

УДК 33
DOI: 10.37890/jwt.vi85.650

Безбилетный проезд – угроза безопасности пригородному железнодорожному комплексу или обществу

Ж. Ю. Пыжова¹

ORCID: 0000-0002-2913-2360

П.Н. Пешехонов²

ORCID: 0009-0003-2734-1251

Р. М. Юсупов³

ORCID: 0009-0005-4723-7704

А. А. Абросимова⁴

ORCID: 0000-0002-3484-4848

¹*Волжский государственный университет водного транспорта, г. Нижний Новгород, Россия*

²*АО «Северо-Западная пригородная пассажирская компания», г. Санкт-Петербург, Россия*

³*Российский университет транспорта, г. Москва, Россия*

⁴*Нижегородский Государственный Университет им. Н.И. Лобачевского, г. Нижний Новгород, Россия*

Аннотация: в статье рассмотрено понятие безбилетный проезд, рассмотрена историческая справка, приведена аналитика безбилетного проезда и статистика травмирования на железнодорожном транспорте. Озвучена важность данного вопроса для общества и государства. Приведен опыт противодействия безбилетному проезду в некоторых зарубежных странах, рассмотрены их методы противодействия. Изучены комплексные исследования общественного мнения организациями WSV и ВЦИОМ, приведены результаты исследований и сравнительная аналитика среди безбилетных пассажиров. Отмечено, что данное антиобщественное действие становится нормой поведения, что указывает на происходящие изменения в ценностях общества и ставит проблемные задачи перед институтами государства. Озвучено мнение и приведена классификация безбилетников со стороны перевозчиков, приведены нормы и правила законодательных документов. Рассмотрены правовые нормы и фактическая ситуация по противодействию безбилетному проезду на примере пригородного железнодорожного комплекса, обращено внимание на проблемные вопросы и пробелы в законодательстве. Обозначены сложности, возникающие при оформлении актов о безбилетном проезде со стороны перевозчика, определено недостаточность прав у уполномоченных лиц перевозчика и взаимодействия с сотрудниками полиции, а также некоторые вопросы, связанные со сложностью взимания штрафных санкций за безбилетный проезд по исполнительным листам. Приведено мнение авторов, что наказание за безбилетный проезд должно быть, и должно применяться в целях предупреждения совершения новых нарушений. Отражены вопросы связанные с правомерностью удаления безбилетного лица из поезда сотрудниками полиции и уполномоченными лицами перевозчика, некоторые возникающие сложности. Представлены предложения по применению мер к безбилетным лицам в рамках Федерального закона от 23.06.2016 № 182-ФЗ «Об основах системы профилактики правонарушений в Российской Федерации» и возможности применения ст. 20.1. КоАП РФ «Мелкое хулиганство» в качестве административного воздействия. Авторами приводятся доводы о необходимости возобновления действия статьи «Безбилетный проезд» в КоАП РФ как деяния нарушающего нормы общественного поведения. Озвучивается необходимость проработки инструментария реализации полномочий и прав уполномоченных органов, и их взаимодействия в противодействии безбилетному проезду.

Ключевые слова: логистика, пригородный железнодорожный комплекс, безопасность, безбилетный проезд, право, общество.

Stowaway travel is a threat to the safety of a suburban railway complex or society

Zhanna Yu. Pyzhova¹

ORCID: 0000-0002-2913-2360

Pavel N. Peshekhanov²

ORCID: 0009-0003-2734-1251

Rustam M. Yusupov³

ORCID: 0009-0005-4723-7704

Anna A. Abrosimova⁴

ORCID: 0000-0002-3484-4848

¹*Volga State University of Water Transport, Nizhny Novgorod, Russia*

²*JSC North-Western Suburban Passenger Company», St. Petersburg, Russia*

³*Russian University of Transport, Moscow, Russia*

⁴*Lobachevsky Nizhniy Novgorod State University, Nizhny Novgorod, Russia*

Abstract: The article examines the concept of stowaway travel, and historical information, provides an analysis of stowaway travel and statistics of injuries in railway transport. The importance of this issue for society and the state has been voiced. The experience of countering stowaway travel in some foreign countries is given, and their methods of counteraction are considered. Comprehensive studies of public opinion by the WSV and VTsIOM organizations are studied, research results and comparative analysis among stowaways are presented. It is noted that this antisocial act is becoming the norm of behavior, which indicates the ongoing changes in the values of society and poses problematic tasks for the institutions of the state. The opinion of the carriers on this issue is presented and the classification of stowaways is performed, the norms and legal rules are provided. The legal norms and the actual situation on countering stowaway travel are considered using the example of a suburban railway complex, attention is drawn to problematic issues and gaps in legislation. The difficulties that arise in the registration of acts on stowaway travel on the part of the carrier are outlined, the insufficiency of rights of authorized persons of the carrier and interaction with police officers are determined, as well as some issues related to the difficulty of collecting penalties for stowaway travel on writ of execution. The authors' opinion is given that the punishment for stowaway travel should be, and should be applied in order to prevent the commission of new violations. The issues related to the legality of the removal of a stowaway from the train by police officers and authorized persons of the carrier, as well as some difficulties that arise, are reflected. Proposals are presented on the application of measures to stowaways within the framework of Federal Law No. 182-FZ dated 06/23/2016 "On the basics of the crime Prevention System in the Russian Federation" and the possibility of applying art. 20.1. of the Administrative Code of the Russian Federation "Minor Hooliganism" as an administrative impact. The authors present arguments about the need to renew the article "Stowaway" in the Administrative Code of the Russian Federation as an act violating the norms of public behavior. The need is voiced to study the tools for implementing the powers and rights of authorized bodies, and their interaction in countering stowaway travel.

Keywords: logistics, suburban railway complex, security, stowaway, law, society

Введение

Практически каждый человек хоть раз осуществлял поездку на пригородном железнодорожном транспорте, на так называемых электричках. И каждый из нас, наверняка слышал о «зайцах», но не о тех, которые под «елочкой сидят», а о так называемых безбилетниках. Своим поведением они не только нарушают общественно принятые нормы и правила, но и доставляют неудобства добродорядочным пассажирам, когда проносятся «ураганом» по вагонам убегая от контролеров, занимают места, за которые платят добродорядочные пассажиры и вынужденные теперь стоять, - но еще нарушают общественный порядок, когда пробравшись через

заборы и ограждения, идут через железнодорожные пути и пытаясь пробраться к станции, и нередко попадают под колеса поездов, останавливая движение на всем направлении, а так же наносят существенный экономический ущерб в противовес целевой функции логистики транспортных пассажирских перевозок [1-5].

