



شعبة تسهيلات النقل الجوي (FAL/12) - الدورة الثانية عشرة

القاهرة، مصر، من ٣/٢٢ الى ٢٠٠٤/٤/٢

البند رقم ٢: التسهيلات وأمن وثائق السفر والاجراءات الرسمية عند مراقبة الحدود
٥-٢: تنفيذ أمن الطيران

الكشف على الركاب وأمتعتهم

(وثيقة مقدمة من الأمانة)

١ - مقدمة

١-١ تتأثر تجربة الركاب في أي مطار بأفعال العديد من الأطراف — هيئة المطار ومؤسسة الخطوط الجوية وموظفو الأمن والوكالات والمحلات صاحبة الامتياز. ومن الواضح من ناحية المبدأ والناظر مع ذلك تحقيقه في الممارسة العملية، ضرورة التعاون بين هذه الأطراف جميعها لضمان أفضل تجربة ممكنة بالنسبة للراكب.

٢-١ وترد في الملحق السابع عشر القاعدة القياسية ٤-٣-١ "يجب على كل دولة متعاقدة أن تضع اجراءات للتأكد من الكشف على الركاب الذين يبدأون سفرهم من اقليمها هم وأمتعتهم اليدوية قبل أن يستقلوا أي طائرة مستخدمة في عمليات الطيران المدني الدولي"، والقاعدة القياسية ٤-٣-٢ "يجب على كل دولة متعاقدة أن تتأكد من أن الركاب المحولين والعاشرين قد خضعوا هم وأمتعتهم اليدوية لضوابط أمنية ملائمة حتى لا تؤخذ أشياء غير مصرح بها على متن طائرة مستخدمة في عمليات الطيران المدني الدولي".

٣-١ تقضي القاعدة الأساسية بأن جميع الركاب يجب أن يمروا وتمر جميع أمتعتهم اليدوية بعملية الكشف قبل السماح لهؤلاء الركاب وتلك الأمتعة بالتوصل الى الطائرة أو الى المنطقة الخالية من الشوائب الأمنية أو المنطقة شبه المحظورة أمنياً. وذلك الاجراء يجب أن ينطبق على جميع عمليات الطيران الدولية بل وعلى جميع العمليات الداخلية اذا أمكن من الناحية العملية ذلك. ويكون هذا ضروريا على وجه الخصوص حينما يكون الركاب الذين جرى الكشف عليهم من أجل رحلات دولية وركاب الرحلات المحلية الذين لم يجر الكشف عليهم قد أجروا الاتصال بغيرهم بعد نقطة الكشف على الركاب. ويجب أن يطبق ما يماثل ذلك من مقتضيات لعملية الكشف على جميع الأشخاص الآخرين، ومنهم طاقم الطيران والمقصورة أي الأشخاص الذين ينشدون الوصول الى مناطق شبه محظورة أمنياً بها ركاب جرى الكشف عليهم أو الوصول الى الطائرة.

٢ - تدفق الركاب والكشف الأمني

١-٢ ويمكن أن ينشأ عن تدابير الأمن في المطارات إذا لم تحسن ادارتها أثر عكسي على تدفق الركاب المغادرين. فغالبا ما يقتضي الأمر وقتا طويلا للتعامل مع كل راكب على حدة في بيئة يعزز فيها الأمن، الى درجة يمكن أن تشمل الكشف والتفتيش العادي للحقائب اليدوية وحقائب مستودع الطائرة. وعادة ما يسوء الموقف من جراء القيام باجراءات الأمن في داخل منطقة تسهيلات المطار التي لم تصمم لاستيعابهم.

