



## لجعل السفر جواً أكثر أماناً وممتعة للجميع استراتيجية الحد من حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاعبين



Photo courtesy of EASA

## المحتويات

3	1. الملخص التنفيذي	3
4	2. مقدمة	4
4	2.1 ما مدى أهمية هذه القضية؟	4
6	2.2 مستويات خطورة السلوك غير المنضبط والمشاعب	6
7	3. نهج الخطوتين للحد من حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاعبين	7
7	3.1 الرادع الأقوى والأكثر فعالية	7
8	3.2 التعريف بأنواع السلوك المحظور على متن الرحلات	8
10	3.3 الولاية القضائية	10
12	3.4 التنفيذ	12
14	3.5 دور السجلات الحكومية للركاب غير المنضبطين والمشاعبين	14
15	4. منع الحوادث وإدارتها	15
15	4.1 التدريب والإرشاد	15
15	4.2 المبادرات متعددة الأطراف	15
16	4.3 حملات التوعية	16
18	5. المصادر والقراءات الإضافية	18

## 1. الملخص التنفيذي

يعد السفر الجوي الدولي إلى حد بعيد أكثر أشكال النقل أماناً؛ إذ يسافر ما يزيد عن 4 مليارات راكب بأمان كل سنة (قبل الجائحة). ويعزى سجل السلامة اللافت للنظر هذا إلى تضافر الجهود والشراكات بين الحكومات، والمصنعين، وشركات الطيران، والكثيرين غيرهم من أصحاب المصلحة في هذه الصناعة. فالأغلبية العظمى من الركاب لا يريدون سوى الوصول إلى وجهاتهم بسلامة، وبسر، ودون إزعاج. مع ذلك، فإن السلوك غير المنضبط والمشاغب لأقلية ضئيلة من الركاب يؤثر بشكل سلبي كبير على غيرهم من الركاب وطاقم الطائرة، الذين تتمثل وظيفتهم الأساسية في ضمان سلامة كل من على متن الطائرة، وأمنهم، وراحتهم.

في عام 2014، أدركت الدول الاعضاء في منظمة الطيران المدني الدولي تزايد أعداد مثل هذه الحوادث وخطورتها، واتفقت على إدخال تغييرات كبيرة على القانون الجوي الدولي، بتبني بروتوكول تعديل الاتفاقية بشأن الجرائم وبعض الأفعال الأخرى التي تُرتكب على متن الطائرات (المعروف باسم بروتوكول مونتريال 2014 أو MP14)، كما قامت المنظمة بإعداد إرشادات مهمة جديدة للدول على شكل وثيقة الدليل 10117 التي توفر كذلك المزيد من المعلومات، وتشريعاً نموذجياً يتعلق بالعقوبات المدنية والإدارية أيضاً كوسيلة لتعزيز التنفيذ من أجل ضمان وجود عقوبات مناسبة لجميع أنواع جرائم وأفعال عدم الانضباط والشغب.

وفي الآونة الأخيرة، لفتت جائحة كوفيد-19 انتباه الحكومات والجهات التنظيمية إلى قضية السلوك غير المنضبط والمشاغب نظراً لعدم الالتزام بوضع الكمامات. ولحسن الحظ، مع تحسن الوضع الصحي العام، تم إلغاء معظم الأوامر المتعلقة بوضع الكمامات، وشرعت العديد من الحكومات، والجهات التنظيمية، وسلطات إنفاذ القانون بمراجعة وتطبيق وسائل أكثر صرامة لردع حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاغبين.

وتسلط الاستراتيجية وأمثلة الممارسات الجيدة الواردة في هذه الوثيقة الضوء على أربعة مجالات رئيسية يمكن للحكومات من خلالها أن تساعد على جعل السفر جواً أكثر أماناً؛ وذلك بتعزيز رادع السلوك غير المنضبط والمشاغب، وهي:

- تطبيق المعيار 6.45 من [الملحق التاسع "التسهيلات"](#) لتوعية المسافرين عن طريق تعريفهم بما يعد سلوكاً غير مقبول على متن الطائرة، والعقوبات القانونية وغيرها من العقوبات المعمول بها.
- التأكد من إزالة أية ثغرات متبقية في الولاية القضائية مما يحول دون إنفاذ القانون وتعامل جهات الادعاء مع الركاب غير المنضبطين عند الهبوط في أقاليمهم.
- إجراء مراجعة شاملة لآليات التنفيذ المعمول بها بخصوص السلوك غير المنضبط والمشاغب، والتأكد من وجود مجموعة من التدابير المختلفة بناءً على طبيعة الجريمة أو الفعل المرتكب - مع التشديد على العقوبات المدنية والإدارية المكملة للملاحقات الجنائية، حيثما كان ذلك مناسباً.
- دعم أصحاب المصلحة في هذه الصناعة في عملهم على مبادرات منع الحوادث وإدارتها.

