



## ДВЕНАДЦАТОЕ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ СОВЕЩАНИЕ ПО УПРОЩЕНИЮ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ (FAL)

Каир (Египет), 22 марта – 2 апреля 2004 года

- Пункт 2 повестки дня.** Упрощение формальностей, защита проездных документов и формальности пограничного контроля  
**Пункт 2.5 повестки дня.** Реализация мер в области авиационной безопасности

### ДОСМОТР ПАССАЖИРОВ И ИХ БАГАЖА

(Представлено Секретариатом)

#### 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Впечатление пассажира от пребывания в аэропорту зависит от действий многих сторон – аэропортового полномочного органа, авиакомпании, сотрудников службы безопасности, государственных учреждений и предприятий розничной торговли. Ясно, что в принципе все эти стороны должны сотрудничать с целью создания благоприятных условий для пассажира, однако на практике это достигается весьма редко.

1.2 Стандарт 4.3.1 Приложения 17 гласит: "Каждое Договаривающееся государство вводит меры для обеспечения того, чтобы вылетающие пассажиры и их ручная кладь досматривались перед посадкой на борт воздушных судов, занятых в международных полетах гражданской авиации", а согласно Стандарту 4.3.2 "Каждое Договаривающееся государство обеспечивает, чтобы трансферные и транзитные пассажиры и их ручная кладь подвергались надлежащему контролю в целях безопасности для предотвращения проноса запрещенных к перевозке предметов на борт воздушных судов, занятых в международных полетах гражданской авиации."

1.3 Основное правило заключается в том, что все пассажиры и их ручная кладь должны пройти досмотр перед получением разрешения на вход на воздушное судно, в стерильную зону или охраняемую зону ограниченного доступа. Эта процедура должна применяться ко всем международным полетам и, по мере возможности, всем внутренним полетам. Это особенно важно в тех случаях, когда прошедшие досмотр пассажиры международных рейсов и не подвергнутые досмотру пассажиры внутренних рейсов вступают в контакт после пункта досмотра пассажиров. Аналогичные требования в отношении досмотра следует применять ко всем другим лицам, включая членов летного и cabinного экипажей, которые нуждаются во входе в охраняемые зоны ограниченного доступа, где находятся прошедшие досмотр пассажиры, или в доступе к воздушному судну.

## 2. ПАССАЖИРОПОТОК И ДОСМОТР В ЦЕЛЯХ БЕЗОПАСНОСТИ

2.1 При отсутствии надлежащего управления применением мер безопасности в аэропорте они могут привести к ухудшению обслуживания потока убывающих пассажиров. При усилении мер безопасности на каждого пассажира зачастую приходится затрачивать больше времени, в том числе на досмотр ручного багажа и багажа, перевозимого в грузовом отсеке, осуществляемого как с помощью технических средств так и вручную. Ситуация нередко усугубляется еще и тем, что процедуры по обеспечению безопасности проводятся в помещениях аэропорта, не предназначенных для этой цели.

### 2.2 Меры по улучшению обслуживания потоков пассажиров

2.2.1 Для проведения тщательного досмотра пассажиров и их багажа требуется иметь хорошо подготовленных сотрудников службы безопасности, необходимое оборудование и время, достаточное для завершения процесса обеспечения безопасности. Если проверка в целях безопасности проводится неэффективно, это может привести к нарушению графика полетов, а также к скоплению людей на контрольно-пропускных пунктах, чем могут воспользоваться отдельные лица чтобы избежать проверки, проводимой в целях безопасности. Возникающие проблемы как правило связаны с невозможностью удовлетворения некоторых основных человеческих потребностей, например, в необходимости уважительного отношения, необходимости получения информации о том, что происходит и почему, сколько времени будет продолжаться данный процесс, и потребности в комфортных условиях.

2.2.2 Необходимо также иметь в виду, что среднестатистический пассажир уже находится в непривычных условиях, которые он не может контролировать и которые (в определенной степени) воспринимаются им как опасные. Следует напомнить о том, что фактически у каждого человека, который путешествует по воздуху, наблюдается повышенный уровень умственной активности, будь то состояние ожидания, волнение, чувство страха и даже депрессия. В условиях аэропорта более вероятны случаи нетипичного поведения (например, использование оскорбительных выражений, стремление пройти без очереди) даже у тех людей, которые обычно не склонны к подобным поступкам. Если к этой потенциально взрывоопасной обстановке добавляется продолжительное время обслуживания, плохо организованные очереди, незнакомые процедуры и присутствие вооруженных сотрудников, то количество недовольных людей, в резкой форме выражающих свое недовольство, по всей вероятности будет возрастать.