٢-٢ إجراءات لتحسين تدفقات الركاب

١-٢-٢ ان الكشف الدقيق على الركاب وأمتعتهم يتطلب موظفي أمن مدربين جيدا ومعدات أمن كافية وتخصيص وقت كاف لاستكمال أداء عملية الأمن. وفي حالة عدم القيام بالمراجعات الأمنية على نحو يتسم بالكفاءة قد يتأثر الأداء الخاص بعمليات الطائرات تأثرا سلبيا من حيث الالتزام بالتوقيت المحدد. وفضلا عن ذلك قد يقوم أشخاص عازمون على التحايل على النظام باستغلال ما ينتج عن ذلك من اكتظاظ في نقاط السيطرة استغلالا يضر بالأمن. وترتبط المشاكل عادة بانكار الحق في بعض الاحتياجات الإنسانية الأساسية مثل الحاجة الى المعاملة باحترام، والحاجة لمعرفة ماذا يجري ولماذا، والحاجة إلى معرفة الوقت الذي ستستغرقه العملية، ثم الحاجة إلى بيئة مريحة.

٢-٢-٢ ويجب الأخذ في الاعتبار كذلك حقيقة أن المسافرين الجوي يشعر عادة أنه في بيئة غير مألوفة أصلا وليس بالامكان السيطرة عليها بل وتشكل تهديدا بالنسبة (لبعض) المسافرين. ويجب أن نتذكر أن كل مسافر الجو تقريبا منشغلون ذهنيا الى حد كبير، سواء كان ذلك بسبب التوقع والاثارة أو الخوف أو حتى الاكتئاب. ويزيد احتمال السلوك غير العادي (مثل: بذاءة اللغة وتخطي الدور في الصفوف) في بيئة المطار، حتى لدى الأشخاص الذين لا يميلون الى مثل هذه التصرفات أضف الى ذلك الوقت الطويل الذي يستغرقه التجهيز وسوء إدارة الصفوف والاجراءات غير المألوفة ووجود الأفراد المدججين بالسلاح علاوة على الموقف القابل للاشتعال المحتمل وتكون النتيجة ارتفاع عدد الساخطين والاستعداد للتعبير عن ذلك السخط على نحو غير لائق.

٣-٢-٢ وبينما لا يمكن عادة التخفيف من عملية الأمن، فثمة بعض الخطوات البسيطة التي يمكن أن تتخذ لتحسين التجربة التي يمر بها الركاب. وفي معظم الحالات لا تتطلب هذا الخطوات الكثير من المعدات والموظفين — كل ما هنالك فهم أكبر لما يمر به الركاب. يجب أن يكون الهدف هو خلق شعور بالهدوء، وبأن الاجراءات الأمنية تؤدي بانصاف ومهنية. والا فسوف تؤدي العملية الأمنية الى القلق لا الى تخفيفه.

٤-٢-٢ سوف يرغب الكثير من الركاب في معرفة ما الذي يمكنهم أن يفعلوه لكي تتم تلك الاجراءات بكفاءة أعلى. وهذا ليس مجرد رغبة لتحقيق المنفعة لهم فيما يتعلق بتحسين تجربتهم الذاتية، ولكن ينبع ذلك من التزام أعمق بالرغبة في تحقيق نظام طيران أكثر أمانا. ومن الواجب الاستفادة من هذه الرغبة في المساعدة، وقطعا لا يجب إساءة استخدامها أو الاستهانة بها، إذ أن الرغبة في مساعدة الغير سرعان ما تتلاشي ازاء الاحباط المستمر.

٥-٢-٢ يمكن أن يغير تبني المبادئ والممارسات البسيطة التالية تجربة الركاب ويسهم في عملية أكثر كفاءة وأقل ارهاقا يجري بها الكشف.

٣-٢ الموظفون

١-٣-٢ من العوامل الأساسية في التعجيل بانجاز مرور الأشخاص عبر نقاط الفحص الأمني توفير عدد كاف من العاملين المدربين على الفحص الأمني. ويجب ألا يشمل التدريب المهارات الفنية اللازمة وحسب، بل يجب أن يشمل أيضا مهارات خدمة الزبناء والمهارات الأساسية في مجال تسوية النزاعات.

