



АССАМБЛЕЯ — 42-Я СЕССИЯ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

Пункт 13 повестки дня. Авиационная безопасность. Политика

ПОЛЕЗНЫЙ ОПЫТ ПРОФИЛАКТИКИ И КОНТРОЛЯ НЕДИСЦИПЛИНИРОВАННОГО ПОВЕДЕНИЯ ПАССАЖИРОВ (UPAX)

(Представлено Международной федерацией транспортников (МФТ))

КРАТКАЯ СПРАВКА	
В настоящем информационном документе приведен глобальный обзор полезного опыта профилактики и контроля недисциплинированного поведения пассажиров (UPAX) в гражданской авиации. Освещена важнейшая роль социального диалога и результативного участия сотрудников в формировании действенных политик "нулевой терпимости" и эффективной культуры безопасности. В заключении приведены адресованные ИКАО, Государствам-членам и участникам отрасли рекомендации по совместной с сотрудниками выработке подходов к укреплению безопасности на воздушном транспорте.	
Стратегические цели	Настоящий рабочий документ связан со стратегической целью "Каждый полет безопасен и защищен"
Финансовые последствия	Нет
Справочный материал	Конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов (Токийская Конвенция, 1963 г.) Протокол поправок к Конвенции о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов (Монреальский протокол, 2014 г.) Глобальный отчет МФТ о насилии и домогательствах в авиации (2023 г.) Различные отраслевые инициативы и национальные политики

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Недисциплинированное поведение пассажиров представляет стойкую угрозу авиационной безопасности и благополучию пассажиров, работников авиации и компаний. Несмотря на действующую нормативно-правовую базу, инциденты не прекращаются, что говорит о необходимости поиска практических и согласованных решений. В настоящем информационном документе освещены эффективные стратегии профилактики и контроля, демонстрирующие, что результативное участие работников и налаженный социальный диалог играют первостепенную роль в формировании успешной культуры безопасности и обеспечении безопасности для всех

¹ Версии документа на английском, арабском, испанском, китайском, русском и французском языках представлены Международной федерацией транспортников.

участников воздушных перевозок. Многофакторный характер феномена недисциплинированных пассажиров требует выработать всестороннюю и многогранную стратегию профилактики.

1.2 Хотя наиболее распространено несоблюдение правил и словесные конфликты, также имеют место случаи рукоприкладства и серьезной угрозы безопасности полетов. Такие случаи приводят к дорогостоящим сбоям в работе и плохо сказываются на благополучии работников авиации. К распространенным провоцирующим факторам относятся алкогольное опьянение, несоблюдение правил (например, отказ носить маску и пользоваться ремнями безопасности), и разочарование пассажиров из-за задержек, очередей или проблем с персоналом.

2. РАССМОТРЕНИЕ ВОПРОСА

2.1 **Полезный опыт профилактики и контроля недисциплинированных пассажиров.** Эффективный контроль недисциплинированных пассажиров подразумевает разноплановый подход, интеграцию совместных усилий, действенные политики, комплексное обучение, информирование общественности и адресную поддержку персонала.

2.2 **Партнерство и сотрудничество.** Многостороннее сотрудничество участников имеет решающее значение для скоординированной политики и совместных действий. Компания Аена (Испания) налаживает тесные связи с другими авиакомпаниями и полицией и централизованно проводит совещания по проблематике недисциплинированных пассажиров. В Великобритании действует одобренный участниками отрасли рекомендательный кодекс отраслевой практики, который способствует выработке единого подхода. В Финляндии проходит кампания "Переключись в режим полета", направленная на информирование путем совместных действий участников отрасли. Канадское Управление безопасности на воздушном транспорте (CATSA) ввело политику нулевой терпимости на пунктах досмотра. Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА) активно сотрудничает с аэропортами и розничной торговлей, пропагандируя ответственную торговлю алкоголем.

2.3 **Социальный диалог и коллективные договоры.** Прямое участие работодателей и представителей трудящихся (профсоюзов) жизненно важно для переговоров и поддержки политик контроля недисциплинированных пассажиров, которые часто закреплены в условиях коллективных договоров. Ирландская компания Aer Lingus совместно с профсоюзами разработала политику контроля недисциплинированных пассажиров (DPP). Авиакомпания Air France (Франция) заключила с профсоюзами соглашения о грубом поведении пассажиров (PCI), в которых предусмотрены вопросы профилактики, обучения и поддержки. В 2021 году в аэропорту города Болонья (Италия) забастовка профсоюза против насилия привела к тому, что многосторонняя рабочая группа (из представителей Национальной школы гражданской авиации (ENAC), аэропорта, полиции и профсоюзов) выработала согласованные ответные меры. В Колумбии Закон № 153 от 2024 года, принятый благодаря усилиям социальных партнеров (организаций пилотов и других трудящихся), накладывает более строгое наказание за антисоциальное поведение и устанавливает всеобъемлющую нормативно-правовую базу касательно такого поведения. В Бразилии при поддержке МФТ приняты похожие законы, направленные на повышение безопасности и защиту путем четко очерченных санкций.

