

ІНСТРУКЦІЯ
про порядок надання супроводу пасажиром,
які відносяться до маломобільних груп населення,
під час проїзду в КП «Київський метрополітен»

I. Загальні положення

1. Інструкція про порядок надання супроводу пасажиром, які відносяться до маломобільних груп населення, під час проїзду в КП «Київський метрополітен» (далі – Інструкція) встановлює:

порядок супроводу в метрополітені пасажирів, які відносяться до маломобільних груп населення (далі – пасажирів МГН);

взаємодію чергового персоналу служб руху, комерційної, ескалаторної, рухомого складу та воєнізованої охорони щодо супроводу та надання практичної допомоги пасажиром МГН, під час перебування в метрополітені.

2. До супроводу працівниками метрополітену пасажирів МГН відноситься забезпечення безпечного та безперешкодного переміщення їх у метрополітені, здійснення контролю за переміщенням з метою попередження випадків травмування та надання практичної допомоги пасажиром МГН, які її потребують.

Супровід пасажирів МГН, перелік яких зазначено у пункті 3 розділу I цієї Інструкції, під час переміщення у метрополітені здійснюється на всьому шляху їх слідування:

від контрольно-пропускного пункту (далі – контрольний пункт) до вагона електропоїзда на станції входу, в тому числі до вагона електропоїзда на станції іншої лінії (для станцій пересадочних вузлів);

від вагона електропоїзда до виходу на вулицю на станції виходу.

Супровід пасажирів в кріслах колісних здійснюється під час переміщення в метрополітені від зустрічі на станції входу до метрополітену до виходу на вулицю на станції виходу з метрополітену, за умови надання завчасної заявки на супровід.

3. У цій Інструкції передбачено порядок надання супроводу наступним категоріям пасажирів МГН під час переміщення територією метрополітену:

особам з інвалідністю по зору I та II групи, які проходять через контрольний пункт, в тому числі тих, які використовують палицю тактильну (білу тростину) та/або з собакою-поводирем (зі спеціальною шлеєю, в ошийнику та наморднику з документом, що підтверджує її спеціальне (відповідне) навчання, у тому числі обов'язкове навчання в умовах Київського метрополітену), (далі – пасажирів з інвалідністю по зору);

особам з інвалідністю та особам з тимчасовим порушенням здоров'я, які переміщуються в кріслах колісних активного типу, кімнатних колясках (з ручним керуванням задніх або передніх коліс, а також таких, що приводяться в рух супроводжуючою особою) та обладнані гальмами (далі – пасажирів в кріслах колісних);

особам з тимчасовим порушенням здоров'я, які пересуваються за допомогою милиць, ходунків;

особам з дитячими колясками, у разі звернення.

Враховуючи конструктивні особливості окремих елементів обладнання метрополітену, що розміщене на шляху слідування пасажирів, та з метою забезпечення безпечного переміщення пасажирів в метрополітені, прохід через контрольний пункт осіб, які переміщуються в кріслах колісних шириною більше 90 см, з електричним або механічним (важільним) приводом, не здійснюється.

4. Виконання вимог цієї Інструкції є обов'язковим для чергового персоналу служб воєнізованої охорони, комерційної, руху, ескалаторної, рухомого складу, які пов'язані безпосередньо із забезпеченням перевізного процесу на станціях, лініях метрополітену та які обслуговують обладнання станцій (ескалатори, ліфти, підйомники), що використовується для перевезення пасажирів МГН.

5. Порядок супроводу пасажирів в кріслах колісних на підйомниках або ліфтах на станціях, що обладнані такими пристроями, здійснюється відповідно до чинної на метрополітені Інструкції про порядок організації перевезення пасажирів ліфтами і підйомниками, встановленими на станціях КП «Київський метрополітен», яка розроблена з урахуванням вимог виробників ліфтів і підйомників.

6. Особи з числа МГН, які переміщуються в кріслах колісних, можуть завчасно (як правило, за годину до запланованого переміщення) надати заявку на супровід черговому по службі воєнізованої охорони за номером телефону (044) 238-55-11 та вказати дату, час і маршрут прямування у метрополітені.

7. До здійснення супроводу пасажирів МГН залучаються працівники метрополітену, які попередньо пройшли відповідне навчання, наступних служб: воєнізованої охорони (інспектор, черговий по службі воєнізованої охорони);

комерційної (контролер, касир, старший касир, інспектор станції);

руху (машиніст прибиральних машин, черговий біля ескалатора, черговий з приймання і відправлення поїздів метрополітену, черговий станційного поста централізації, черговий станційного поста телекерування, черговий по станції метрополітену (далі – черговий по станції), заступник начальника станції, начальник станції);

ескалаторної (майстер, слюсар-електрик з обслуговування та ремонту ескалаторів, електромеханік з ліфтів).

До здійснення супроводу пасажирів в кріслах колісних залучаються, як правило, працівники служби воєнізованої охорони, а також інші працівники, з числа вищевказаних у цьому пункті, у разі відсутності можливості оперативного прибуття працівників служби воєнізованої охорони на станцію входу.

8. Супровід пасажирів з інвалідністю по зору, пасажирів з тимчасовим порушенням здоров'я, які пересуваються за допомогою милиць, ходунків, здійснює один працівник метрополітену.

Як виняток, до супроводу пасажирів цих категорій на ескалаторі та з рівня платформи до виходу на вулицю можуть залучатися пасажирів, за їх згодою та згодою пасажирів МГН, який потребує супроводу.

