



Департамент обслуживания на борту  
декабрь 2013 год

# Нарушение пассажирами правил поведения на борту ВС

## Статистика нарушений за 10 месяцев 2013 года

- ❑ В соответствии с рекомендованной ИКАО классификацией нарушений, которые допускают пассажиры на боту ВС, за 10 месяцев 2013 года зафиксировано 13756 нарушений
- ❑ Наибольшее количество нарушений зафиксировано на рейсах направлений Гавана и Бангкок – 0,8 чел/рейс
- ❑ На рейсах в Гонконг – 0,6 чел/рейс
- ❑ На направлениях Нью-Йорк, Владивосток, Пекин, Шанхай, Петропавловск-Камчатский 1 нарушение приходится на 3-5 рейсов.

# Классификация нарушений пассажирами правил поведения в 2013 году

Нападение и другие акты, создающие препятствия экипажу на борту ВС.		Кол-во	Устн.п редупр	Письм. предуп	Вызов полиц ии
	1. Нападение, запугивание или угроза, физическая или словесная и другие акты, создающие препятствия экипажу на борту ВС.	28	26	18	11
	2. Умышленный отказ от выполнения указаний КВС или др. чл. экипажа для обеспечения безопасности полета /поддержания порядка:				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нарушение правил безопасности полета ( ремни безопасности, ручная кладь, спинка кресла и т.д.).</li> </ul>	2233	2158	389	9

2. Нападение и другие акты, создающие угрозу безопасности пассажиров или нарушение должного порядка или дисциплины на борту ВС.	2.1. Нападение, запугивание или угроза, физическая или словесная, сексуальное домогательство в отношении пассажиров.	39	34	24	19
	2.2. Умышленное повреждение или уничтожение имущества.	4	2	2	2
	2.3. Употребление спиртных напитков или наркотических средств, ведущее к интоксикации.	4172	4108	2002	168
	2.4. Нарушение общественного порядка:	2739	2627	665	63
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нецензурные выражения, оскорбление окружающих, шумное поведение и т.д.;</li> <li>• самовольное размещение в Скл.</li> </ul>	1384	1355	280	9

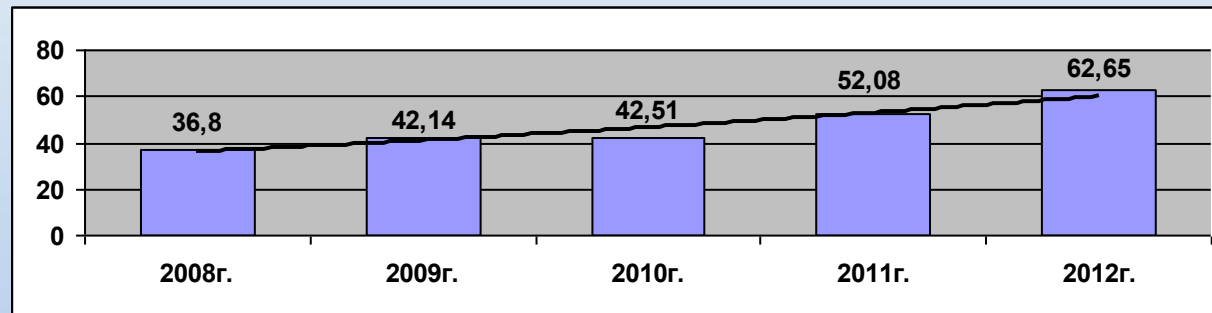
3. Прочие правонарушения, совершаемые на борту ВС.	3.1. Курение в туалете или других местах, которое может создавать угрозу безопасности полета.	1126	1021	804	42
	3.2. Повреждение устройства обнаружения дыма или др. устройства обеспечения безопасности на борту ВС.	-	-	-	-
	3.3. Использование электронного устройства/мобильных телефонов, если такое использование запрещено.	2040	1987	380	4

