



Центр научно-технической информации и библиотек
– филиал ОАО «РЖД»

Дифференцированное Обеспечение Руководства

89/2021

Министерство транспорта Великобритании объявляет о стратегии улучшения транспортной доступности для пассажиров с ограниченной мобильностью

Правительство Великобритании запускает новую Национальную стратегию, направленную на расширение прав для людей с ограниченной возможностью здоровья (ОВЗ) в вопросах занятости, транспорта, образования, предоставления товаров и услуг. Пассажиры с ограниченной мобильностью должны иметь право пользоваться всеми видами транспорта (такси, поезд, автобус или паром) с такой же простотой, как и все остальные люди.

С целью поддержки амбициозного правительственного плана Министерство транспорта Великобритании DfT (Department of Transport) 28 июля 2021 г. представило ряд инициатив по устранению барьеров и повышению уверенности людей с ОВЗ, когда они возвращаются к поездкам на общественном транспорте после изоляции в условиях пандемии COVID-19.

DfT, с целью повышения доступности железнодорожного транспорта, инициировало проведение всестороннего аудита вокзалов и станций для формирования новой общедоступной базы данных, позволяющей лучшее планирование поездок. По данным DfT, в настоящее время только примерно каждая пятая железнодорожная станция имеет бесступенчатый доступ ко всем платформам. Также будут определены необходимые инвестиции в доступные железнодорожные перевозки.

Другая инициатива ведомства направлена на обеспечение безопасного нахождения на железнодорожных платформах. С этой целью DfT совместно

с компанией Network Rail (NR), управляющей инфраструктурой железных дорог Великобритании, проведет масштабную работу по нанесению тактильных покрытий и указателей на все платформы железнодорожных станций и вокзалов страны.

Результаты опроса 14 тыс. респондентов показали, что основными препятствиями, на которые жалуются люди с ОВЗ являются недоступная железнодорожная инфраструктура (например, отсутствие удобной посадки), недостаток квалифицированного персонала, проблемы с получением услуг помощи. Четверть опрошенных респондентов отмечают невнимательное отношение к пассажирам-инвалидам со стороны других пассажиров.

Доступ к общественному транспорту человека с ОВЗ может быть сложным и трудоемким процессом, который не только подрывает его уверенность, но и добавляет дополнительный стресс к поездке. С целью достижения равного доступа еще в 2020 г. ведомством DfT впервые была запущена кампания «Путешествие для всех» («It's everyone's journey»), призывающая людей быть более внимательными к пассажирам-инвалидам и оказывать им всяческую поддержку, например, при посадке в поезд. Однако, кампания была приостановлена из-за пандемии.

Важным шагом к созданию инклюзивной среды на железнодорожном транспорте стала разработка интеллектуального мобильного приложения «Помощь пассажирам» (Passenger Assist) британским стартапом Transreport, инициированная Ассоциацией железнодорожных компаний Великобритании RDG (Rail Delivery Group).

Приложение запущено в действие на сети британских железных дорог в мае 2021 г. и призвано облегчить и ускорить обращение за помощью в поездках по железной дороге. Используя «Помощь пассажирам» пользователь имеет возможность получить информацию о доступных услугах, заранее спланировать поездку и выбрать наиболее удобные маршруты, заказать необходимую помощь и сопровождение на вокзалах, остановочных пунктах и по маршруту.

Разработчики Transreport стремились максимально упростить пользование приложением. Интеллектуальная технология позволяет пользователю быстро и просто провести процесс бронирования услуги сопровождения через смартфон, избавляя от неудобств, связанных с необходимостью связываться с каждым железнодорожным оператором по телефону или электронной почте перед поездкой. Теперь запрос отправляется через мобильное приложение непосредственно железнодорожному оператору, который может организовать поддержку пассажира с ограниченной мобильностью на протяжении всего путешествия, даже если поездка охватывает несколько железнодорожных операторов, и подтвердить

бронирование по электронной почте с уникальной ссылкой.