Под понятием безбилетник подразумевается физическое лицо (пассажир) уклоняющееся от оплаты своего проезда.

Безбилетники появились одновременно с технологиями, которые позволили массово перемещаться людям по суше, по воде и летать по небу. Согласно онлайн-словарю этимологии, в английском языке не было термина для обозначения этого понятия до 1848 года, однако к концу 19-го века безбилетники стали неотъемлемой частью иммиграции на восточное побережье Америки. К сведению, знаменитый датский писатель-сказочник Ганс Христиан Андерсен тоже путешествовал без билета, когда в 1819 году ехал из Оденсе в Копенгаген. Он сидел на бортике рядом с кучером, ему пришлось выйти за городские ворота в Оденсе, чтобы сесть в дилижанс и выйти до того, как он доедет до городских ворот Копенгагена [6].

Не стоит удивляться тому, что на протяжении существования общественного транспорта, люди пытались пробраться без билета практически на любое транспортное средство, которое перевозит людей из пункта А в пункт Б [7].

Уклонение от оплаты проезда - это проблема, которая является одной из самых устойчивых и трудноразрешимых проблем в любой логистической отрасли с момента появления транспортных перевозок и до настоящего времени.

К примеру, по данным РЖД в 2011 году в электричках каждый шестой (18%) пассажир был безбилетником. На основании опросов безбилетных пассажиров были получены следующие результаты, 63% пассажиров считают, что электричка – это транспорт в котором можно не оплачивать проезд. Пассажиры наиболее склонные к безбилетному проезду были в возрасте 17-27 лет [8].

По данным Московского региона в 2017 году, из 2 миллионов ежедневных пассажиров, примерно 300 тысяч – безбилетные пассажиры (109 миллионов в год). Если бы каждый из этих 109 миллионов, оплатил стоимость поездки на 1 зону в размере 22 рублей (размер стоимости на период 2017 года), то железнодорожный пригородный перевозчик, получили бы дополнительно выручки в размере 2,4 млрд рублей. Так же отмечено, что в 2017 году на Московской железной дороге зафиксировано 329 чрезвычайных происшествия с пассажирами и значительная часть – это пассажиры, пытавшиеся проехать без билета [9].

По данным 2022 года, также идут сводки о «зайцах», лезущих через заборы, ограждения и турникеты. А соответственно и о участившихся случаях гибели безбилетных пассажиров под колесами электричек. Турникеты, заборы, с помощью которых до сих пор пытались перегородить пути выхода на железнодорожную платформу, не помогают. Так только в августе 2022 года в Подмосковье погибли трое подростков [10].

По данным РЖД, в 2024 году на объектах инфраструктуры железной дороги получили травмы различной степени тяжести 1 677 человек, 1 180 из которых получили травмы не совместимые с жизнью, 87 из которых были дети [11].

За 6 месяцев 2025 года на Октябрьской железной дороге произошло 79 инцидентов травмирования людей, в результате пострадали 80 человек, 54 из которых погибли [12].

А это уже статистика человеческих жизней и речь об недополучении денежных средства за перевозку пассажиров перевозчиком отходит на второй план.

В целом это проблема уже не только для перевозчиков пригородного железнодорожного сообщения, но и для государства в целом - негативные тенденции, связанные травмированием и гибелю пассажиров пытавшихся осуществить безбилетный проезд, нарушение ими правил перевозок в виде неоплаченного проезда и правил нахождения в зонах повышенной опасности – подрывают официально установленные нормы поведения, иногда переходят в административные и уголовные

правовые поля, наносят имущественный вред компаниям перевозчикам в виде неоплачиваемого проезда, мешают работе общественного транспорта и сотрудникам при выполнении задач по осуществлению перевозочного процесса.

Из данного небольшого анализа, мы видим, что безбилетник постоянно и неизменно присутствует в сфере общественного и пригородного железнодорожного транспорта на протяжении длительного времени, и ни какие ограничения, заборы, турникеты его не останавливают.

Обсуждение

И так как общественный транспорт неотъемлемая часть любых городов и агломераций, данная проблема остается актуальной для многих стран. Рассмотрим опыт противодействия безбилетному проезду в некоторых зарубежных странах и попробуем разобраться как работают их меры по борьбе с безбилетниками:

- В США остро стоит проблема неоплаченных поездок из-за чего транспортная система лишается сотен миллионов долларов ежегодно, в связи с чем перевозчики ужесточают контроль за неоплаченным проездом. Так в Нью-Йорке, оператор транспортной системы МТА, нанял частное охранное предприятие для оказания в обеспечении правопорядка, на самых проблемных станциях. В Вашингтоне и Сан-Франциско перевозчики установили высокие турникеты, через которые невозможно перепрыгнуть. В Чикаго помимо контракта с частной охранной фирмой на обеспечение правопорядка, охрану также несут 50 служебных собак, их присутствие существенно отпугивает безбилетников [13]. Контролеры - сотрудники безопасности транспортных компаний, регулярно проводят рейды в ходе которых высаживают безбилетных пассажиров и выписывают штраф в размере 100 долларов.
- В Германии штраф за безбилетный проезд 40 евро. При обнаружении безбилетного пассажира, он должен предъявить какое-либо удостоверение личности или продиктовать свои достоверные персональные данные – контролеры свяжутся с полицией и их проверят. Кроме того, контролеры имеют право задержать безбилетного пассажира до прихода полиции. Перевозчики ведут учет безбилетных пассажиров и в случае неоднократного безбилетного проезда, на данного гражданина заявляют в полицию [14].
- Во Франции остро стоит проблема неоплаченного проезда, и особенно среди железнодорожных перевозчиков, т.к. наносит существенный урон транспортным компаниям, предполагаемый ежегодный ущерб составляет 300 миллионов евро. Ежегодно полиция, совместно с сотрудниками пограничной службы и сотнями контролеров перекрывают вокзалы в Париже, чтобы проверить порядка 300 тыс. пассажиров. Каждый подобный рейд выявляет до 40 тыс. безбилетников. Штраф за безбилетный проезд в Париже 50 евро. За пятый факт неоплаты проезда безбилетный пассажир отправлялся на полгода в тюрьму с уплатой штрафа в размере 7500 евро. Также предусмотрено наказание за попытку скрыться от контролера, указания неверных анкетных данных или адреса при составлении квитанции на оплату штрафа [15].
- В Венгрии с 2022 года существенно подняли штраф за безбилетный проезд: 12 000 форинтов (30 евро) при оплате на месте или в указанный срок. В случае если штраф не оплачен вовремя, сумма увеличивается до 25 000 форинтов.