2.4 **Интеграция процедур и политик.** Всеобъемлющие и комплексные политики, действующие на всех этапах поездки, обеспечивают планомерный подход к контролю недисциплинированных пассажиров. Компания Lufthansa (Люксембург) приняла на вооружение систему оценки рисков, охватывающую все этапы поездки пассажиров. Принятый в Великобритании кодекс отраслевой практики нацелен на "общий последовательный подход", в котором сведены

воедино процедуры упреждающих мер, отчетности и отказа в перевозке. Управление безопасности полетов гражданской авиации Австралии (CASA) требует, чтобы у эксплуатантов действовали процедуры контроля недисциплинированных пассажиров на всех этапах перелета. Федеральное управление гражданской авиации (ФАА) Соединенных Штатов Америки (США) ввело юридическую политику "нулевой терпимости" и предоставляет аэропортам т. н. "инструментарий нулевой терпимости к недисциплинированному и опасному поведению". Во Франции 1 июня 2022 года объявлено о введении прогрессивной шкалы административных санкций, которая позволяет накладывать административную ответственность вплоть до 10 000 евро (а в случае рецидива – вдвое больше) и выносить пассажирам запрет летать самолетами французских авиакомпаний вплоть до двух лет. Кроме того, за препятствие летному персоналу или отказ выполнять требования безопасности грозит уголовное наказание до пяти лет лишения свободы и штраф в размере 75 000 евро. Турция ввела штрафы, чтобы сдерживать антисоциальное поведение и улучшить безопасность, а наряду с этим такие авиакомпании, как Ryanair, ввели собственные правила поведения на борту. В 2004 году в Новой Зеландии благодаря поправкам к Закону о гражданской авиации 1990 года (Раздел 65P) заработала новая система, позволяющая властям применять к нарушителям уголовную ответственность или составлять на них протоколы о правонарушении (как за превышение скорости на автомобиле) со штрафами от 500 до 1000 новозеландских долларов, которые можно оплатить на месте, по прибытии или по почте.

2.5 Обучение и развитие потенциала. Крайне важно дать сотрудникам навыки для профилактики недисциплинированного поведения пассажиров, деэскалации и контроля. Сюда относится обучение приемам распознавания и контроля «аномального поведения», проистекающего из когнитивных, психических, неврологических или сенсорных нарушений, или под влиянием разрешенных законом веществ, для чего требуется различать нюансы в поведении и ситуациях. Компания Aena (Испания) проводит обязательное онлайн-обучение культуре работы в аэропорту, в том числе обучает приемам деэскалации. Компания Lufthansa (Германия) обучает обслуживающие экипажи контролю недисциплинированного поведения пассажиров (приемам словесной деэскалации и обездвиживания). Aviator Airport Alliance (Европа) проводит комплексную подготовку наземного персонала по контролю и раннему предупреждению конфликтов. Управление безопасности полетов гражданской авиации Австралии (CASA) обязывает эксплуатантов проводить регулярное обучение по профилактике и контролю недисциплинированного поведения пассажиров. ИАТА предоставляет авиакомпаниям подробные инструкции и обучение, в том числе обучает их практическим приемам деэскалации.

2.6 Информационные кампании. Информационные кампании рассказывают пассажирам о приемлемом поведении и о последствиях. Зачастую в таких кампаниях участвует сразу несколько партнеров. Aena (Испания) и аэропорт города Болонья (Италия) участвуют в кампании "Готов к полету", которую проводит Европейское агентство по авиационной безопасности (EASA). Такие кампании, как "Перебор" ("One Too Many") и "Летайте безопасно" пропагандируют ответственное поведение при поддержке представителей отрасли. Федеральное управление авиации США публикует комплект видео материалов и изображений под названием "Инструментарий нулевой терпимости к недисциплинированному и опасному поведению". Они рассказывают о правильном поведении и об отдаленных последствиях. Такие акции, как финская кампания "Переключись в режим полета" и усилия Колумбии по повышению культуры перелетов направлены на формирование положительного общественного договора в отношении перелетов.

2.7 Поддержка персонала и его благополучие. Комплексная поддержка персонала, подверженного инцидентам с недисциплинированными пассажирами, крайне важна для благополучия и оперативной устойчивости такого персонала: В компании Aena (Испания) есть горячая линия психологической поддержки. Компания Aer Lingus (Ирландия) поддерживает персонал, против которого выдвигают обвинения, и включает вопросы благополучия в программы

обучения. У французской компании Air France заключены с профсоюзами договора о поддержке персонала, в том числе о юридической помощи и о примерах грубого поведения. В австралийских авиакомпаниях работают программы взаимной поддержки и онлайн-консультации в рамках Программы поддержки служащих (ЕАР).