У разі слідування пасажирів таких категорій із супроводжуючим та відмови їх від супроводу працівниками метрополітену, останніми здійснюється контроль щодо переміщення пасажирів МГН станцією.

9. Супровід пасажирів в кріслі колісному під час слідування на ескалаторі чи маршових сходах станції, здійснюється двома особами:

у разі слідування пасажирів із супроводжуючим – супроводжуючою особою та працівником служби воєнізованої охорони;

у разі слідування пасажирів без супроводжуючого – працівниками служби воєнізованої охорони.

У разі неможливості оперативної організації супроводу пасажирів в кріслі колісному працівниками служби воєнізованої охорони, супровід здійснюється двома працівниками метрополітену з числа зазначених у пункті 7 розділу I цієї Інструкції.

Детальний порядок організації супроводу пасажирів в кріслі колісному, під час його переміщення маршовими сходами, визначений у підрозділах 1-2 розділу III цієї Інструкції.

Супровід пасажирів в кріслі колісному на станціях, що обладнані ескалаторами, є обов'язковим та здійснюється на резервному ескалаторі згідно з порядком, визначеним у підрозділі 3 розділу III цієї Інструкції. Як виняток, у разі відсутності на станції резервного ескалатора, проїзд такого пасажирів може здійснюватися на працюючому у відповідному режимі ескалаторі у супроводі не менше трьох осіб (з них не менше двох – працівники метрополітену) порядком, визначеним у підрозділі 4 розділу III цієї Інструкції.

10. Пасажир МГН в кріслі колісному може відмовитись від супроводу у вагоні електропоїзда – у разі прямування між станціями однієї лінії, обладнаними технічними засобами, що дозволяють пасажирам самостійно (без додаткової допомоги) рухатись між рівнем вулиці та платформою станції.

У разі відмови від супроводу, пасажир МГН в кріслі колісному повідомляє про це працівника метрополітену, який здійснює чергування на контрольному пункті станції, або, який здійснює його супровід до вагона електропоїзда, обов'язково вказавши свій подальший маршрут прямування.

11. На станціях пересадочного вузла передача супроводу між працівниками різних ліній здійснюється біля верхньої гребінки ескалатора пересадочного вузла (станції «Майдан Незалежності», «Палац спорту», «Золоті ворота»).

Супроводжуючі повинні повідомити чергового відповідної станції оперативним (або іншим) зв'язком або через чергового біля ескалатора:

про прибуття до місця передачі супроводу – у разі передачі супроводу іншим працівникам;

про потребу у замовленні включення резервного ескалатора – у разі супроводу пасажирів на кріслі колісному працівниками служби воєнізованої охорони.

Телефони оперативного зв'язку розміщені:

у середньому залі станції «Театральна» для зв'язку з черговим біля ескалатора та черговим по станції «Золоті ворота»;

біля верхньої гребінки ескалатора №1 станції «Золоті ворота» для зв'язку з черговим по станції «Золоті ворота»;

біля верхньої гребінки ескалатора №4 станції «Майдан Незалежності» для зв'язку з черговим біля ескалатора та черговим по станції «Майдан Незалежності»;

біля верхньої гребінки ескалаторів станції «Палац спорту» для зв'язку з черговим біля ескалатора та черговим по станції «Палац спорту».

12. Проїзд пасажира в кріслі колісному, який слідує зі станції «Хрещатик» до станції «Майдан Незалежності» в період часу, коли всі ескалатори даного пересадочного вузла, згідно з графіком роботи ескалаторів, працюють на підйом, здійснюється по другому пішохідному переходу пересадочного вузла згідно з порядком, передбаченим цією Інструкцією. При цьому, передача супроводу між працівниками двох пересадочних станцій здійснюється на верхньому рівні сходів пересадочного вузла з боку станції «Хрещатик».

13. У разі супроводу пасажира в кріслі колісному працівниками служби воєнізованої охорони – передача супроводу на станціях пересадочного вузла не проводиться. Працівники служби воєнізованої охорони здійснюють супровід пасажира в кріслі колісному з однієї лінії на іншу.

14. У разі звернення пасажира з дитиною у дитячій колясці, з проханням надання допомоги під час переміщення на території метрополітену, до чергового персоналу станції (контролера або працівника, який виконує його обов'язки на контрольному пункті станції, чергового біля ескалатора, чергового по станції) – останній повинен організувати надання допомоги під час транспортування коляски без дитини (на станції надходження звернення) з числа працівників метрополітену, які здійснюють чергування на цій станції, або пасажирів, за їх згодою та згодою особи, яка потребує допомоги.