- В Греции применяется одна из самых высоких систем наказания, в Афинах за безбилетный проезд – штраф в размере 60-ти кратной стоимости билета.
- В Польше штрафная политика самая жесткая, но одновременно считается одной из самых эффективных. За безбилетный проезд – штраф в размере 78-ми кратной стоимости проезда. В случае неуплаты штрафа в семидневный срок, начисляются проценты, а информация о человеке попадает в кредитное бюро, что отражается на кредитной истории. Также фискальные органы сообщают о данном факте работодателю нарушителя.
- В Швеции очень высокие штрафы за безбилетный проезд – 1 500 шведских крон (130 евро).
- Великобритания, в Лондоне штраф за безбилетный проезд составляет 50 фунтов стерлингов.
- В Сингапуре минимальный штраф – 50 долларов, при просрочке сумма увеличивается до 2 000 долларов. А повторные нарушения, как и во Франции могут привести к тюремному заключению.

Из приведенного материала, можно сказать, что в борьбе с безбилетниками в первую очередь задействованы – контролеры, которые наделены определенными правами (примеры Германии, Франции), т.е. человеческий ресурс. Высокие штрафные санкции в значительной мере останавливают пассажира от неоплаченного проезда, так как в значительной мере влияют на его благополучие (примеры Франции, США, Греции, Швеции, Венгрии). Действия фискальных органов в части взыскания штрафных санкций с безбилетников, в значительной мере оказывают положительный эффект на ситуацию с безбилетным проездом (пример Польши, Сингапура). Международный опыт указывает, что грамотная система контроля в транспорте, высокие штрафы и слаженная работа государственных органов, в значительной степени позволяют минимизировать потери, улучшить транспортную систему и повысить ее доходность.

Но для более глубокого разбора данной проблемы, необходимо и понимать, кто такой безбилетник и каковы его мотивы.

В 2011 году Всероссийским центром изучения общественного мнения (далее – ВЦИОМ) проведено комплексное инициативное исследование об оплате проезда в общественном транспорте и в электричках.

По полученным данным только 5% пассажиров не платят за проезд в общественном транспорте, в то время как в электричке 18%, т.е. каждый шестой пассажир – безбилетник. 63% безбилетных пассажиров считают пригородный железнодорожный транспорт, в котором не обязательно оплачивать проезд, 50% пассажиров из данной категории признались, что это способ экономии, для 17% данной категории – это форма протеста против завышенных цен и каждый десятый считает это обычным проступком. Равнодушно к своему поступку в виде неоплаченного проезда относится больше 30% безбилетников, а чувство стыда испытывает лишь 20%.

Среди безбилетных пассажиров 25% оправдывает неоплату проезда низким качеством перевозок, притом только 10% пассажиров из данной группы готовы платить за проезд больше, если качество перевозок существенно улучшиться. Доля тех, кто готов платить на 5% больше за улучшение качества перевозок, среди пассажиров составляет больше 30% опрошенных респондентов.

39% пассажиров негативно относятся к безбилетникам, 28% воспринимают безбилетный проезд с пониманием и 29% безразлично. Вместе с тем 40% опрошенных пассажиров признают, что в связи с недополучением средств от безбилетного проезда, может сократиться качество и количество транспорта и это очень существенно отразится на качестве жизни. 18% респондентов считают, что наказывать за безбилетный проезд не нужно. 35% считают, что самыми эффективными мерами

профилактики – это внедрение современных систем контроля оплаты проезда. 34% считают эффективными мерами – ужесточение наказания за безбилетный проезд [16].

Рассмотрены исследования WSV (The World Values Survey - Всемирное исследование ценностей) – проект, позволяющий оценить эволюцию ценностных ориентиров населения, проводящихся почти в 100 странах мира. Результаты седьмой волны исследований, показывают, что население РФ в 2017 году стало значительно терпимее к противоправным нарушениям, в том числе и к безбилетному проезду в общественном транспорте. По сравнению с исследованиями, проведенными в 1990 году, на 2017 год число осуждающих безбилетный проезд сократилось с 52% до 24% [17].

В 2020 году ВЦИОМ, представил результаты исследования мнения россиян о различных проступках и противозаконных действиях. По полученным данным каждый третий россиянин (32%) считает, что безбилетный проезд в общественном транспорте – серьезный проступок, которые нельзя оправдать. Вместе с тем снисходительное отношение к безбилетному проезду выражает каждый четвертый россиянин (28%), по данным ВЦИОМ за четыре года эта доля увеличилась +7 п.п. [18].

Обобщенные данные по изменениям в мнениях граждан, осуждающих безбилетный проезд, по годам в которых производились исследования, представлены в Таблице 1.

Таблица 1

Изменениях в мнениях граждан по отношению к безбилетному проезду в период 1990-2020 г.г. (подготовлена авторами).

	по данным исследования WSV		по данным исследования ВЦИОМ	
	1990	2017	2011	2020
Число осуждающих безбилетный проезд, %	52%	24%	39%	32%
Снисходительное отношение к безбилетному проезду, %	не проводилось	не проводилось	28%	28%

Из данного анализа наблюдается снижение числа осуждающих безбилетный проезд как по исследованиям WSV (1990/2017), так и по исследованиям ВЦИОМ (2011/2020), следует, что происходит рост толерантности безбилетного проезда как к проступку. Это свидетельствует нам о том, что данное антиобщественное деяние становится нормой поведения, что указывает на изменения в ценностях населения и имеющиеся социальные институты не справляются с данной проблемой. А это уже угроза морально-правовым нормам общественного поведения, соответственно государство должно реагировать на данные угрозы.