2.2.3 Хотя процедуры обеспечения безопасности как правило невозможно сократить, существует ряд простых мер, с помощью которых можно улучшить восприятие этого процесса пассажирами. Во многих случаях для реализации этих мер требуется не дополнительное оборудование и большее количество сотрудников, а лишь более глубокое понимание того, что чувствуют пассажиры. Их цель состоит в том, чтобы создать ощущение спокойствия и уверенности в том, что процедуры обеспечения безопасности выполняются беспристрастно и профессионально. В противном случае эти процедуры будут вызывать все большее беспокойство, а не разряжать обстановку.

2.2.4 Многие пассажиры хотели бы знать, что они могут сделать для повышения эффективности выполнения процедур обеспечения безопасности. При этом они руководствуются не желанием помочь самим себе в такого рода обстановке, а скорее стремлением иметь более надежную систему обеспечения авиационной безопасности. Это стремление к содействию необходимо использовать и в любом случае не относиться к нему пренебрежительно или вообще не принимать во внимание, поскольку в противном случае альтруистические побуждения вскоре уступят место чувству постоянного разочарования.

2.2.5 Реализация государствами описанных ниже простых принципов и практических приемов может изменить отношение пассажиров и внести свой вклад в создание более эффективного и менее обременительного процесса досмотра пассажиров и багажа в целях обеспечения безопасности.

## 2.3 Персонал

2.3.1 Основным фактором, от которого зависит пропускная способность пунктов специального контроля, является наличие достаточного количества квалифицированных сотрудников, осуществляющих досмотр в целях безопасности. Подготовка таких сотрудников должна включать в себя не только обучение необходимым техническим приемам, но также умению обслуживать клиентов и разрешать типичные конфликтные ситуации.

2.3.2 В зоне досмотра должны находиться хорошо осведомленные и легко различаемые сотрудники службы информации, которые должны отвечать на вопросы стоящих в очереди пассажиров и как можно полнее информировать их. Например, напоминать пассажирам что они должны приготовить посадочные талоны и проездные документы, вынуть из сумок портативные компьютеры перед прохождением контроля с использованием рентгеновской установки, рассказывать пассажирам какие предметы можно пронести на борт, а какие нельзя.

2.3.3 При необходимости личного досмотра пассажиров его должны проводить сотрудники того же пола, что и досматриваемое лицо.

## 2.4 Оборудование

2.4.1 Большое значение для быстрой обработки ожидаемых потоков пассажиров имеет наличие достаточного количества оборудования, используемого для проведения досмотра, при этом необходимо иметь резервное оборудование, которое можно быстро подключить в случае отказа той или иной установки.

## 2.5 Размеры помещения

2.5.1 Для проведения досмотра необходимо иметь помещение достаточно больших размеров. Хотя при проектировании многих существующих аэропортов не предусматривалось дополнительное пространство для проведения досмотра в условиях повышенных мер безопасности и связанных с ними очередей, к решению этой проблемы можно подойти по-иному. Централизация процесса досмотра в целях безопасности позволяет более эффективно использовать как оборудование, так и людские ресурсы, а также лучше справляться с работой в периоды пиковых нагрузок. Необходимо задаться следующими вопросами: Следует ли осуществлять досмотр именно в данном месте? Имеется ли в аэропорту помещение больших размеров, которое можно оборудовать для проведения досмотра? Можно ли расположить пункты контроля и оборудование в шахматном порядке, а не в привычной форме «гребенки»?

## 2.6 Организация очередей

2.6.1 Вместо отдельных очередей перед каждым пунктом специального контроля следует организовать одну очередь и во главе ее поставить сотрудника, направляющего пассажиров к следующему освободившемуся пункту контроля. Для того чтобы узнать, как долго придется ждать в очереди, пассажир обычно обращается к соседям по очереди, если об этом никто не сообщит заранее. Когда это время известно, пассажир проявляет меньше беспокойства из-за опасения пропустить свой рейс. Для информирования пассажиров можно использовать знаки, указывающие приблизительное время ожидания в очереди при нахождении в конкретной точке, например: «От этой точки время ожидания 10 мин».