II. Загальний порядок організації супроводу пасажирів МГН працівниками метрополітену

1. Під час слідування пасажира МГН через контрольний пункт станції контролер або працівник, який виконує його обов'язки (далі – контролер) зобов'язаний:

1) пояснити безпосередньо пасажиру та його супроводжуючому (у разі його наявності) порядок супроводу у метрополітені пасажирів МГН, визначений цією Інструкцією, поінформувати про необхідність дотримання ними Правил користування метрополітеном під час перебування на території метрополітену, отримати згоду на супровід. У разі, якщо пасажира МГН не влаштовує порядок супроводу, встановлений в КП «Київський метрополітен», – рекомендувати скористатись наземними видами транспорту;

2) попередити пасажира про необхідність тимчасового очікування біля контрольного пункту в такому місці, де він не буде заважати вільному проходу пасажирів, для організації його супроводу;

3) звернутись до пасажира з проханням надання інформації про маршрут його прямування та особливості надання супроводу під час переміщення територією метрополітену;

у разі відмови пасажирів МГН від супроводу, у випадках, вказаних у п. 10 розділу I цієї Інструкції, звернутись до пасажирів з проханням надання інформації про маршрут його прямування та повідомити старшого касира станції про необхідність організації зустрічі пасажирів цієї категорії працівниками служби воєнізованої охорони на станції призначення (пересадочного вузла);

4) поінформувати пасажирів в кріслі колісному про можливість попереднього замовлення супроводу за номером телефону (044) 238-55-11, як правило, за годину до запланованого переміщення у метрополітені, для зменшення часу очікування організації супроводу;

5) забезпечити супровід пасажирів з інвалідністю по зору, пасажирів з тимчасовим порушенням здоров'я, які пересуваються за допомогою милиць, ходунків, пасажирів в кріслах колісних (у разі отримання інформації від старшого касира про відсутність можливості оперативного прибуття працівників служби воєнізованої охорони для супроводу пасажирів в кріслі колісному), для чого викликати на контрольний пункт працівника (працівників) метрополітену, з числа тих, які зазначені у пункті 7 розділу I цієї Інструкції відповідно до вимог, вказаних у пунктах 8, 9 розділу I цієї Інструкції, або залучити пасажирів, за його згодою та згодою особи, яка цього потребує, для супроводу під час прямування пасажирів МГН до платформи станції;

б) у разі прибуття на контрольний пункт станції пасажирів в кріслі колісному – повідомити старшого касира станції про необхідність організації супроводу пасажирів цієї категорії працівниками служби воєнізованої охорони;

7) після отримання від старшого касира інформації про орієнтовний час очікування до прибуття супроводжувачів працівників служби воєнізованої охорони – поінформувати про це пасажирів в кріслі колісному;

8) у разі необхідності здійснення супроводу пасажирів в кріслі колісному – попередити про це чергового по станції, а на станціях, що обладнані ескалаторами – додатково диспетчера ескалаторної служби (далі – диспетчер ескалаторів), використовуючи ескалаторний диспетчерський зв'язок;

9) повідомити відповідного чергового біля ескалатора, за наявності на станції, та чергового по станції про перебування на контрольному пункті пасажирів МГН, який потребує супроводу під час перебування на території метрополітену, вказати маршрут його прямування та вказати супроводжувача, який здійснюватиме супровід під час руху від контрольного пункту до платформи станції;

10) повідомити чергового біля ескалатора або чергового по станції (чергового з приймання і відправлення поїздів метрополітену) про необхідність знімання перекривача з площадки виходу з ескалатора та, після прибуття відповідної кількості супроводжувачів, надати диспетчеру ескалаторів ескалаторним диспетчерським зв'язком заявку на включення в роботу резервного ескалатора для проїзду пасажирів в кріслі колісному встановленим на метрополітені порядком;

в разі відсутності на станції достатньої кількості працівників служб воєнізованої охорони, комерційної (одноосібне чергування старшого касира), руху (відсутність на станції чергового з приймання і відправлення поїздів метрополітену, машиніста прибиральних машин) організувати супровід з числа

чергового персоналу, зазначеного у пункті 7 розділу I цієї Інструкції. Для цього через чергового по комерційній службі викликати працівників:

комерційної служби – із найближчих станцій;

ескалаторної служби – за умови їх наявності на станції, через диспетчера ескалаторів – тільки для супроводу пасажирів в кріслах колісних на ескалаторах та маршових сходах станцій пересадочних вузлів;

служби руху – із найближчих станцій через диспетчера поїзного відповідної лінії.

2. Зазначені у пункті 1 розділу II цієї Інструкції обов'язки контролера виконують:

на станціях «Дарниця» та «Виставковий центр» – черговий по станції, який здійснює чергування за пультом системи управління роботою станції з застосуванням телеспостереження (далі – СУРСТ);

на станції «Дорогожичі» – черговий біля ескалатора, який здійснює чергування в рівні верхніх гребінок ескалаторів верхнього нахилу, виконує обов'язки контролера в межах підпунктів 1 - 4 та інформує чергового по станції про необхідність організації супроводу пасажирів МГН. Після отримання інформації від чергового біля ескалатора черговий по станції виконує обов'язки контролера відповідно до вимог підпунктів 5 - 7. У разі відсутності на станції достатньої кількості працівників служб комерційної та руху, виклик працівників з найближчих станцій здійснює через диспетчера поїзного.

3. У разі відмови пасажирів з інвалідністю по зору, пасажирів з тимчасовим порушенням здоров'я, який пересувається за допомогою милиць, ходунків, від надання йому супроводжуючого з числа працівників метрополітену, контролер, а на станції «Дорогожичі» черговий біля ескалатора, повинен з'ясувати у пасажирів маршрут його прямування та повідомити про це чергового по станції.

