



أعضاء "أياتا" يضعون الخطوات اللازمة لمواجهة قضية الركاب المشاغبين

2 يونيو 2014 (الدوحة) - تبنت الجمعية العمومية السنوية في دورتها السبعين للاتحاد الدولي للنقل الجوي (أياتا) قراراً بالإجماع يدعو الحكومات وممثلي صناعة الطيران للعمل سوياً على اتخاذ مجموعة متوازنة من التدابير الفاعلة لردع ومواجهة القضية الهامة المتمثلة في السلوك المشاغب للمسافرين جواً. ويشمل هذا السلوك ارتكاب أعمال الاعتداء البدني، وتكدير النظام العام على متن الطائرة، أو عدم إتباع التعليمات القانونية لطاقم الطائرة.

وقال توني تايلر، المدير العام والرئيس التنفيذي للاتحاد الدولي للنقل الجوي (أياتا): "يؤكد هذا القرار عزم شركات الطيران الدفاع عن حقوق ركابها وطاقمها، إذ يحق للجميع على متن الطائرة الاستمتاع برحلة خالية من السلوكيات المسيئة أو غير المقبولة. قامت العديد من شركات الطيران بتدريب كل من موظفي الخدمات الأرضية وأطقم الطائرة على إتباع الإجراءات التي ليس من شأنها فقط التعامل مع الحالات المرتبطة بالسلوكيات المشاغبة، ولكن اتخاذ التدابير اللازمة أيضاً لمنع وقوع مثل هذه الحوادث. إلا أن وجود حلٍ فعال وجذري يتطلب توحيد الجهود بين شركات الطيران والمطارات والحكومات".

يأتي قرار الجمعية العمومية السنوية في أعقاب المؤتمر الدبلوماسي الذي دعت إليه منظمة الطيران المدني الدولي (إيكاو) ووافقت خلاله الحكومات على تحديث وتعزيز اتفاقية طوكيو لعام 1963. وقد خلص المؤتمر إلى ما يُعرف باسم بروتوكول مونتريال 2014 (MP14) الذي يوفر حلاً رادعاً وأكثر فعالية لمواجهة السلوك المشاغب عبر تمديد الاختصاص القانوني لمثل هذه الحالات إلى المنطقة التي تهبط فيها الطائرة.

وتابع تايلر قائلاً: "لقد أدركت الحكومات أن سلوكيات الركاب غير المنضبطين تعدّ قضية خطيرة، ولهذا فإننا نُنتهي على تبني بروتوكول مونتريال الذي تمت مناقشته في المؤتمر الدبلوماسي لمنظمة الطيران المدني الدولي أوائل العام الحالي، كما يجب على الحكومات الآن التصديق على ما تم الاتفاق عليه".

يُعدّ تعريف السلوك المشاغب واسع النطاق ويشمل عدم الامتثال لتعليمات طاقم الطائرة، واستخدام المخدرات غير القانونية، والتحرش الجنسي، والاعتداء الجسدي أو اللفظي، أو القيام بالتهديدات. وفي عام 2013، بلغ عدد حوادث السلوك المشاغب التي تم الإبلاغ عنها طواعيةً من قبل شركات الطيران إلى "أيّاتا" نحو 8,000 حالة. وجاءت حالات تناول الكحوليات، التي تحدث غالباً بسبب استهلاك الكحوليات قبل الصعود إلى الطائرة، من بين أهم الأسباب المرتبطة بوقوع مثل هذه الحوادث. وتشمل العوامل الأخرى الانزعاج بسبب سلوكيات الركاب الآخرين، وإحباط المسافرين من القواعد المنصوص عليها مثل حظر التدخين أو استخدام الأجهزة الإلكترونية، أو بعض العوامل النفسية التي تحدث قبل بدء الرحلة.

وبمراجعة العدد الهائل من العوامل المرتبطة بالسلوكيات المشاغبة، تعتمد المبادئ الأساسية للقرار فيما يتعلق بسلوكيات الركاب المشاغبين على نهج واسع النطاق لمعالجة هذه القضية. وبالإضافة إلى دعوة الحكومات إلى التصديق على بروتوكول مونتريال ، تحتّ المبادئ الأساسية على:

- أن تحرص شركات الطيران على توفير سياسات مؤسسية وبرامج تدريبية مناسبة لطاقم الطائرة وموظفي الخدمات الأرضية تمكّنهم من منع السلوكيات المشاغبة للمسافرين أو التعامل معها بما في ذلك أثناء إجراءات التسجيل للرحلة، وخلال عمليات التفتيش الأمني وعند بوابات الصعود إلى الطائرة.
- أن تتولى الحكومات وشركات الطيران رفع مستوى الوعي بعواقب السلوك المشاغب.
- أن تبادر المطارات والمرافق ذات الامتياز داخل المطارات مثل الحانات والمطاعم إلى تطبيق الإجراءات التي يمكن أن تساعد في منع السلوك المشاغب على متن الرحلات.

وأضاف تايلر: "تشكّل كل حالة من حالات السلوكيات المشاغبة مصدر إزعاج غير مقبول للركاب وطاقم الطائرة، وقد أصبح من الضروري تبني نهج موحد ومتوازن من قبل الحكومات وصناعة الطيران لمنع الركاب المشاغبين والتعامل معهم. ينبغي على الحكومات استخدام كافة الصلاحيات القانونية المتاحة لها لضمان معاقبة الركاب المشاغبين بما يتناسب مع أفعالهم. ويجب أيضاً أن تعمل شركات الطيران والمطارات والجهات الأخرى سوياً لتنفيذ الإجراءات الصحيحة وتدريب الموظفين على الاستجابة بفعالية لمثل هذه الحالات".

- أياتا -

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بـ

+971 55 985 3370

iata@fourcommunications.com

ملاحظات للمحررين:

- يمثل الاتحاد الدولي للنقل الجوي نحو 240 شركة طيران تغطي نحو 84% من الحركة الدولية للنقل الجوي
- يمكن متابعتنا على موقع التواصل الاجتماعي تويتر للحصول على آخر الاخبار التي تهتم الإعلام
- تتوفر المزيد من المعلومات والمواد الاعلامية بما في ذلك ملفات الفيديو حول الجمعية العمومية السنوية على الرابط التالي <http://twitter.com/iata2press>، كما يمكن متابعة الـ #IATAAGM الخاص بالجمعية العمومية السنوية على الرابط التالي www.iata.org/agm-news