Давайте рассмотрим, как выглядят безбилетники со стороны перевозчиков. По мнению экспертов АО «СЗППК» на территории обслуживания пригородного железнодорожного комплекса можно выделить следующие виды безбилетников:

«Случайные» безбилетники. В соответствии со ст. 2, 82 Федерального закона от 10 января 2003 года № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (далее «Устав») пассажир – физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира. Заключение договоров перевозок пассажиров удостоверяется проездными документами (билетами).

Согласно ст. 786 ГК РФ по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения. Пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд. Таким образом, исходя из указанных норм, перевозчик обязан перевозить только физических лиц, заключивших с ним договор перевозки.

Согласно ст. 82 Федерального закона Российской Федерации от 10.01.2003г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», пассажир пригородного железнодорожного комплекса обязан иметь и сохранять проездной документ (билет) от момента входа через пункты контроля в пункте отправления (в том числе на железнодорожной станции отправления без билетных касс или платежных терминалов), в течение всего времени следования поезда и до момента выхода через пункты контроля в пункте назначения или железнодорожной станции назначения. Физическое лицо, не предъявившее уполномоченному перевозчиком лицу при проверке наличия и действительности проездных документов (билетов) в поезде или при выходе через пункт контроля действительного проездного документа (билета) либо документов, подтверждающих право на бесплатный или льготный проезд, является безбилетным (исключение, в случае отсутствия билетных касс или терминалов самообслуживания на остановочном пункте).

Другими словами, пассажир, для осуществления проезда, заранее должен спланировать свой маршрут и приобрести билет и сохранять его на протяжении всего пути (включая нахождение на станциях отправления и прибытия), а не приобретать билет уже в момент поездки на пригородном электропоезде. Это главное отличие правила оплаты проезда пригородного железнодорожного комплекса от городского транспорта.

Если пассажир не ознакомился с правилами перевозки и по незнанию сел в электропоезд с желанием приобрести билет в электропоезде, то в данном случае он будет считаться безбилетным физическим лицом и обязан приобрести проездной документ (билет) с внесением платы за проезд, а также платы за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) в поезде – с так называемым сбором, установленным в соответствии с правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. В данном случае, такие пассажиры — это случайные безбилетники, которые не ознакомились с правилами проезда перед поездкой.

- «Ситуационные» безбилетники — это те кто изначально могут оплатить проезд, но пользуется возможностью этого не делать, т.е. реагируют на ситуацию - есть контролер платят, если нет, то не платят. Таких большинство. Они бегают от контролеров в электропоездах, но при работе контрольно-ревизионных групп (далее – КРГ) проезд оплачивают, конфликты с ними маловероятны и возможны только при оплате дополнительного сбора. Что интересно, данный вид пассажиров-безбилетников эволюционирует и начинают внедрять новый вид безбилетного проезда с использованием ИТ-технологий: пассажиры открывают МП «РЖД Пассажирам» или другое мобильное приложение (далее – МП) для оплаты проезда и ждут, появится ли на маршруте следования контролер. В случае появления контролера приобретают билет через МП, если контролера нет, то проезд не оплачивают. За такими безбилетниками закрепилось название – «ждуны».

- Другой вид безбилетников «коротыши» -это в основном сложный контингент рабочей среды, который любыми возможными методами стараются избежать оплаты проезда. Они считают, что платить ежемесячно за проезд слишком дорого. На конфликты с контролерами-ревизорами идут редко, стараются не связываться и оплачивают минимально короткую зону проезда по маршруту, в случае повторного подхода контролера, вновь приобретают билет на следующую короткую зону проезда, т.е. покупают «короткие» билеты (отсюда название – «коротыши»). Если контролера нет, то проезд не оплачивают. В основном конфликты возникают перед зарплатой или авансом, когда денег у них остается мало.

- Сложный вид безбилетников, «маргиналы» – совсем не хотят платить, конфликтные. Их количество увеличивается в холодные сезоны, агрессивны, хамят, скандалят, могут угрожать, за проезд платить категорически отказываются.

- И самый сложный вид безбилетников, «психопаты» — это люди с патологическими изменениями психики, с отсутствием совести и нравственных принципов, грубыят, хамят, ведут себя наиболее агрессивно, угрожают и вступают с контролерами в физическое противодействие. Самые тяжелые и опасные безбилетники.

Предложения

Давайте рассмотрим, как же в настоящее время складывается ситуация противодействия безбилетному проезду на примере пригородного железнодорожного комплекса. Надо признать, что в настоящее время есть значительные сложности с противодействием безбилетному проезду. В связи с вступлением Федерального закона от 1 июля 2021 года № 283-ФЗ, статья 11.18. «Безбилетный проезд» предусмотренная КоАП РФ – утратила силу. С этого времени обязанность предотвращения безбилетного проезда полностью ложиться на перевозчиков. Как же перевозчик в настоящее время борется с безбилетным проездом и какие у него права, рассмотрим ниже.

Действия безбилетного гражданина нарушают положения статей 426, 785 ГК РФ, статьи 82 Федерального закона Российской Федерации от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» и пунктов 99, 100, 101, 102, 103 Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденных Приказом Минтранса России от 05.09.2022 г. № 352.

Ответственность за совершение безбилетного проезда предусмотрена ст. 110.1 Федерального закона Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» - за отказ от приобретения проездного документа (билета), а также от внесения платы за оказание услуги по его оформлению, безбилетным физическим лицом уплачивается перевозчику штраф. При этом составляется Акт в порядке, установленном Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. За отказ безбилетного физического лица от уплаты штрафа он может быть взыскан в судебном порядке.

Штраф за безбилетный проезд относится к формальным негативным санкциям и на наш взгляд, при работе с безбилетниками должен соблюдаться принцип неотвратимости наказания (это принцип ответственности, и реализация данного принципа является существенным фактором эффективной борьбы с правонарушениями). Наказание должно быть, и должно применяться в целях предупреждения совершения новых нарушений правил проезда пассажирами, но на практике недостаток полномочий для взыскания штрафа и фактически отсутствие юридических последствий за безбилетный проезд, приводит к возникновению системных «безбилетников». На данном этапе, данную работу должны хорошо проводить фискальные органы. Но, к сожалению, в настоящее время, в данном направлении существуют значительные пробелы.