4. Старший касир станції, після отримання від контролера (працівника, який виконує його обов'язки) інформації про прибуття на контрольний пункт станції пасажирів в кріслі колісному повинен:

1) повідомити чергового по службі воєнізованої охорони за номером телефону 55-11 про необхідність організації супроводу пасажирів в кріслі колісному під час його переміщення в метрополітені, вказати маршрут слідування, в тому числі у випадках, коли пасажир МГН самостійно прямує з архітектурно доступної станції;

2) уточнити у чергового по службі воєнізованої охорони орієнтовний час очікування прибуття супроводжуючих та повідомити цю інформацію пасажирів в кріслі колісному;

3) у разі отримання інформації від чергового по службі воєнізованої охорони про відсутність можливості оперативного прибуття працівників служби воєнізованої охорони для супроводу пасажирів в кріслі колісному – повідомити про це контролера станції або особу, яка виконує його обов'язки на контрольному пункті станції.

5. Черговий по службі воєнізованої охорони у разі отримання інформації про прибуття на станцію пасажирів в кріслі колісному, який очікує супроводу, повинен:

1) організувати прибуття на станцію очікування необхідної кількості працівників служби воєнізованої охорони для супроводу пасажирів в кріслі

колісному з урахуванням його повного маршруту слідування відповідно до пункту 2 розділу I цієї Інструкції;

2) повідомити старшому касиру станції орієнтовний час очікування прибуття супроводу;

3) у разі відсутності можливості оперативного прибуття на станцію достатньої кількості працівників служби воєнізованої охорони – повідомити про це старшого касира станції для організації супроводу іншими працівниками метрополітену.

6. Черговий по службі воєнізованої охорони, у разі отримання заявки за телефоном (044) 238-55-11 про потребу у супроводі особи в кріслі колісному під час слідування її метрополітеном, повинен організувати прибуття до входу на станцію метрополітену з рівня вулиці, або станцію пересадкового вузла, у разі прямування пасажира з архітектурно доступної станції на станцію іншої лінії, у вказаний в заявці час, працівників служби воєнізованої охорони в кількості, достатній для супроводу.

7. У разі здійснення супроводу пасажиром до платформи станції пасажира з інвалідністю по зору, пасажира з тимчасовим порушенням здоров'я, який пересувається за допомогою милиць, ходунків, черговий біля ескалатора зобов'язаний повідомити про слідування такого пасажира чергового по станції, зустріти пасажира в рівні гребінки виходу з ескалатора та передати подальший його супровід черговому по станції (черговому з приймання і відправлення поїздів метрополітену).

8. Після отримання від контролера інформації про перебування на контрольному пункті станції пасажира МГН, який слідує з вулиці, чи від диспетчера поїзного або чергового по станції пересадочного вузла про слідування пасажира МГН через пересадочний вузол, черговий по станції зобов'язаний:

1) направити відповідно на контрольний пункт або до верхньої гребінки ескалаторів пересадочного вузла супроводжуючого(их) з числа працівників служби руху, на станціях мілкового залягання – підійти на контрольний пункт особисто;

2) зустріти в рівні платформи та супроводити пасажира МГН до потрібного йому вагона або супроводити пасажира МГН від контрольного пункту до вагона електропоїзда;

3) у разі відсутності супроводжуючого – надати допомогу пасажиру МГН під час посадки у вагон електропоїзда;

4) повідомити диспетчеру поїзному поїзним диспетчерським або тунельним зв'язком номер маршруту та порядковий номер вагона електропоїзда, станцію, до якої прямує пасажир МГН та чи має він супроводжуючого. Якщо пасажир МГН прямує без супроводу – то повідомити, через які двері вагона здійснена його посадка.

У разі отримання від контролера чи чергового біля ескалатора інформації про слідування пасажира МГН, який відмовляється повідомити маршрут прямування, відмовляється від надання йому супроводу з числа працівників метрополітену, черговий по станції повинен повідомити про це диспетчера поїзного, за можливості, з вказанням номера маршруту та порядкового номера вагона, до якого здійснена посадка пасажира.

У випадках, коли пасажир МГН самостійно прямує з архітектурно доступної станції, черговий по станції повинен повідомити про це диспетчера поїзного, з вказанням станції призначення (пересадки), номера маршруту та порядкового номера вагона, до якого здійснена посадка пасажирів.

У разі відмови пасажирів від супроводу та самостійного прямування на архітектурно доступну станцію, черговий по станції повинен повідомити про це диспетчера поїзного, з вказанням номера маршруту та порядкового номера вагона, до якого здійснена посадка пасажирів, для можливості здійснення контролю за переміщенням пасажирів на станції призначення.

9. Після отримання від чергового по станції інформації про здійснення посадки пасажирів МГН у вагон електропоїзда, диспетчер поїзний зобов'язаний:

повідомити про це машиніста електропоїзда, в якому слідує пасажир МГН, з вказанням порядкового номера вагона та чи є у нього супроводжуючий, для урахування під час організації евакуації пасажирів з вагона електропоїзда, у разі необхідності;

повідомити черговому по станції, до якої прямує пасажир МГН, час та колію прибуття електропоїзда, номер маршруту та порядковий номер вагона електропоїзда, в якому слідує пасажир МГН, чи є у нього супроводжуючий та чи потрібна організація супроводу, якщо пасажир МГН прямує без супроводу – повідомити, через які двері вагона здійснена посадка цього пасажирів;

у разі прямування пасажирів МГН на станцію іншої лінії – повідомити про це чергового по станції пересадки та повідомити час прибуття пасажирів МГН на станцію пересадки диспетчеру поїзному лінії, на яку прямує пасажир МГН.