٢-٣-٢ احتفظ بموظفي استعلامات متجولين وعلى دراية ويمكن التعرف عليهم بوضوح وذلك في منطقة صفوف الفحص للإجابة على أسئلة الناس وتقديم معلومات مسبقة بقدر الإمكان للركاب المصطفين تذكرهم على سبيل المثال بالاستعداد لابرار بطاقة الصعود الى الطائرة ووثائق السفر، وبأخراج (أو بالاستعداد لأخراج) أجهزة الكمبيوتر المحمولة من حقائبهم قبل الكشف بالأشعة السينية وتؤكد للمسافرين على ما يسمح أولاً يسمح بحمله معهم.

٣-٣-٢ تأكد من قيام موظفين من نفس الجنس بالتفتيش عندما يقتضي الأمر تفتيشاً بدنياً.

٤-٢ المعدات

١-٤-٢ من المهم جداً تركيب معدات كشف أممي كافية لتناول تدفقات المسافرين المتوقعة ويجب توفير معدات احتياطية يمكن احضارها بسرعة للعمل في حالة تعطل المعدات.

٥-٢ المكان

١-٥-٢ يجب توفير مساحة كافية للقيام بمهمة الكشف فيها. وعلى الرغم من أن العديد من بيئات المطار لم يصمم أبداً بمساحات زائدة للتعامل مع ما يحتاجه تكثيف الفحص الأمني وما يرتبط به من اصطفا، فقد تسنح الفرص للتفكير في انجاز الأمور بطريقة مختلفة. إن مركزة الفحص الأمني تسمح باستخدام أفضل بكثير للمعدات والموارد البشرية، وكذلك بقدرة أكبر على الاستجابة الى ذروات الطلب. والأسئلة التي يجب أن تطرح تشمل: هل يتعين القيام بالفحص في هذا المكان؟ هل هناك في موضع آخر مزيد من المساحات يمكن تطويره؟ هل يمكن وزع نقاط الفحص والمعدات أشتاتاً بدلاً من ترتيبها في شكل "مشط" تقليدي؟.

٦-٢ ادارة الصف

١-٦-٢ استخدم صفاً وحيداً بدلاً من صفوف فردية أمام كل نقطة فحص، واحتفظ بموظفين على رأس كل صف لتوجيه الركاب الى نقطة الفحص المتوفرة التالية. إن المسافرين العادي لا يستطيع تقدير الوقت الذي سيستغرقه في المرور في الصف ما لم يخبره أحد بذلك. عندما يعرف ذلك الوقت يمكن أن يزول القلق من احتمال فوات فرصة المغادرة في رحلة جوية. ويجب توفير المعلومات من خلال استخدام اللافتات التي توضح كم من الوقت يتوقع أن يقضيه المسافر في الانتظار بعد أن وصل الى نقطة ما، على سبيل المثال، "١٠ دقائق للانتظار من هذه النقطة".

٢-٦-٢ عليك بالتفكير في توزيع حاويات أو أكياس بلاستيك شفافة للركاب الذين في مقدمة الصف لكي يستعدوا ويجردوا أنفسهم مقدماً من الأشياء المعدنية مثل العملات والأقلام والنظارات والمفاتيح والهواتف المحمولة... الخ، بدلاً من الانتظار حتى يصلوا الى أول الصف. ويمكن أن تكون مثل هذه الحاويات/الأكياس في أجهزة توزيع مع تعليمات بسيطة حول الغرض منها واستخدامها ويمكن تمويلها على أساس أنها فرصة اعلانية عن المحلات صاحبة الامتياز. ميزة الأكياس البلاستيكية الشفافة بالذات هي أن الركاب يمكن أن يأخذوها مباشرة من نقطة الفحص الأمني، وبذلك يتم التخفيف من الازدحام في الصف في داخله ومن الخلف والذي ينتج عندما يحجز المسافرون تدفق الخروج بينما يقومون بإعادة الأقلام والعملات والنظارات الخ في جيوبهم المختلفة.