Например, перевозчиком АО «СЗПК» в марте 2025 года по составленным Актам о безбилетном проезде, было направлено 55 заявлений на выдачу судебного приказа на сумму штрафа 80 205,00 рублей и государственных пошлин уплачено на сумму 110 000,00 рублей, при этом получено денежных средств путем списания с расчетных счетов безбилетных физических лиц на текущий момент 15 285,55 рублей. Невзысканные по судебным решениям суммы штрафов и государственных пошлин с безбилетных физических лиц, приводят к несоблюдению принципов справедливости и неотвратимости наказания, а также компания перевозчик несет дополнительные финансовые затраты на уплату государственных пошлин.

В большинстве случаев работа перевозчиков по взиманию штрафных санкций за безбилетный проезд не скординирована с Федеральной службой судебных приставов (далее – ФССП), система работает долго и неповоротливо, судебные приказы возвращаются на основании постановлений об окончании исполнительного производства и возвращении исполнительных дел взыскателю в связи с

невозможностью взыскать какое-либо имущество. А других законных способов воздействовать на безбилетное лицо и привлечь его к ответственности у перевозчиков не имеется, соответственно вопрос требует более глубокого взаимодействия и обмена информации с ФССП.

Есть вопросы, связанные с полномочиями и правами уполномоченного перевозчиком лица, так пункты 100, 101, 102 Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, регламентируют порядок действий и оформления акта о безбилетном проезде. В частности, указывается, что уполномоченным перевозчиком лицом на основании предоставленного безбилетным физическим лицом документа, удостоверяющего его личность, составляется акт в двух экземплярах. По факту данная норма не работает если у безбилетного лица нет с собой документа, удостоверяющего его личность. Безбилетные лица, злостно нарушающие правила проезда специально не предоставляют документ, удостоверяющий личность, а соответственно уполномоченное перевозчиком лицо не может составить акт о безбилетном проезде. В случае вызова уполномоченным лицом сотрудников полиции, последние могут произвести установление личности безбилетного пассажира, но передать его паспортные данные уполномоченным перевозчиком лицу для составления акта о безбилетном проезде не могут, данные действия подпадают под Федеральный закон от 27.07.2026 №152-ФЗ «О персональных данных». Соответственно принять каких-либо мере к безбилетному лицу не предоставляется возможным.

Согласно п. 103 Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, после составления акта о безбилетном проезде, безбилетное физическое лицо удаляется из поезда работником перевозчика, в обязанности которого входит осуществление контроля наличия и действительности проездных документов (билетов), на ближайшей станции или остановочном пункте. И тут возникает вопрос, каким образом можно удалить безбилетное лицо из поезда.

Согласно п.33 Постановлению Правительства РФ от 27.05.2021 № 810 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации», пассажир может быть удален из поезда:

а) работниками органов внутренних дел, если при посадке в поезд или в пути следования пассажир нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров. Но тут, к сожалению, существует слабое юридическое разъяснение действий сотрудников полиции при выявлении безбилетного проезда. Данный пункт четко указывает, что пассажир может быть удален из поезда если в пути следования пассажир нарушает правила проезда. Правила проезда регламентируются Приказом Минтранса России от 05.09.2022 г. № 352 «Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом», соответственно согласно п. 99, 100, 101, 102, 103 данного Приказа, в случае отказа оплаты проезда, безбилетное физическое лицо, должно быть удалено из поезда;

б) работниками перевозчика, на которых в установленном порядке возложено осуществление контроля за наличием у пассажиров проездных документов (билетов), в случае если пассажир проезжает без проездного документа (билета) или по недействительному проездному документу (билету) и отказывается оплатить стоимость проезда в порядке, определяемом правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа. Но по факту, уполномоченное перевозчиком лицом, может только «убедительно» попросить безбилетника удалиться из поезда и в случае отказа никаких мер применить не может, т.к. уполномоченные лица перевозчика не наделены

правом применять физическую силу. Они даже не могут задержать безбилетника до прихода полиции.

Возникает соответствующий вопрос, право удалить безбилетника работниками перевозчика есть, а вот возможности нет. В случае если безбилетник не желает оплачивать свой проезд, не желает предоставить свои данные для составления Акта о безбилетном проезде и не желает покидать транспортное средство как безбилетный пассажир, то уполномоченное лицо перевозчика никаких мер воздействия к нему применить не может. Даже если вызвать сотрудника полиции, то последний никаких мер к безбилетнику применить не будет, т.к. данное деяние не подпадает под административную ответственность.

И в настоящее время данными пробелами пользуется безбилетный пассажир, нарушает правила перевозки и уверен, что за это его не привлекут к ответственности.

На наш взгляд на данную проблематику необходимо посмотреть с другой стороны, согласно п.6 ст.2 Федерального закона от 23.06.2016 № 182-ФЗ «Об основах системы профилактики правонарушений в Российской Федерации», введено понятие «антиобщественное поведение» – не влекущие за собой административную или уголовную ответственность действия физического лица, нарушающие общепринятые нормы поведения и морали, права и законные интересы других лиц». Безбилетный проезд формально попадает под понятие «антиобщественное поведение», т.к. нарушает нормы и правила законодательных и правовых актов – ст.ст. 426, 785 ГК РФ, ст. 82 Федерального закона от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» и пунктов 99, 100, 101, 102, 103 Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденных Приказом Минтранса России от 05.09.2022 г. № 352. При обязательном условии, что безбилетное лицо отказывается от уплаты проезда и сбора или оформления Акта безбилетного проезда. В данном случае согласно ст. 17 Федерального закона от 23.06.2016 № 182-ФЗ сотрудники полиции могут применить к данному лицу формы профилактического воздействия:

- 1) правовое просвещение и правовое информирование;
- 2) профилактическая беседа;
- 3) объявление официального предостережения (предостережения) о недопустимости действий, создающих условия для совершения правонарушений, либо недопустимости продолжения антиобщественного поведения. Оно может быть объявлено физическому лицу в целях недопустимости продолжения антиобщественного поведения, только в случае отсутствия в его действиях признаков деяния, за совершение которого данное лицо могло бы быть привлечено к уголовной или административной ответственности. В случае неисполнения требования, изложенного в официальном предостережении о недопустимости продолжения антиобщественного поведения, лицо, которому оно было объявлено, может быть привлечено к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Т.е., другими словами, к безбилетнику можно применить меры реагирования, как на антиобщественное поведение. Теоретически это выглядит следующим образом, при выявлении безбилетного лица не оплачивающего свой проезд, не предоставляющего свои установочные данные для составления Акта о безбилетном проезде и не желающего покидать транспортное средство как безбилетный пассажир, контролер перевозчика может вызвать сотрудников полиции, которые могут проводить безбилетное лицо в отдел и вынести официальное предостережение о недопустимости антиобщественного поведения, и в случае повторного безбилетного проезда, появляется возможность привлечь данное лицо к административной ответственности по п.1 ст. 19.3. «Неповинование законному распоряжению сотрудника полиции, военнослужащего, сотрудника органов федеральной службы безопасности, сотрудника