У разі отримання інформації від чергового по станції про відмову пасажирів МГН від супроводу або ненадання ним інформації про маршрут його прямування, диспетчер поїзний повинен поінформувати всіх чергових по станціях відповідної лінії про здійснення контролю за можливим виходом пасажирів МГН на одній зі станцій лінії.

10. Після отримання від диспетчера поїзного інформації про здійснення посадки у вагон електропоїзда пасажирів МГН, машиніст електропоїзда зобов'язаний:

на станції, до якої слідує пасажир МГН, з підвищеною увагою спостерігати за висадкою та посадкою пасажирів з відповідного вагона;

врахувати отриману інформацію у разі організації евакуації пасажирів з вагонів електропоїзда.

11. Після отримання від диспетчера поїзного інформації про прибуття на станцію (в тому числі і станцію пересадочного вузла лінії, з якої буде здійснена пересадка пасажирів МГН на іншу лінію) електропоїзда, в якому прямує пасажир МГН, та необхідність організації супроводу, черговий по станції зобов'язаний:

1) організувати виклик на платформу станції супроводжуючих для організації супроводу:

пасажирів з інвалідністю по зору, пасажирів з тимчасовим порушенням здоров'я, які пересуваються за допомогою милиць, ходунків, – працівника метрополітену, з числа зазначених у пункті 7 розділу I цієї Інструкції, або залучити до супроводу пасажирів, за його згодою та згодою особи, якій надається супровід, до виходу на вулицю;

пасажирів в кріслах колісних – працівників метрополітену (у випадку відсутності супроводу працівниками служби воєнізованої охорони), з числа тих, які зазначені у пункті 7 розділу I цієї Інструкції, та попередити їх про необхідність надання практичної допомоги пасажиру в кріслі колісному щодо піднімання його маршовими сходами або (та) ескалатором(ами) станції, при цьому повідомити вищевказаним працівникам час та місце їх збору на платформі станції;

2) у разі відсутності на станції достатньої кількості працівників служби руху (відсутність на станції чергового з приймання і відправлення поїздів метрополітену, машиністів прибиральних машин), до супроводу залучити черговий персонал, зазначений у пункті 7 розділу I цієї Інструкції, через диспетчера поїзного відповідної лінії:

служби руху – із найближчих станцій;

ескалаторної служби – за умови їх наявності на станції, через диспетчера ескалаторів тільки для супроводу на ескалаторах та маршових сходах станцій пересадочних вузлів;

3) на станціях, що обладнані ескалаторами – попередити диспетчера ескалаторів, використовуючи ескалаторний диспетчерський зв'язок, про час прибуття на станцію пасажира у кріслі колісному, який буде користуватись ескалатором;

4) зустріти пасажира МГН біля відповідного вагона на платформі станції, якщо пасажир МГН слідує без супроводу – надати йому допомогу під час висадки з вагона;

5) супроводити пасажира МГН до маршових сходів або ескалатора станції;

б) передати подальший супровід пасажира МГН супроводжувачим для супроводу під час його переміщення маршовими сходами та (або) ескалатором(ами) станції до виходу на вулицю або на станцію пересадочного вузла.

У разі отримання від диспетчера поїзного інформації про відмову пасажира з інвалідністю по зору, пасажира з тимчасовим порушенням здоров'я, який пересувається за допомогою милиць, ходунків, від супроводу працівниками метрополітену (в тому числі пасажира МГН, у разі його слідування на архітектурно доступну станцію), черговий по станції повинен забезпечити контроль щодо переміщення такого пасажира територією станції.

12. Після отримання від диспетчера поїзного інформації про прибуття на станцію (в тому числі і станцію пересадочного вузла лінії, з якої буде здійснена пересадка пасажира у кріслі колісному на іншу лінію) електропоїзда, в якому прямує пасажир у кріслі колісному, у супроводі достатньої кількості працівників служби воєнізованої охорони, черговий по станції зобов'язаний:

1) на станціях, що обладнані ескалаторами – попередити диспетчера ескалаторів, використовуючи ескалаторний диспетчерський зв'язок, про час прибуття на станцію пасажира у кріслі колісному, який буде користуватись ескалатором;

2) зустріти пасажира у кріслі колісному біля відповідного вагона на платформі станції;

3) супроводити пасажирів МГН до маршових сходів або ескалатора станції.

13. Після отримання від контролера чи чергового по станції інформації про необхідність надання супроводу пасажирів МГН супроводжуючі зобов'язані:

оперативно прибути до вказаного місця зустрічі (контрольний пункт, платформа станції, верхня гребінка ескалатора станції пересадочного вузла);

виконувати всі оперативні вказівки чергового по станції, контролера чи чергового біля ескалатора (в залежності від напрямку руху та особливостей станцій) щодо надання необхідної допомоги пасажирів МГН;

надавати практичну допомогу щодо піднімання, спускання сходами або (та) ескалатором(ами) станції та супроводу до виходу на вулицю пасажирів МГН.