٧-٢ الركاب من ذوي المشكلات

١-٧-٢ يجب التعامل مع الركاب أصحاب المشاكل بعيداً عن الصف الرئيسي. فحالما يدرك الركاب الآخرون في الصف أن أحد الركاب في حوزته على سبيل المثال شيء معدني لا يظهر له مصدر لدى الكشف أو أن ذلك الشيء المعدني يوجد في حقيبته، شاغلاً بذلك وقت موظفي نقطة الفحص، فإنه يمكن لهذا الشخص أن يصبح مثار الغضب

أو الاحباط. وإذا ما تم إبعاد مثل هذا الراكب المشككة بسرعة فسيشعر الراكب الآخرون أن كل الموارد من عاملين أصبحت متوفرة مرة أخرى لتناولهم.

٨-٢ البيئة

١-٨-٢ يجب التفكير في عمل قنوات أمن منفصلة للركاب من كبار السن والركاب المعوقين والعائلات المصطحبة لأطفال صغار، وكذلك للركاب المتأخرين بحسن نية. وعندما يتم توفير مثل هذه القنوات، يجب وضع علامات واضحة عليها تبين فئات الأشخاص الذين يحق لهم الاستفادة منها، وكذلك تفصيلات الرحلات الجوية التي تم قبول الراكب المتأخرين بحسن نية على متنها. غير أنه من الواجب التحكم في تلك القنوات على نحو سليم لتحاشي سوء الاستخدام من قبل ركاب غير مستحقين قد يكونون عازمين على مجرد التحايل على قنوات الأمن الطبيعية.

٢-٨-٢ ويمكن تخفيف التوتر بإعطاء الراكب شيئاً يشغلهم وهم ينتظرون. ومن خلال توفير إضاءة جيدة وتهوية وموسيقى ومبردات مياه ومجلات المطار وصحف أو معلومات سفر عند النقاط الاستراتيجية في الصف يمكن جعل الانتظار يبدو أقصر وأهون.

٩-٢ الخصوصية

١-٩-٢ حينما يتعين تفتيش الأمتعة التي تحمل في مخزن الطائرة أو الأمتعة اليدوية تفتيشاً مادياً، تأكدوا من القيام بذلك بحرص ورهافة حس وتأمين للخصوصية بحيث لا تتعرض محتويات أمتعة الراكب لرؤية العامة من الراكب الآخرين. ويمكن تحقيق ذلك ببساطة من خلال مناضد الفحص ذات القواطع الرأسية العالية بما يكفي لحجب الرؤية والحواف المسورة بحيث لا تتبصر الأصناف الطليقة متسببة في مزيد من التأخير.

٣- آخر التطورات

١-٣ بحث مجلس الايكاف، في الجلسة الثانية من الدورة ١٧١ التي عقدت في ٢٠٠٤/٢/١٨ تقريراً بشأن أفعال التدخل غير المشروع التي جرت في عام ٢٠٠٣ ووافق على أمور من بينها ابلاغ جميع الدول المتعاقدة بالتوصية التالية في مجال أمن الطيران والتي أعدت في ضوء التحليل:

(أ) تشجع الدول على بحث إجراءات ملائمة لتقليل عدد الراكب الذين يصطفون داخل مباني المطارات، نظراً إلى أنهم يمثلون هدفاً محتملاً للجناة. ولابد من دراسة التنفيذ لأغراض الهجرة للقياسات البيومترية، ولعمليات الفحص لعينة عشوائية و لإجراء الفحص الأمني من مستويين للراكب وذلك بهدف تقليل عبء الضوابط الأمنية المنتظمة متدنية الجودة التي تطبق على الراكب مع التحسين في ذات الوقت لمستوى جودة وكفاءة الفحص الأمني عالي المستوى لنخبة من بين الراكب دون غيرها.

جرى حث سلطات الأمن المعنية لدى الدول المتعاقدة على البت في التوصية هذه.

٤- الاجراء المعروض على الشعبة

١-٤ ترجى من الشعبة الاحاطة علماً بالمعلومات الواردة في هذه الورقة، ولاسيما التوصية المتضمنة في الفقرة ١-٣ وأن توصي بأخذها بعين الاعتبار عند اعداد/تعديل القواعد القياسية وأساليب العمل الموصى بها المتضمنة في الملحق التاسع.