органов государственной охраны, сотрудника органов, осуществляющих федеральный государственный контроль (надзор) в сфере миграции, либо сотрудника органа или учреждения уголовно-исполнительной системы либо сотрудника войск национальной гвардии Российской Федерации». Таким образом, безбилетное лицо может быть удалено сотрудником полиции из поезда и доставлено в отделение полиции для проведения мер профилактического воздействия в рамках Федерального закона от 23.06.2016 № 182-ФЗ «Об основах системы профилактики правонарушений в Российской Федерации». Такая практика в значительной мере повлияет на количество безбилетников в пригородном железнодорожном транспорте.

С другой правовой точки зрения, за совершение безбилетного проезда предусмотрено наказание в виде штрафа, а это формально негативная санкция – т.е. меры наказания, которые исходят от официальных органов и имеют документальное подтверждение. Они применяются по отношению к человеку, нарушившему официально установленные нормы и правила поведения. И при усугублении данного проступка, поведением, выразившимся в не предоставлении своих данных и не желании покидать транспортное средство, в оскорбительных (нецензурных) высказываниях в адрес уполномоченных перевозчиком лиц, то в таком случае, на наш взгляд в отношении такого гражданина стоит более внимательно рассмотреть диспозицию ст. 20.1. КоАП РФ «Мелкое хулиганство». Мелкое хулиганство, то есть нарушение общественного порядка, выражющее явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества. Согласно Постановления Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 07.04.2023 № 16-829/2023 и Постановления Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 07.07.2021 № 16-1933/2021, суды определяют общественный порядок как - совокупность общественных отношений, обеспечивающих обстановку общественного спокойствия, достойного поведения граждан в общественных местах, нормальную работу организаций, учреждений, предприятий, общественного и личного транспорта, неприкосновенность личности. Соответственно, если безбилетный пассажир, не оплачивает свой проезд и установленный сбор, не предоставляет свои данные для составления Акта о безбилетном проезде и не желает покидать транспортное средство, при этом оскорбляет уполномоченного сотрудника или нецензурно выражается при пассажирах в общественном транспорте, - то он тем самым нарушает:

- общественные отношения, когда отказывается приобрести билет и оформить договор на перевозку, тем самым нарушая Правила проезда;
- общественное спокойствие, когда нецензурно и шумно выражается в общественном транспорте;
- нарушает нормальную работу общественного транспорта, когда отказывается оплачивать проезд и тем самым причиняет ущерб организации перевозчика, а также не исполняет законные требования уполномоченного сотрудника.

Нужно отметить, что угроза охраняемым общественным отношениям заключается не только в наступлении каких-либо материальных последствий, а в пренебрежительном отношении лица к исполнению своих моральных и правовых правил, установленных законодательством, соответственно действия лица, отказывающегося выполнять данные требования формально должны подпадать под диспозицию ст. 20.1 КоАП РФ.

Исходя из двух приведенных примеров к безбилетному лицу возможно применить:

- в случае отказа от исполнения законных требований представителей перевозчика в виде объявления официального предостережения в рамках Федерального закона от 23.06.2016 № 182-ФЗ «Об основах системы профилактики правонарушений в Российской Федерации»;

- в случае отказа от исполнения законных требований представителей перевозчика и нецензурных высказываний в общественном транспорте – ст. 20.1. КоАП РФ «Мелкое хулиганство».

Результаты

Исходя из изложенного материала можно утверждать, что безбилетный проезд является деянием, нарушающим нормы общественного поведения, является антиобщественным деянием, которое постепенно становится нормой поведения и, по нашему мнению, необходимо рассмотреть вопрос о необходимости вернуть данное нарушение как норму статьи «Безбилетный проезд» в КоАП РФ. О важности такой меры для нормального функционирования общественного транспорта говорит и то, что такие города как Москва и Санкт-Петербург внесли безбилетный проезд в общественном городском транспорте в свои Кодексы об административных правонарушениях. А пригородный железнодорожный комплекс остался наедине с безбилетниками и имеющимися мерами, которые в настоящее время очень слабо работают.

На наш взгляд главная проблема с безбилетным проездом заключается в отсутствие проработанного инструментария реализации полномочий и прав, изложенных в федеральных законах и нормативно правовых актах. К таким проблемам можно отнести:

- отсутствие четко обозначенной административной ответственности за безбилетный проезд;
- не проработанность прав и полномочий у уполномоченных перевозчиком лиц, по противодействию безбилетного проезда, действий при отказе от законных требований, при агрессивном поведении безбилетника. На практике недостаток полномочий для взыскания штрафа и фактически отсутствие юридических последствий за безбилетный проезд;
- слабое взаимодействие с уполномоченными органами по взысканию штрафных санкций с безбилетного лица. В настоящее время прорабатывается вопрос об улучшении взаимодействия и обмена информации с ФССП.
- необходима более углубленная проработка инструментария реализации прав при взаимодействии с сотрудниками полиции, в каких случаях и под какое административное наказание попадают действия агрессивного безбилетника. Тут должен действовать принцип неотвратимости наказания, если безбилетник угрожает, оскорбляет, физически воздействует на уполномоченного сотрудника компании перевозчика, - то он должен в обязательном порядке понести наказание.

Грамотная система контроля в транспорте в значительной степени позволит минимизировать факты безбилетного проезда, улучшить транспортную систему и ее доходность, если она будет построена построенная на:

- человеческом и правовом ресурсе – когда уполномоченные привозчиком контролеры наделены определенными правами (например, задерживать безбилетника до приезда полиции);
- административном ресурсе - высокие штрафы при неисполнении которых применяются дополнительные меры воздействия (начисление процентов, информация направляется бюро кредитных историй и работодателю); слаженная работа с правоохранительными и фискальными органами – быстрое исполнение принципа неотвратимости наказания.