14. Після отримання інформації від чергового по службі воєнізованої охорони про необхідність супроводу пасажирів в кріслі колісному під час його переміщення у метрополітені працівники служби воєнізованої охорони (далі – супроводжуючі) повинні:

оперативно (у разі попереднього замовлення супроводу через чергового по службі воєнізованої охорони – у вказаний ним час) прибути на місце зустрічі пасажирів в кріслі колісному;

доповісти черговому по службі воєнізованої охорони про час прибуття на місце зустрічі та початок супроводу;

забезпечувати супровід пасажирів в кріслі колісному;

інформувати працівника, який надає заявку диспетчеру ескалаторів на включення резервного ескалатора в роботу відповідно до пункту 3 підрозділу 3 розділу III цієї Інструкції, про прибуття супроводжуваних разом з пасажиром в кріслі колісному до резервного ескалатора;

супровід пасажирів в кріслі колісному на працюючому ескалаторі здійснювати тільки у виняткових випадках після отримання відповідного погодження від чергового по станції;

доповісти черговому по службі воєнізованої охорони про час залишення метрополітену пасажиром в кріслі колісному на станції виходу.

15. Особливості станцій під час організації супроводу пасажирів МГН:

1) на станціях «Контрактова площа», «Берестейська», «Дарниця», «Лісова», де ескалатори працюють в режимі роботи на підйом, але можуть бути включені в режим роботи на спуск, для організації проїзду пасажирів в кріслах колісних, проїзд таких пасажирів на спуск здійснюється на резервному ескалаторі згідно з порядком, визначеним у підрозділі 3 розділу III цієї Інструкції;

2) у разі відсутності резерву ескалаторів, переміщення пасажирів в кріслах колісних здійснюється маршовими сходами станції згідно з порядком, визначеним у підрозділах 1-2 розділу III цієї Інструкції.

16. Під час супроводу працівники служб повинні ввічливо ставитись до пасажирів МГН та їх супроводжуваних, уникати конфліктних ситуацій.

III. Порядок організації супроводу пасажирів в кріслі колісному працівниками метрополітену

Перед початком та під час супроводу працівники метрополітену повинні інформувати пасажирів в кріслі колісному про порядок супроводу під час переміщення сходами та ескалатором станції відповідно до розділу III цієї Інструкції.

До початку переміщення пасажирів в кріслі колісному супроводжуючі повинні звернутись до пасажирів з проханням надання інформації про наявність у нього фізичних особливостей та особливостей конструкції крісла колісного, які потребують окремої уваги під час надання допомоги щодо супроводу на території метрополітену. У разі наявності окремих фізичних особливостей, супроводжуючі повинні їх врахувати під час супроводу пасажирів в кріслі колісному.

У разі слідування пасажирів в кріслі колісному із супроводжуючим, працівники метрополітену повинні інформувати також і супроводжуючу особу про порядок надання супроводу.

Під час переміщення пасажирів в кріслі колісному маршовими сходами чи ескалатором, його повинні супроводжувати не менше як 2 особи.

1. Порядок підйому маршовими сходами

1. Пасажир в кріслі колісному повинен бути повернутий спиною в напрямку руху сходами.

2. Перший супроводжуючий повинен перебувати позаду крісла колісного обличчям до його спинки, взявшись руками за ручки для супроводу чи за задню перекладину крісла та допомогти пасажирові в кріслі колісному перейти в позицію «балансування» (переміщення його центру ваги на задні колеса).

3. Другий супроводжуючий повинен перебувати перед пасажиром і запобігати його падінню. Цей супроводжуючий повинен триматися за раму крісла колісного поблизу колін чи ступнів (не дозволяється триматися за підніжки крісла, які легко можуть зніматися).

4. Під час здійснення піднімання коліс крісла колісного на сходинку пасажир в кріслі колісному може тягнути назад за ободи коліс, у той час як перший супроводжуючий піднімає його на наступну сходинку, а другий – підштовхує знизу. Підйом відбувається синхронно всіма учасниками процесу на рахунок «два» команди «один-два», де «один» – команда «підготуватися». Оголошує команди перший супроводжуючий, який здійснює переміщення за ручки спинки крісла колісного. При цьому, перший супроводжуючий повинен пильнувати, щоб його стопи не розміщувались на тій сходинці, на яку заковчується крісло колісне з пасажиром.

Особи, які здійснюють супровід, фіксують пасажирів в кріслі колісному на кожній сходинці.

5. Цикл, зазначений в пунктах 2-4 підрозділу 1 розділу III, повторюється під час підйому на кожну наступну сходинку.

2. Порядок спуску сходами

1. Пасажи́р в крі́слі колі́сному повинен бути розташований обличчям в напрямку руху сходами.

2. Перший супроводжуючий повинен перебувати позаду крісла колісного обличчям до його спинки, взявшись руками за ручки для супроводу чи за задню перекладину крісла колісного та допомагати пасажиру перейти в позицію «балансування» (переміщення його центру ваги на задні колеса).

3. Другий супроводжуючий повинен перебувати перед пасажиром і запобігати його падінню. Цей супроводжуючий повинен триматися за раму крісла колісного поблизу колін чи ступнів (не дозволяється триматися за підніжки крісла, які легко можуть зніматися).

4. Під час здійснення опускання коліс крісла колісного на сходинку, пасажир в кріслі колісному може притримувати ободи коліс, у той час, коли перший супроводжуючий опускає його на наступну сходинку, а другий – притримує знизу. Спуск відбувається синхронно усіма учасниками процесу на рахунок «два», команди «один-два», де «один» – команда «підготуватися». Оголошує команди супроводжуючий, який знаходиться позаду крісла колісного.

Осо́би, які здійснюють супровід, фіксують пасажира в кріслі колісному на кожній сходинці.

5. Цикл, що зазначений в пунктах 2-4 підрозділу 2 розділу III, повторюється під час спуску на кожну наступну сходинку.

