальним підйомником (пандусом), за допомогою якого пасажир, не полишаючи інвалідної коляски, може потрапити всередину вагона як із високої, так і з низької платформи вокзалу. Двомісне купе ширше, ніж стандартне, і призначене для проїзду пасажирів-інвалідів з особою, що його супроводжує. Щоб інвалід міг без сторонньої допомоги пересісти в крісло, є спеціальні допоміжні ремені. Спальна полиця у такому купе трансформується в будь-яке зручне для пасажирів положення.

Для осіб із вадами зору в купе низько розташовані та позначені табличками з рельєфним текстом вимикачі, розетки і кнопки виклику провідника, встановлено спеціальний звуковий пристрій

для інформаційних повідомлень. Автоматизована система зв'язку дозволяє в екстреній ситуації викликати провідника поїзда.

Туалети у спецвагонах теж ширші і більші за розмірами, ніж у звичайних пасажирських вагонах, тут є і додаткові поручні, а ще — звукове та світлове табло для пасажирів із вадами зору та слуху.

— Які ще зручності пропонує залізниця пасажирам з особливими потребами?

— Серед інших послуг — відведене місце для паркування автомобіля на автостоянці. На вокзалі працюють посадкові групи, а працівники медичного пункту за потреби нададуть пасажирам з обмеженими фізичними можливостями необхідну допомогу. На фасаді медичного пункту вокзалу встановлено схему, на якій вказано наявність та розміщення на вокзалі засобів та пристроїв для людей такої категорії, які теж обладнані відповідними піктограмами. Завдяки трискатним похилим особи на інвалідному візку без проблем переїжджають із проїжджої частини на пішохідний тротуар. Навпроти входу у приміський касовий зал головної будівлі вокзалу знаходиться пандус із майданчиком, звідки так само без перешкод можна потрапити у центральний касовий зал, де знаходиться інформаційне табло, у зал підвищеної комфортності або залишити речі у камерах схову. Тунелі, туалет та інші приміщення першого поверху теж є доступними для пасажирів з особливими потребами.

Крім того, на вокзалі станції Львів (у приміщеннях і на території) введено в експлуатацію систему відеонагляду з моніторами у приміщенні чергового по вокзалу,

що дає можливість оперативно організувати та надати допомогу інвалідам безпосередньо при вході на територію вокзалу, а над центральним входом встановлено звуковий орієнтир для людей із вадами зору.

— Яким чином здійснюється замовлення на перевезення пасажирів-інвалідів?

— Оформити заявку на перевезення пасажирів з обмеженими можливостями можна у першій касі головного вокзалу. Відповідно касир з'ясує у службі, чи є вільний вагон на потрібну дату. Якщо нема, то пасажир пропонується альтернативний варіант зі зміщенням дати виїзду. Якщо йому підходить, то заявка передається у пасажирську службу і виконується у встановленому порядку. Заявки подаються не пізніше, ніж за 5 днів до відправлення поїзда. Замовлення приймаються і безпосередньо від інвалідів, і від їхніх представників (супровідників).

Для обслуговування інвалідів усіх груп на вокзалі станції Львів є спеціалізована каса №14, крім того, незалежно від наявності черг, ця категорія пасажирів у всіх касах вокзалу обслуговується позачергово.

— Чи користуються спецвагонами попитом?

— За сім місяців поточного року було виконано 123 заявки на перевезення і здійснено 113 рейсів спецвагонами. Якщо порівняти з аналогічним періодом минулого року, то цього року подано на 44 заявки менше, і це тільки тому, що зменшилася популярність кримського напрямку. Цього року курсування спецвагонів здебільшого відбувається у напрямках Одеси, Херсона, Києва. Відправлення цих вагонів у Сімферополь цього року поодинокі. Хоча впродовж минулих років цей напрямок, а також поїздки до Слов'янська, був дуже популярним. Бувало, що навіть бракувало вагонів для обслуговування всіх бажаючих. Незважаючи на відсутність великого попиту у кримському напрямку, замовлень у літній період на спецвагони не



бракує. Станом на сьогоднішній день опрацьовано 17 заявок на спецвагон пасажирського вагонного депо Ковель та 42 заявки — на спецвагони пасажирського вагонного депо Львів.

— Які побажання висловлюють пасажирів-інвалідів?

— Практично всі побажання і звернення пов'язані з браком місць у спецвагонах. Особливо це було відчутно у попередні роки, включаючи минулий. Іхати у спецвагоні бажаючих достатньо, а на нашій залізниці їх тільки три. Але залізниця не стоїть осторонь проблем і побажань пасажирів-інвалідів, тому нам завжди вдавалося вирішувати ті чи інші проблеми: переносити дату виїзду на інші дні, навіть домовлялися з керівництвом санаторію, куди їхали на лікування пасажирів-інвалідів.

— Чи відбувається співпраця з іншими залізницями?

— Переважно особи з особливими потребами, які їдуть на санаторне лікування на схід чи на південь

України, одразу замовляють і зворотний виїзд, адже вони знають дату виїзду. Але були випадки, що пасажирів з різних причин (хвороба чи через сімейні обставини) поверталися раніше терміну і тоді зверталися до нас зі заявками на спецвагон у зворотному напрямку. Квитки брали на місці відправлення, а ми включали вагон до складу поїзда на потрібний напрямок. Траплялися випадки, коли у нас на потрібний час не було вільного спецвагона, тоді пасажирів-інвалідів зверталися у пасажирську службу іншої залізниці, і цю заявку виконували. Ми теж ідемо назустріч колегам і за потреби виконуємо такі заявки. Варто зауважити, що спецвагони приписки пасажирського вагонного депо Львів, окрім Львівської, обслуговують Івано-Франківську, Чернівецьку, Закарпатську та Тернопільську області, а вагон пасажирського вагонного депо Ковель — Рівненську та Волинську.

Підготувала Тетяна БАЛЛА
Фото автора



— Працюю у цьому вагоні з 2008 року, спецвагон облаштований всіма зручностями для комфортної подорожі пасажирів з обмеженими фізичними можливостями, — розповідає провідник спецвагона пасажирського вагонного депо Львів Іван ЧЕЛЯК (на фото праворуч). — За вказівкою Укрзалізниці провідники, які працюють у таких вагонах, закріплені тільки за ними. Працюємо у змінному графіку залежно від рейсу, за цим вагоном загалом закріплено чотири провідники. У рейс виходять дві особи. Перед початком роботи у спецвагоні провідники проходять навчання, під час якого знайомляться з його особливостями. Наприклад, як користуватися ліфтом, підйомниками, а також опановують навички поведінки у нестандартних ситуаціях.

Обслуговування переважно потребують інваліди, які подорожують без супроводу, тоді допомогу в дорозі їм надає провідник. Це і пересадка пасажирів з інвалідного візка в купе, і вихід у тамбур під час зупинки поїзда, у будь-який час на прохання пасажирів приносимо в купе чай, каву та печиво. У вагоні є спеціальний візок, призначений для перевезення інвалідів, які займають місце не в спеціальному купе, а у звичайному чотиримісному.

Зрозуміло, що кожен пасажир з обмеженими можливостями потребує особливого ставлення. Пригадую, у 2012 році їхала зі Сімферополя група інвалідів (14 осіб), навіть попри те, що по-

дорожували вони зі супровідниками, наші провідники доклали максимум зусиль, щоб усім було комфортно у дорозі.