В настоящей статье приведены некоторые примеры возможного административного воздействия на безбилетного пассажира и действий сотрудников полиции. Авторы считают, что данная тема важна не только для транспортного комплекса, но и для общества в целом и продолжат тему проработки инструментария

реализации полномочий и прав уполномоченных органов, их взаимодействия в противодействии антиобщественному деянию – безбилетный проезд.

Список литературы

1. Чеботарев С.С, Бондарь И.В. Основные задачи транспортной отрасли в сфере повышения качества и доступности логистических услуг для российского потребителя // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2024. – Том 14. № 6 -1. – С. 230 – 240.
2. Чеботарев С.С. Теоретические модели процессов функционирования логистических систем транспорта с учетом оценки показателя затрат // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2024. – Том 14. № 7-1. – С. 344 – 351.
3. Чеботарев С.С. Логистика инвестиций: оценка «эффективности» и эффективность оценки дисконтированных денежных потоков // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2024. – Том 14. № 4-1. – С. 245-255.
4. Чеботарев С.С., Проскурин Б.В. Логистика инновационных рисков в парадигме действия основных экономических законов // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2024. – Том 14. № 4-1. – С. 235-244.
5. Чеботарев С.С. Логистика материального обеспечения, исследуемая как экономическая система // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2024. – Том 14. № 8 -1. – С. 251 - 266.
6. Электронный ресурс GuideService Danmark, Режим доступа: <https://www.guideservicedanmark.dk/history-time/stowaway> (дата обращения 22.09.2025).
7. Электронный ресурс GRUNGE, Engrid Barnet, Stowaways Whose Stories Didn't End In Disaster, 10.10.2023, Режим доступа: <https://www.grunge.com/457445/stowaways-whose-stories-didnt-end-in-disaster/> (дата обращения 22.09.2025).
8. Электронный ресурс, сайт РЖД, 30.08.2011, Режим доступа: <https://company.rzd.ru/ru/9401/page/78314?id=108042> (дата обращения 22.09.2025).
9. Электронный ресурс, Российская газета №147(7313), 05.07.2017, Светлана Батова, Сколько денег ежегодно крадут безбилетные пассажиры электричек, Режим доступа: <https://rg.ru/2017/07/05/skolko-deneg-ezhegodno-kradut-bezbiletnye-passazhiry-elektrichek.html> (дата обращения 23.09.2025).
10. Электронный ресурс, Российская газета №194(8842), 31.08.2022, Ирина Рыбникова, Придуманы новые меры борьбы с безбилетниками в электричках, Режим доступа: <https://rg.ru/2022/08/31/solidolom-namazano.html> (дата обращения 23.09.2025).
11. Электронный ресурс, Информационное агентство ТАСС, На железной дороге в 2024 году из-за неосторожности погибли 1 180 человек, 27.01.2025, Режим доступа: <https://tass.ru/proisshestviya/22984977> (дата обращения 27.09.2025).
12. Электронный ресурс, Информационное агентство Деловой Петербург, Травмы на ОЖД с начала года получили 80 человек, 54 пострадавших скончались, 16.07.2025, Режим доступа: <https://www.dp.ru/a/2025/07/16/travmi-na-ozhd-s-nachala-goda> (дата обращения 27.09.2025).
13. Электронный ресурс, Московские новости, «Зайцев нет: в США борются с произволом безбилетников, которые «крадут» у страны миллионы долларов», 24 апреля 2023, Режим доступа: <https://www.mn.ru/smart/zajcev-net-v-ssha-boryutsya-s-proizvolom-bezbiletnikov-kotorye-kradut-u-strany-milliony-dollarov> (дата обращения 29.09.2025).
14. Электронный ресурс, Российская газета, «Корреспонденты «РГ» рассказывают, как за рубежом борются с безбилетниками», 17.04.2011, Режим доступа: <https://rg.ru/2011/04/18/zaets.html> (дата обращения 29.09.2025).
15. Электронный ресурс, «Известия», Иван Петров, Заяц и долг: безбилетники – головная боль перевозчиков по всему миру, 18 февраля 2019, Режим доступа: <https://iz.ru/846300/ivan-petrov/zaiate-i-dolg-bezbiletniki-golovnaia-bol-perevozchikov-po-vsemu-miru> (дата обращения 30.09.2025).
16. Электронный ресурс, ВЦИОМ, Почему россияне не платят за проезд, Режим доступа: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/-pochemu-rossiyane-ne-platyat-zaproezd-> (дата обращения 30.09.2025).
17. Электронный ресурс, Информационное агентство Коммерсантъ, Дмитрий Бутрин, Безбилетный проезд и другие национальные ценности, 05.10.2018, Режим доступа: <https://www.kommersant.ru/doc/3760241> (дата обращения 01.10.2025).

18. Электронный ресурс, ВЦИОМ, Режим доступа: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/rossiyane-opredelilis-s-moralnyu-top-5-amoralnykh-postupkov> (дата обращения 01.10.2025).

References:

1. Chebotarev S.S., Bondar I.V. The main objectives of the transport industry in improving the quality and accessibility of logistics services for the Russian consumer // Economics: Yesterday, Today, and Tomorrow. – 2024. – Vol. 14. No. 6-1. – Pp. 230-240.
2. Chebotarev S.S. Theoretical models of the functioning processes of transport logistics systems, taking into account the cost indicator assessment // Economics: Yesterday, Today, and Tomorrow. – 2024. – Vol. 14. No. 7-1. – Pp. 344 – 351.
3. Chebotarev S.S. Investment logistics: assessment of “efficiency” and efficiency of assessment of discounted cash flows // Economy: yesterday, today, tomorrow. – 2024. – Vol. 14. No. 4-1. – Pp. 245-255.
4. Chebotarev S.S., Proskurin B.V. Logistics of Innovative Risks in the Paradigm of the Main Economic Laws // Economics: Yesterday, Today, and Tomorrow. – 2024. – Vol. 14. No. 4-1. – Pp. 235-244.
5. Chebotarev S.S. Logistics of Material Support, Studied as an Economic System // Economics: Yesterday, Today, and Tomorrow. – 2024. – Vol. 14.
6. E'lektronnyj resurs Guideservice Danmark, Rezhim dostupa: <https://www.guideservicedanmark.dk/history-time/stowaway> (data obrashheniya 22.09.2025).
7. E'lektronnyj resurs GRUNGE, Engrid Barnet, Stowaways Whose Stories Didn't End In Disaster, 10.10.2023, Rezhim dostupa: <https://www.grunge.com/457445/stowaways-whose-stories-didnt-end-in-disaster/> (data obrashheniya 22.09.2025).
8. E'lektronnyj resurs, sajt RZhD, 30.08.2011, Rezhim dostupa: <https://company.rzd.ru/ru/9401/page/78314?id=108042> (data obrashheniya 22.09.2025).
9. E'lektronnyj resurs, Rossijskaya gazeta №147(7313), 05.07.2017, Svetlana Batova, Skol'ko deneg ezhegodno kradut bezbiletny'e passazhiry' e'lektrichek, Rezhim dostupa: <https://rg.ru/2017/07/05/skolko-deneg-ezhegodno-kradut-bezbiletnye-passazhiry-elektrichek.html> (data obrashheniya 23.09.2025).
10. E'lektronnyj resurs, Rossijskaya gazeta №194(8842), 31.08.2022, Irina Rybnikova, Pridumany' novy'e mery' bor'by' s bezbiletnikami v e'lektrichkax, Rezhim dostupa: <https://rg.ru/2022/08/31/solidolom-namazano.html> (data obrashheniya 23.09.2025).
11. E'lektronnyj resurs, Informacionnoe agentstvo TASS, Na zheleznoj dorege v 2024 godu iz-za neostorozhnosti pogibli 1 180 chelovek, 27.01.2025, Rezhim dostupa: <https://tass.ru/proisshestviya/22984977> (data obrashheniya 27.09.2025).
12. E'lektronnyj resurs, Informacionnoe agentstvo Delovoj Peterburg, Travmy' na OZhD s nachala goda poluchili 80 chelovek, 54 postradavshix skonchalis', 16.07.2025, Rezhim dostupa: <https://www.dp.ru/a/2025/07/16/travmi-na-ozhd-s-nachala-goda> (data obrashheniya 27.09.2025).
13. E'lektronnyj resurs, Moskovskie novosti, «Zajcev net: v SShA boryutsya s proizvolom bezbiletnikov, kotory'e «kradut u strany' milliony' dollarov», 24 aprelya 2023, Rezhim dostupa: <https://www.mn.ru/smart/zajcev-net-v-ssha-boryutsya-s-proizvolom-bezbiletnikov-kotorye-kradut-u-strany-milliony-dollarov> (data obrashheniya 29.09.2025).
14. E'lektronnyj resurs, Rossijskaya gazeta, «Korrespondenty' «RG» rasskazy'vayut, kak za rubezhom boryutsya s bezbiletnikami», 17.04.2011, Rezhim dostupa: <https://rg.ru/2011/04/18/zaets.html> (data obrashheniya 29.09.2025).
15. E'lektronnyj resurs, «Izvestiya», Ivan Petrov, Zayac i dolg: bezbiletniki – golovnaya bol' perevozchikov po vsemu miru, 18 fevralya 2019, Rezhim dostupa: <https://iz.ru/846300/ivan-petrov/zaiac-i-dolg-bezbiletniki-golovnaia-bol-perevozchikov-po-vsemu-miru> (data obrashheniya 30.09.2025).
16. E'lektronnyj resurs, VCIOM, Pochemu rossiyane ne platyat za proezd, Rezhim dostupa: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/-pochemu-rossiyane-ne-platyat-za-proezd-> (data obrashheniya 30.09.2025).
17. E'lektronnyj resurs, Informacionnoe agentstvo Kommersant'', Dmitrij Butrin, Bezbiletny'j proezd i drugie nacional'ny'e cennosti, 05.10.2018, Rezhim dostupa: <https://www.kommersant.ru/doc/3760241> (data obrashheniya 01.10.2025).

18. E'lektronnyj resurs, VCIOM, Rezhim dostupa: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/rossiyane-opredelili-s-moralyu-top-5-amoralnykh-postupkov> (data obrashheniya 01.10.2025).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ / INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Пыжова Жанна Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент, Заведующая кафедрой экономики и менеджмента, Проректор по экономической деятельности и информационной политике, Волжский государственный университет водного транспорта, 603950, Российская Федерация, Нижний Новгород, ул. Нестерова, 5; e-mail: pyzhova.zu@vsuwt.ru

Пешехонов Павел Николаевич, начальник отдела качества и работы с обращениями граждан АО «Северо-Западная пригородная пассажирская компания» (190068, г. Санкт-Петербург, Римского-Корсакова пр., д. 47, лит. А)? e-mail: orb.pfo@mail.ru

Юсупов Рустам Мунирович, профессор кафедры «Логистика и управление транспортными комплексами» ФГБОУ ВО РУТ (127055, г. Москва, ул. Образцова, д.9, стр.9), e-mail: yusupov-06@mail.ru

Абросимова Анна Александровна, к.э.н., доцент кафедры «Менеджмента и государственного управления», Институт экономики, Нижегородский Государственный Университет им. Н.И. Лобачевского, 603022, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина 23, e-mail: Ann-serova@mail.ru

Zhanna Yu. Pyzhova, PhD in Economics, Associate Professor, Head of Economics and Management Department, Vice-Rector for Economic Activities and Information Policy, Volga State University of Water Transport, 603950, 5, Nesterova str., Nizhny Novgorod, Russian Federation; e-mail: pyzhova.zu@vsuwt.ru

Pavel N. Peshekhonov, head of the Department of Quality and work with citizens' appeals of JSC «North-Western Suburban Passenger Company» (190068, St. Petersburg, Rimsky-Korsakov ave., 47, lit. A)? e-mail: orb.pfo@mail.ru

Rustam M. Yusupov, professor of the Department of Logistics and Management of Transport Complexes, Russian University of Transport (127055, Moscow, Obraztsova Street, 9, Building 9), e-mail: yusupov-06@mail.ru

Anna A. Abrosimova, PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Management and Public Administration, Institute of Economics, Lobachevsky Nizhny Novgorod State University, Nizhniy Novgorod, Gagarin ave. 23, e-mail: Ann-serova@mail.ru

Статья поступила в редакцию 20.09.2025; принята к публикации 20.10.2025; опубликована онлайн 20.09.2025. Received 20.10.2025; published online 20.12.2025.