2.6.2 Для пассажиров, приближающихся к началу очереди, можно предусмотреть подносы или прозрачные пластиковые пакеты для того, чтобы они заранее положили в них металлические предметы – монеты, ручки, очки, ключи, мобильные телефоны и т.д., а не занимались этим когда подойдет их очередь. Для выдачи подносов/пакетов можно использовать автомат, снабженный простыми инструкциями, указывающими для чего он предназначен и как им пользоваться; финансирование можно осуществлять за счет концессионного размещения рекламы на подносах/пакетах. Еще одно преимущество прозрачных пластиковых пакетов состоит в том, что пассажиры, пройдя пункт контроля, могут забрать их с собой, благодаря чему очередь не останавливается из-за того что пассажиры задерживают входящий поток, когда раскладывают по различным карманам ручки, монеты, очки и т.д.

## 2.7 Проблемные пассажиры

2.7.1 С проблемными пассажирами следует заниматься вне основной очереди. Если стоящие в очереди пассажиры наблюдают что у одного из пассажиров никак не удастся обнаружить находящийся при нем или в его багаже металлический предмет и сотрудник пункта контроля вынужден тратить на него много времени, то этот пассажир может вызвать возмущение или раздражение у других. Если такого пассажира быстро отвести в сторону, то другие пассажиры будут считать, что теперь все работающие на пункте контроля сотрудники занимаются их досмотром.

## 2.8 Окружающая обстановка

2.8.1 Можно использовать отдельный коридор контроля для престарелых пассажиров, пассажиров с физическими недостатками и семей с маленькими детьми, а также действительно опаздывающих пассажиров. В случае создания таких коридоров на них необходимо четко указать, для каких категорий людей они предназначены, а для действительно опаздывающих пассажиров – данные о рейсах, которые обслуживает этот коридор. В таких коридорах необходимо осуществлять надлежащий контроль за тем, чтобы ими не пользовались пассажиры, не имеющие на это права, а пытающиеся просто обойти обычные коридоры.

2.8.2 Чтобы уменьшить вызванную ожиданием напряженность, необходимо чем-нибудь занять пассажиров, обеспечить хорошее освещение и вентиляцию, транслировать музыку, а в ключевых точках прохождения очереди предлагать прохладительные напитки, журналы, газеты или информацию о путешествиях, тогда ожидание не будет казаться слишком продолжительным и утомительным.

## 2.9 Соблюдение конфиденциальности

2.9.1 Ручной досмотр багажа, перевозимого в грузовом отсеке, и ручной клади следует проводить с особой тщательностью и вниманием в изолированном помещении, чтобы другие пассажиры не могли видеть содержимое багажа. Для этого вокруг стола для досмотра можно установить ширму достаточно большой высоты, чтобы через нее нельзя было заглянуть внутрь, а вдоль кромок стола сделать выступы, чтобы с него не скатывались отдельные предметы, так как это приведет к дополнительной задержке в работе.

## 3. ПОСЛЕДНИЕ СОБЫТИЯ

3.1 На 2-м заседании своей 171-й сессии 18 февраля 2004 года Совет ИКАО рассмотрел доклад об актах незаконного вмешательства за 2003 год и решил, в частности,

направить всем Договаривающимся государствам нижеуказанную рекомендацию по авиационной безопасности, разработанную с учетом проведенного анализа:

- а) государствам предлагается рассмотреть вопрос о принятии соответствующих мер по **уменьшению количества пассажиров, стоящих в очередях в зданиях аэровокзала**, так как они являются вероятной целью для нападения преступников. Вопрос об **использовании биометрических данных** при проведении проверок иммиграционными службами, а также **выборочных проверок и двухуровневых досмотров пассажиров в целях безопасности** следует изучить в плане снижения объема систематически проводимых неэффективных мер контроля пассажиров и одновременного повышения качества и эффективности проведения тщательного досмотра только отдельных пассажиров в целях повышения безопасности;

Соответствующим полномочным органам Договаривающихся государств, занимающимся авиационной безопасностью, было предложено предпринять действия по данной рекомендации.

#### 4. ДЕЙСТВИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО СОВЕЩАНИЯ

4.1 Специализированному совещанию предлагается принять к сведению информацию, содержащуюся в настоящем документе, в частности рекомендацию, содержащуюся в п. 3.1, и рекомендовать учитывать ее при разработке/изменении Стандартов и Рекомендуемой практики, содержащихся в Приложении 9.

– КОНЕЦ –