Приложение 2

к распоряжению начальника

службы безопасности

от 31.07.2019 № \_\_\_\_

СТАНДАРТ ОБЩЕНИЯ

работников службы безопасности с гражданами

Настоящий стандарт разработан в соответствии с требованиями пункта 92 Правил перевозок пассажиров метрополитеном и должностной инструкции инспектору дистанции охраны службы безопасности № 16-06/04, утвержденной директором предприятия 08 мая 2018 г. № 445.

**При проведении досмотровых мероприятий**

1. Приветствовать гражданина.

*«Здравствуйте!» либо «Доброе утро!» («Добрый день!», «Добрый вечер!»).*

2. Представиться гражданину.

*«Инспектор Иванов» либо «Инспектор службы безопасности Иванов».*

*«Оператор Петрова» либо «Оператор службы безопасности Петрова».*

3. Пригласить гражданина в место проведения досмотра или зону досмотра и объяснить ему цели досмотра, порядок и условия выполнения перевозок пассажиров и их ручной клади метрополитеном.

*«Пожалуйста, проследуйте в зону досмотра (к месту досмотра) для проведения досмотра находящейся при Вас ручной клади в целях выявления предметов и веществ, запрещенных к перевозке в метрополитене».*

4. Предложить физическому лицу заявить и добровольно предъявить имеющиеся при нем предметы или вещества, запрещенные к перевозке в метрополитене.

*«Имеете ли Вы такие предметы»?*

В случае вопроса пассажира об этих предметах и веществах сообщить следующее.

*1. «Предметы и вещества, которые могут быть использованы для совершения акта терроризма или иного противоправного действия, а также причинить вред жизни, здоровью, имуществу пассажиров либо вызвать повреждение или загрязнение транспортного средства метрополитена и ручной клади пассажиров».*

*Либо – 2. «Перечень таких предметов и веществ изложен в пункте 68 Правил перевозок пассажиров метрополитеном. Вы можете самостоятельно ознакомиться с этим перечнем на информационном стенде».*

*Либо – 3. «Перечень таких предметов и веществ приведен на информационном стенде и в виде информации в зоне досмотра. Вы можете самостоятельно ознакомиться с этим перечнем».*

При выборе вариантов ответа принимается во внимание реакция гражданина, его психологическое состояние и т.д. Предпочтителен 1 вариант.

При возникновении конфликтной ситуации разъяснить, что порядок и условия выполнения перевозок пассажиров и их ручной клади метрополитеном работник сообщает пассажиру в объеме, необходимом для разъяснения целей и порядка осуществления досмотровых мероприятий. При ответе можно использовать следующие сведения: глава 5 «Условия и порядок выполнения перевозок пассажиров метрополитеном» Правил перевозок включает в себя требования с пункта 51 по пункт 74, касающиеся деятельности, как службы безопасности, так и других структурных подразделений метрополитена. Данная глава занимает почти 4 листа печатного текста.

*«Извините, но данные сведения приводятся в объеме, необходимом для разъяснения целей и порядка осуществления досмотровых мероприятий».*

5. Провести досмотр при помощи металлоискателя и (или) досмотрового либо стационарного рентгенографического цифрового сканера.

*«Пожалуйста, поместите Вашу ручную кладь на ленту сканера».*

Далее инспектор или оператор ЭВМ в зависимости от особенностей зоны досмотра самостоятельно определяет порядок проведения досмотровых мероприятий (проводит досмотр с использованием сканера, а после чего предлагает пройти через арочный металлодетектор либо предлагает пройти через металлодетектор, после чего закончить досмотр ручной клади, помещенной на ленту).

При необходимости разъяснить, что

*«Извините, но согласно пункту 92 Правил перевозок физическое лицо самостоятельно предъявляет содержимое ручной клади в месте, оборудованном для проведения досмотра».*

*«Извините, но отказ от проведения досмотра, в том числе с помощью технических средств, к которым относятся сканеры и металлодетекторы, является основанием для отказа в перевозке метрополитеном».*

*«Извините, но согласно пункту 92 Правил перевозок досматривается не пассажир, а находящаяся при физическом лице ручная кладь, в том числе имущество, переносимое в одежде».*

6. Предложить пройти через арочный металлодетектор.

*«Пожалуйста, пройдите через арочный металлодетектор, предварительно выложив из одежды предметы, содержащие металл».*

При возникновении конфликтной ситуации сообщить, что

*«Извините, если Вы не выложите такие предметы, металлодетектор будет срабатывать, а я обязан убедиться в отсутствии при Вас запрещенных к перевозке предметов».*

7. Принять решение о допуске к проезду либо в отказе в проезде в метрополитене.