3. Порядок супроводу під час переміщення резервним ескалатором

1. Під час супроводу пасажира в кріслі колісному супроводжуючі зобов'язані:

повернути вимикач «Стоп» на балюстраді відповідного резервного ескалатора у положення «Вимкнено» на майданчику входу на ескалатор;

зняти перекивач на майданчику входу на ескалатор;

надати допомогу пасажиру в кріслі колісному під час його заїзду на горизонтальну площадку сходового полотна ескалатора, наступним порядком:

у разі підйому – розташувати крісло колісне на ескалаторі таким чином, щоб пасажир на ньому був розміщений обличчям у напрямку руху ескалатора, при цьому супроводжуючі повинні стояти нижче крісла колісного, повернувшись обличчям у напрямку руху, тримаючи однією рукою крісло колісне за ручки для супроводу чи задню перекладину крісла колісного, щоб запобігти його перекиданню назад, а іншою рукою триматися за поручень та не повинні прикладати надмірних зусиль до крісла колісного, хіба що коли виникне відчутна небезпека перекидання або скочування пасажира в кріслі колісному ескалатором донизу;

у разі спуску – розташувати крісло колісне на ескалаторі таким чином, щоб пасажир на ньому був розміщений спиною в напрямку руху, при цьому супроводжуючі повинні стояти нижче крісла колісного, повернувшись обличчям проти напрямку руху, тримаючи однією рукою крісло колісне за ручки для супроводу чи задню перекладину крісла колісного, а другою – тримаючись за поручень, щоб запобігти перекиданню крісла колісного назад;

попередити пасажирів в кріслі колісному про необхідність поставити крісло колісне на гальма та триматися, у разі можливості, однією рукою за поручень, а іншою – за обід крісла колісного, дещо нахилившись уперед для уникнення перекидання;

пересвідчитися у стійкості положення крісла колісного та його загальмуванні;

встановити перекривач на майданчику входу на ескалатор позаду крісла колісного;

відновити нормальне положення вимикача «Стоп» на балюстраді ескалатора (встановити в положення «Ввімкнуто»);

доповісти працівнику, який здійснює контроль за перевезенням пасажирів на майданчику входу на ескалатор, про відновлення нормального положення вимикача «Стоп» на балюстраді ескалатора та встановлення перекривача на майданчику входу на ескалатор;

надати допомогу пасажирів в кріслі колісному під час його виїзду з ескалатора;

відновити нормальне положення вимикача «Стоп» на балюстраді ескалатора;

встановити перекривач на майданчику виходу.

Поворот вимикача «Стоп» в положення «Вимкнено», коли крісло колісне стане на горизонтальну площадку сходового полотна ескалатора, здійснює працівник, який здійснює контроль за безпечним переміщенням пасажирів на майданчику виходу та знімає перекривач з майданчика виходу з ескалатора.

2. Працівники, які відповідно до пункту 3 підрозділу 3 розділу III цієї Інструкції, надають заявку диспетчеру ескалаторів на включення резервного ескалатора для перевезення пасажирів в кріслі колісному, повинні до передачі заявки попередити про необхідність знімання перекривача на майданчику виходу з ескалатора працівника, який здійснює контроль за перевезенням пасажирів на гребінці виходу з ескалатора, та отримати від нього інформацію про виконання цієї вказівки.

3. Заявку диспетчеру ескалаторів на включення резервного ескалатора для перевезення пасажирів в кріслі колісному після отримання інформації від відповідного працівника щодо знімання перекривача на майданчику виходу з ескалатора, відновлення нормального положення вимикача «Стоп» на балюстраді ескалатора майданчику входу одним із супроводжуючих після заїзду пасажирів в кріслі колісному на ескалатор і встановлення перекривача на майданчику входу на ескалатор надають:

1) на станціях з одним ескалаторним нахилом, окрім станцій «Лісова», «Дарниця» та «Виставковий центр»:

в режим роботи на спуск – контролер;

в режим роботи на підйом – черговий біля ескалатора на станціях, що не обладнані СУРСТ, та черговий по станції, який здійснює чергування за пультом СУРСТ, на станціях, що обладнані СУРСТ;

2) на станціях з двома ескалаторними нахилами, окрім станції «Дорогожичі»:

в режим роботи на спуск – для ескалатора верхнього нахилу – контролер; для ескалатора нижнього нахилу – черговий біля ескалатора, який здійснює

чергування біля нижньої гребінки ескалатора верхнього нахилу на станціях, що не обладнані СУРСТ, та черговий по станції, який здійснює чергування за пультом СУРСТ на станціях, що обладнані СУРСТ;

в режим роботи на підйом – для ескалатора нижнього нахилу – черговий біля ескалатора, який здійснює чергування біля нижньої гребінки ескалатора нижнього нахилу на станціях, що не обладнані СУРСТ, та черговий по станції, який здійснює чергування за пультом СУРСТ на станціях, що обладнані СУРСТ; для ескалатора верхнього нахилу – черговий біля ескалатора, який здійснює чергування біля нижньої гребінки ескалатора верхнього нахилу на станціях, що не обладнані СУРСТ, та черговий по станції, який здійснює чергування за пультом СУРСТ на станціях, що обладнані СУРСТ.