## ***Нарушение пассажирами правил поведения на борту в 2012г.***

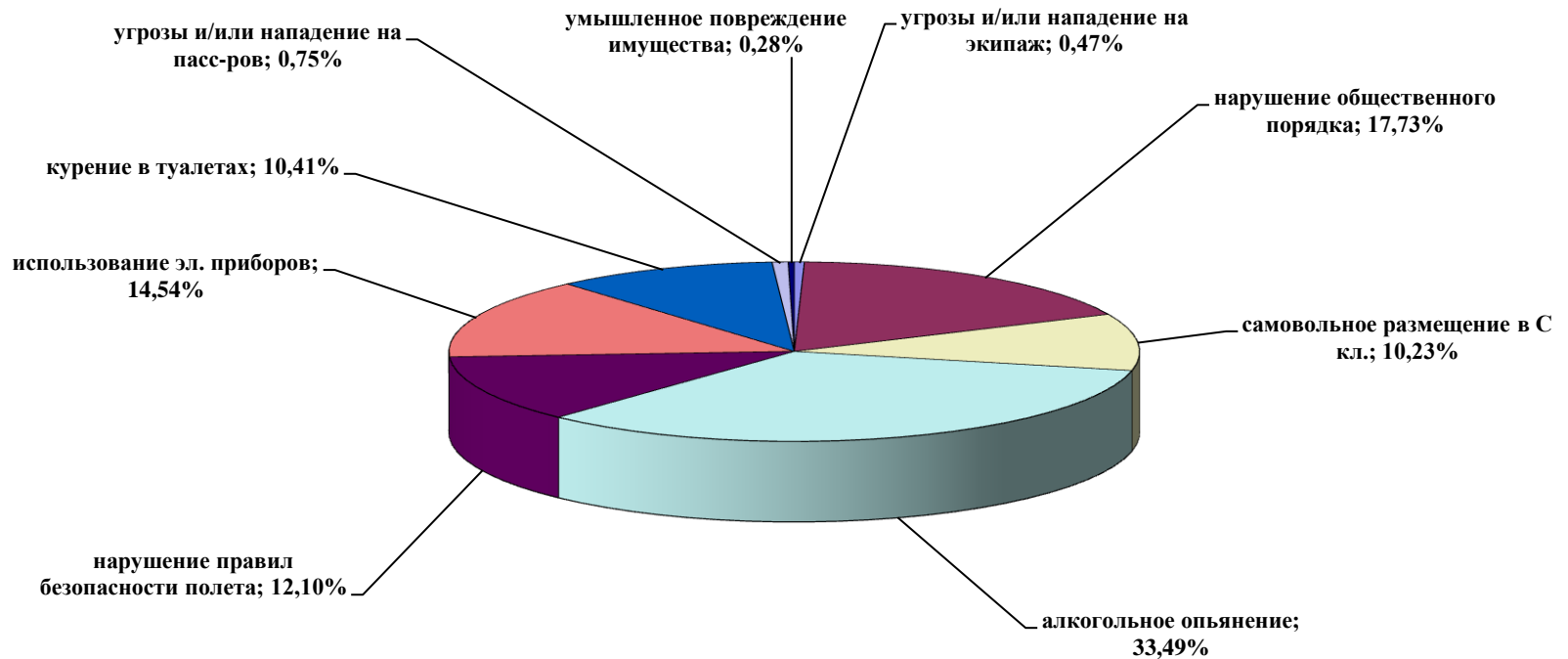
В 2012г. старшими бортпроводниками зафиксировано **10762** случая нарушения пассажирами правил поведения на борту:

- в **593** случаях (**5,51%**) на борт вызывались сотрудники правоохранительных органов и ДУАБ;
- в **41** случае (**0,38%**) допускались угрозы, оскорбления, а также физическое насилие к кабинным экипажам;
- основную часть нарушений составляют факты распития алкогольных напитков - **4229** случаев (**39,3%**);
- курение на борту ВС – **1727** случаев (**16,05%**).

***Сравнение количества  
зафиксированных  
нарушений  
пассажирами правил  
поведения на борту за  
2008г - 2012г. на  
100 000 перевезенных  
пассажиров.***



# Виды правонарушенина борту (февраль 2013г)





1. Устное предупреждение –  
сделано в 97% случаев нарушения правил поведения
2. Письменное предупреждение –  
при продолжении деструктивного поведения оформлено в 33% случаев
3. Вызов правоохранительных органов –  
заканчивается 1% ситуаций

## КоАП РФ

### **Статья 11.17. Нарушение правил поведения граждан на ж/д, воздушном, водном транспорте**

*- административный штраф от 2000 до 5000 рублей или арест до 15 суток*

### **Статья 20.21. Появление в общественных местах в состоянии опьянения**

*- административный штраф от 100 до 500 рублей или арест до 15 суток*

➤ **Мотивация персонала**

**Передача нарушителя в полицию происходит от имени физического лица (бортпроводника)**

- угрозы личной безопасности**
- некомпенсируемые затраты времени при оформлении нарушителя в ЛУВД**

## **Риски, связанные с деструктивным поведением на борту**

- **События, связанные с причинением ущерба имуществу и имиджу а/к**
  - *Незапланированная посадка ВС :2011г – 0, 2012г – 2, 2013г - 2*
  - *Возврат ВС на стоянку : 2011г – 3, 2012г – 7, 2013г - 4*
- **События, связанные с причинением ущерба пассажирам**
  - *Потери стыковочных рейсов*
  - *Нарушение атмосферы спокойствия и комфорта на борту ВС*
  - *Задержки вылета/прибытия*

- Законодательная база в РФ не соответствует серьезности и тяжести проблемы деструктивного поведения на борту ВС
- Отсутствует механизм предъявления претензий от лица авиакомпании к пассажирам нарушителям



**Спасибо за внимание!**