*1. «Спасибо, счастливого пути!».*

*2. «В связи с отказом от прохождения досмотра Вам отказано в проезде в метрополитене. Просьба покинуть вестибюль и воспользоваться другим видом транспорта. Извините, такие правила, до свидания».*

*Либо – «В связи с наличием у Вас запрещенных предметов (веществ) Вам отказано в проезде в метрополитене. Просьба покинуть вестибюль и воспользоваться другим видом транспорта. Извините, до свидания».*

**При контроле оплаты проезда**

Представляться пассажиру при контроле оплаты проезда законодательством не требуется, но в случае обращения к гражданину либо гражданина к работнику последний обязан соблюдать требования по высокой культуре обслуживания пассажиров и выполнить нижеследующие рекомендации.

**… лицами, имеющими право на бесплатный проезд**

1. Приветствовать гражданина.

*«Здравствуйте!» либо «Доброе утро!» («Добрый день!», «Добрый вечер!»).*

2. Попросить предъявить документ, дающий право на бесплатный проезд.

«*Пожалуйста, предъявите документ, дающий право на бесплатный проезд».*

*«Пожалуйста, разверните (раскройте, переверните) документ».*

В случае выявления несоответствий в документе извиниться, разъяснить эти несоответствия, произвести соответствующие действия.

*«Извините, но срок действия Вашей справки истек и я не имею права пропустить Вас на платформу без оплаты. Проследуйте, пожалуйста, в кассу для приобретения проездного документа (жетона)».*

*«Извините, но в Вашем документе нет печати (подписи, фотографии) и я вынужден вызвать наряд милиции для разбирательства. Пожалуйста, дождитесь его приезда».*

В случае возникновения конфликта разъяснить следующее.

*«Извините, но в случае попытки покинуть вестибюль Вы будете доставлены в служебное помещение».*

3. Поблагодарить и попрощаться с пассажиром.

*«Спасибо, счастливого пути!».*

**… при обращении работника службы безопасности к гражданину**

Такая ситуация возникает в случаях выявления лиц с признаками опьянения, при отказе в проезде гражданам, перевозящим визуально определяемые запрещенные предметы (длинномерные, крупногабаритные, лыжи без чехлов и т.д.) либо ручную кладь, требующую дополнительной оплаты.

1. Приветствовать гражданина.

*«Здравствуйте!» либо «Доброе утро!» («Добрый день!», «Добрый вечер!»).*

2. Представиться гражданину.

*«Инспектор Иванов» либо «Инспектор службы безопасности Иванов».*

(Оператор ЭВМ не наделен правом принимать решение об отказе гражданину в проезде в метрополитене).

3. Разъяснить гражданину причину отказа в проезде в метрополитене.

*«В связи с наличием у Вас запрещенных предметов (веществ) Вам отказано в проезде в метрополитене. Просьба покинуть вестибюль и воспользоваться другим видом транспорта. Извините, до свидания».*

*Либо – «В связи с наличием у Вас видимых признаков опьянения Вам отказано в проезде в метрополитене. Просьба покинуть вестибюль и воспользоваться другим видом транспорта. Извините, до свидания».*

4. При необходимости дополнительной оплаты за провоз ручной клади сообщить следующее.

*«Извините, но согласно требованиям пункта 66 Правил перевозок имеющаяся при Вас ручная клади требует дополнительной оплаты в виде 1 жетона, который можно приобрести в кассе».*

Справочно. Дополнительно оплачивается за каждое место ручная кладь, размер единицы которой в сумме измерений по длине, ширине и высоте составляет 121 - 200 сантиметров, рулона длиной 101 - 170 сантиметров и диаметром 11 - 15 сантиметров, длинномерных предметов размером 151 - 200 сантиметров. Количество мест ручной клади разрешенного размера, провоз которой подлежит оплате, не должно быть более двух на одного пассажира.

**При обращении гражданина к работнику службы безопасности**

1. Приветствовать гражданина.

*«Здравствуйте!» либо «Доброе утро!» («Добрый день!», «Добрый вечер!»).*

2. Представиться гражданину.

*«Инспектор Иванов» либо «Инспектор службы безопасности Иванов».*

*«Оператор Петрова» либо «Оператор службы безопасности Петрова».*

3. Уточнить суть вопроса.

*«Чем могу помочь?»*

При необходимости извиниться и задать уточняющие вопросы.

*«Извините, здесь очень шумно, не могли бы Вы повторить вопрос».*

4. Решить проблемный вопрос гражданина либо направить его (сопроводить) к должностному лицу метрополитена, в чью компетенцию входит решение вопроса.

*«Извините, но я работаю недавно на этой станции и что находится над ней не знаю. Я постараюсь уточнить Ваш вопрос у своих коллег».*

*«Извините, но данный вопрос сможет решить только старший кассир (кассир, дежурная по станции метрополитена и т.д.)».*

*«Пройдите, пожалуйста, в кассу и попросите позвать старшего кассира».*

*«Подождите, пожалуйста, я сейчас по служебному телефону позвоню дежурному по станции».*

5. Попрощаться с гражданином.

*«До свидания».*

*«Счастливого пути!»* (если гражданин следует на платформу).

Начальник службы безопасности А.С.Басалыга

16-02 Самосейко 2195736

31.07.2019