2.8 Настоятельная необходимость социального диалога и участия сотрудников. Результативное участие сотрудников и их представителей путем социального диалога крайне важно для эффективного предупреждения и контроля недисциплинированного поведения пассажиров. Рядовые работники обладают информацией из первых рук о непростых ситуациях и эффективных способах погашения конфликтов. Их участие обеспечивает практичность решений и заинтересованность, улучшая эффективность и жизнеспособность политик. МФТ выступает за активное участие трудящихся: их представителям следует предоставлять доступ к необходимой информации, побуждать их к содействию, приглашать их сигнализировать о проблемах без страха возмездия, и присоединяться к разработке и реализации политик. Очень важна культура безопасности, при которой трудящиеся пользуются защитой, поднимая вопросы безопасности или предлагая решения. Такая защищенность поощряет работников сигнализировать о проблемах и стимулирует непрерывное совершенствование. Примеры, подобные забастовке в аэропорту Болоньи и Колумбийскому закону, который был принят благодаря социальным партнерам, показывают, как коллективные действия и социальный диалог могут принести заметное улучшение безопасности и законодательные изменения.

2.9 Условия успеха и пути глобального распространения. Успешный контроль недисциплинированного поведения пассажиров опирается на многостороннее сотрудничество, четко прописанные политики нулевой терпимости, действенную подготовку (в том числе на эмпирическое обучение), активную профилактику, эффективную поддержку персонала и сильные юридические средства сдерживания (в т. ч. на ратификацию Монреальского протокола 2014 года (MP14)). Пути глобального распространения:

- a) **Лидерство ИКАО.** ИКАО по-прежнему выступать за немедленную ратификацию Монреальского протокола 2014 года, чтобы закрыть пробелы между разными юрисдикциями.
- b) **Распространение передовых методов.** ИКАО и отраслевым органам способствовать распространению передовых методов, особенно методов, в которых задействован социальный диалог.
- c) **Обязательный характер социального диалога.** Государствам-членам, опираясь на Конвенцию МОТ № 190, интегрировать в национальные правила авиационной безопасности требования вести результативный социальный диалог.
- d) **Сбор и анализ данных.** Чтобы снабжать данными основанную на фактах политику, нужен стандартизованный глобальный сбор данных об инцидентах с недисциплинированными пассажирами.
- e) **Целевые кампании.** Постоянная поддержка информационных кампаний, рассказывающих пассажирам о поведении и последствиях, с упором на ответственное потребление алкоголя.
- f) **Инвестиции в благополучие трудящихся.** Пропагандировать инвестиции в масштабах всей отрасли в комплексные программы поддержки сотрудников.

3. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

3.1 Растущее распространение недисциплинированного поведения пассажиров требует активных, совместных и комплексных решений. Ключом к успеху подобных инициатив является результативное участие сотрудников и их представителей, которому способствует налаженный социальный диалог.

3.2 ИКАО и государствам-членам:

- a) **Отдавать приоритет ратификации и реализации Монреальского протокола 2014 года.** Ускорять ратификацию и эффективную реализацию, чтобы закрыть пробелы между юрисдикциями и усилить юридические средства сдерживания.
- b) **Способствовать социальному диалогу и участию сотрудников.** Активно интегрировать принципы результативного социального диалога и участия сотрудников в национальные системы авиационной безопасности, используя Конвенцию МОТ № 190.
- c) **Способствовать глобальному распространению передовых методов.** Разрабатывать и распространять исчерпывающие рекомендации и примеры эффективного контроля недисциплинированного поведения пассажиров, особо указывая на многостороннее сотрудничество и инновационное обучение.
- d) **Совершенствовать сбор данных.** Установить стандартизованные механизмы глобального сбора данных об инцидентах с недисциплинированными пассажирами для выработки основанных на фактах политик.

3.3 Участникам отрасли (авиакомпаниям, аэропортам, концессионерам):

- a) **Культивировать условия для сотрудничества.** Установить официальные механизмы многостороннего сотрудничества для координации профилактики и реагирования.
- b) **Проводить комплексное обучение.** Вкладывать ресурсы в углубленную, практическую и основанную на сценариях подготовку сотрудников первой линии, с упором на раннее обнаружение, деэскалацию, самозащиту, оценку поведения и ситуаций, а также на юридические полномочия, с возможным применением методов эмпирического обучения.
- c) **Проводить активные информационные кампании.** Разрабатывать и поддерживать эффективные информационные кампании о правильном поведении, правилах безопасности и последствиях с упором на ответственное потребление алкоголя.
- d) **Отдавать приоритет поддержке персонала и его благополучию.** Создавать надежные комплексные системы поддержки пострадавших работников, включая психологическую помощь, взаимную поддержку и юридическую помощь.