3) на станції «Лісова»:

в режим роботи на підйом – контролер;

в режим роботи на спуск – черговий по станції, який здійснює чергування за пультом СУРСТ;

4) на станції «Дарниця» в режими роботи на спуск та на підйом – черговий по станції, який здійснює чергування за пультом СУРСТ;

5) на станції «Дорогожичі»:

в режим роботи на спуск:

для включення ескалатора верхнього нахилу – черговий біля ескалатора;

для включення ескалатора нижнього нахилу – контролер;

в режим роботи на підйом:

для включення ескалатора нижнього нахилу – черговий по станції, який здійснює чергування за пультом СУРСТ;

для включення ескалатора верхнього нахилу – контролер;

б) на станції «Виставковий центр» на спуск та на підйом – черговий по станції, який здійснює чергування за пультом СУРСТ.

4. Після отримання від контролера, чергового біля ескалатора, чергового по станції, який здійснює чергування за пультом СУРСТ, заявки на включення в роботу резервного ескалатора для супроводу пасажирів в кріслі колісному, диспетчер ескалаторів зобов'язаний включити в роботу відповідний резервний ескалатор у заявленому режимі.

4. Порядок супроводу під час переміщення на працюючому ескалаторі з пасажиром

1. Під час супроводу пасажирів в кріслі колісному, супроводжуючі зобов'язані:

попередити пасажирів в кріслі колісному про необхідність триматися, у разі можливості, за поручні ескалатора та поставити крісло колісне на гальма;

надати допомогу пасажирів в кріслі колісному під час його заїзду на горизонтальну площадку сходового полотна ескалатора, наступним порядком:

у разі підйому – розташувати крісло колісне на ескалаторі таким чином, щоб пасажир на ньому був розміщений обличчям у напрямку руху, при цьому супроводжуючі повинні стояти нижче крісла колісного, повернувшись обличчям у напрямку руху, тримаючи однією рукою ручку для супроводу чи задню перекладину крісла колісного, щоб запобігти його перекиданню назад, а іншою рукою триматися за поручень та не повинні прикладати надмірних

зусиль до крісла колісного, хіба що коли пасажир на ньому почне перекидатися або скочуватися ескалатором донизу;

у разі спуску – розташувати крісло колісне на ескалаторі таким чином, щоб пасажир на ньому був розміщений спиною в напрямку руху, при цьому супроводжуючі повинні стояти нижче крісла колісного, повернувшись обличчям проти напрямку руху, однією рукою тримаючи крісло колісне за ручки для супроводу чи задню перекладину крісла колісного, а другою – тримаючись за поручень, щоб запобігти перекиданню крісла колісного назад;

надати допомогу пасажиру в кріслі колісному під час його виїзду з ескалатора.

2. У разі спуску ескалатором пасажира в кріслі колісному, один супроводжуючий залишається в рівні площадки входу та створює проміжок між пасажирами, які вже зайшли на ескалатор, і пасажиром в кріслі колісному, та між пасажиром в кріслі колісному і пасажирами, які слідують на ескалатор, шляхом пропуску не менше десяти сходинок ескалатора.

У разі підйому ескалатором пасажира в кріслі колісному один супроводжуючий залишається в рівні площадки входу та створює проміжок між пасажиром в кріслі колісному та пасажирами, які слідують на ескалатор, шляхом пропуску не менше десяти сходинок ескалатора.

5. Порядок надання допомоги пасажиру в кріслі колісному у разі його падіння

1. У разі падіння з крісла колісного пасажира, який знаходиться у свідомості, супроводжуючі повинні:

з'ясувати у пасажира, який впав, про можливість та порядок його транспортування у крісло колісне;

провести візуальний огляд крісла колісного на відсутність видимих пошкоджень (колеса, боковини та спинка повинні знаходитися на своїх місцях) та за необхідності, підвезти його до потерпілого;

за згодою пасажира, який впав, за умови відсутності видимих пошкоджень крісла колісного, перемістити пасажира у крісло колісне визначеним ним порядком, що враховує фізичні особливості пасажира;

повідомити чергового по станції про випадок падіння.

2. У разі падіння з крісла колісного пасажира та втрати ним свідомості працівники метрополітену повинні:

викликати швидку медичну допомогу для потерпілого та надати йому за необхідності першу допомогу;

прибрати крісло колісне зі шляху прямування пасажирів;

огородити місце перебування потерпілого;

забезпечити перебування працівника метрополітену біля потерпілого до прибуття швидкої медичної допомоги;

після повернення до пасажера свідомості, діяти порядком, вказаним в пункті 1 підрозділу 5 розділу III цієї Інструкції.

3. У випадку падіння пасажера, працівники метрополітену повинні діяти відповідно до вимог Інструкції про порядок оперативного розслідування та обліку нещасних випадків з пасажирами в Київському метрополітені.

4. З метою уникнення травмування, під час супроводу пасажера в кріслі колісному, супроводжуючі повинні дотримуватися наступних вимог:

не відволікатися від надання допомоги;

не підкладати пальці рук під колеса крісла колісного та інші його рухомі частини;

уважно дивитись під ноги, не переступати через декілька сходинок;

під час перевезення пасажера в кріслі колісному ескалатором триматися за поручень;

слідкувати за відсутністю перешкод на шляху прямування та уникати зіткнення з іншими пасажирами;

враховувати свої фізичні можливості щодо міри навантаження;

у разі відчуття незручності в тілі, необхідно зупинитися, встановивши крісло колісне в стійке положення, та залучити до подальшого переміщення іншого супроводжуючого або пасажера (за згодою).