Специально обученный персонал по работе с этой категорией пассажиров получает уведомление с необходимой контактной информацией – фото встречаемого человека, место и время его прибытия на станцию – на свой телефон, а также по электронной почте. Кроме того, за 30 мин. до встречи персоналу направляется фото-уведомление.

Пользователь мобильного приложения «Помощь пассажирам» может проверять свои поездки через смартфон, а также изменять требования к доступности в своем профиле (рис.).

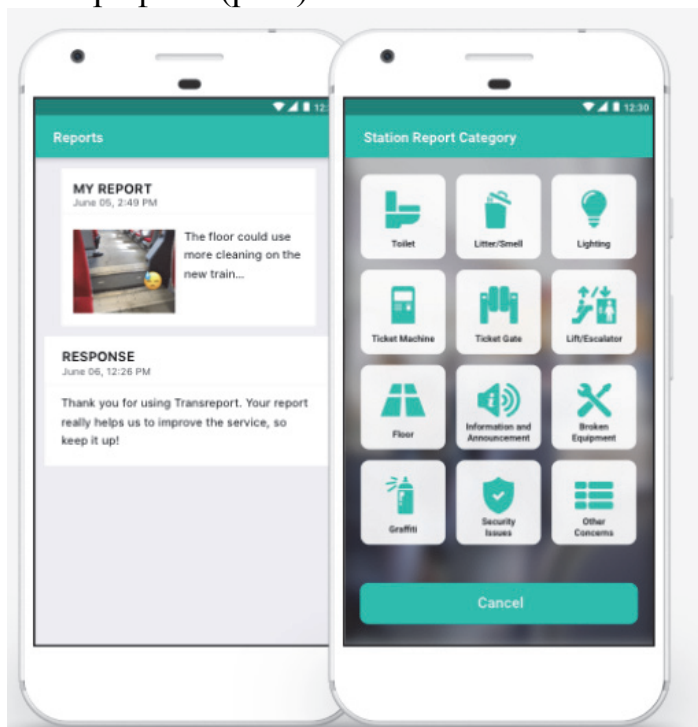


Рис. Мобильное приложение «Помощь пассажирам»

Приложение работает на платформах iOS и Android, поддерживает все необходимые мобильные функции, включая настройку контрастности, в том числе режим высокой контрастности для людей с нарушениями зрения, изменение размера шрифта и увеличение экрана. Также совместимо с инструментами преобразования текста в речь, программами чтения с экрана, загрузки фотографии.

Британские железные дороги также постоянно работают над улучшением качества обслуживания маломобильных пассажиров. Так, крупная пригородная железнодорожная компания Southeastern в 2020 г. запустила пилотную версию нового приложения Southeastern, разработанного с учетом доступности. Оно позволяет пользователю получать персонализированную информацию о поездке в реальном времени прямо на свой телефон, покупать и загружать билеты на бесконтактную смарт-карту Key, проверять загруженность своего поезда с помощью инновационного

сервиса SeatFinder, получать обновления в режиме реального времени и бронировать сервис сопровождения пассажирам с ОВЗ. Также приложение обеспечивает автоматическое обновление дополнительной информации о наличии в поездах туалетов и лифтов на станциях, что помогает маломобильным пассажирам лучше планировать свои поездки.

К концу 2021 г. в рамках требований, изложенных в Руководстве по политике доступности Управления железных и автомобильных дорог (ORR), почти 30 тыс. сотрудников, работающих с пассажирами, пройдут обучение по эффективному общению с пассажирами с ОВЗ, пониманию проблем, с которыми они могут столкнуться во время путешествия, и обновлению своих знаний и навыков для оказания любой необходимой помощи. Введение обязательств для операторов поездов и вокзалов по обеспечению современного, регулярного обучения персонала по вопросам равноправия инвалидов является частью широкого пакета мер ORR по повышению качества обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями.

*Источники: gov.uk, 28.07.2021; railway-technology.com, 01.07.2021;
computerweekly.com, 26.05.2021*