وقد طورت منظمة الطيران المدني الدولي كل الأدوات اللازمة لدعم الحكومات في هذه القضية. وفي حال تطبيق التدابير المبينة أعلاه، مع المبادرات التي تقوم بها الصناعة، فإن منظمة الطيران المدني الدولي ترى أنها ستسهم في الحد بوجه عام من حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاغبين؛ ما سيساعد على جعل تجربة السفر جواً أكثر أماناً ومتعة. والاتحاد الدولي للنقل الجوي (الأياتا) على استعداد للعمل مع الحكومات ودعمها في هذا العمل المهم.

## 2. مقدمة

يفهم عمومًا من مصطلحات "الركاب غير المنضبطين"، و"الركاب المشاغبين"، و"الركاب غير المنضبطين والمشاغبين" أنها تشير إلى الركاب الذين لا يحترمون قواعد السلوك على متن الطائرة، أو لا يتبعون تعليمات أفراد الطاقم؛ فيشكلون بذلك تهديدًا لسلامة الرحلة و/أو يخلون بالنظام والانضباط على متن الطائرة.

ويبدو أنه لا يكاد يمر أسبوع دون حديث وسائل الإعلام عن حادثة خطيرة من حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاغبين على متن الرحلات. ومع أن الركاب غير المنضبطين لا يمثلون سوى أقلية ضئيلة من الركاب الذين يسافرون جواً كل سنة والبالغ عددهم 4.3 مليار راكب (قبل جائحة كوفيد-19)، فإن تأثيرهم كبير. فمثل هذه الحوادث قد يترتب عليها ما يلي:

- تهديد سلامة وأمن الطائرة، والركاب الآخرين، والطاقم؛
- إلحاق ضرر جسدي، ونفسي، وعاطفي بالركاب الآخرين، والطاقم؛
- إزعاج الركاب الآخرين نتيجة لتعطل العمل (كحالات التأخير وتحويل مسار الرحلة).

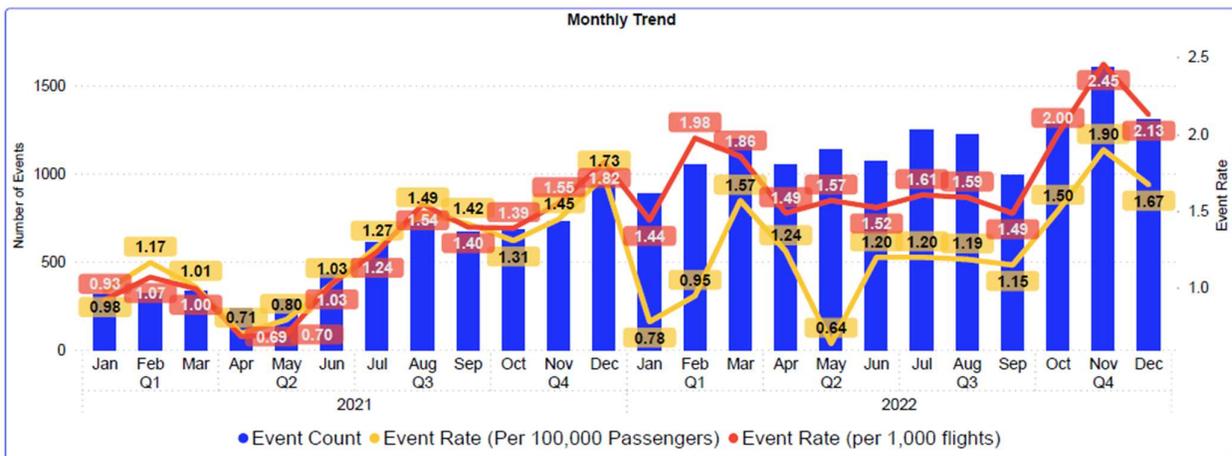
### 2.1 ما مدى أهمية هذه القضية؟

تشير الإحصائيات الواردة من الصناعة والجهات التنظيمية كسلطة الطيران المدني البريطانية، وإدارة الطيران الاتحادية الأمريكية (FAA)، والوكالة الأوروبية لسلامة الطيران (EASA)، إلى اتجاه حوادث الركاب غير المنضبطين على المدى الطويل إلى التزايد من حيث عددها وخطورتها. ويبدو بوضوح من هذه المادة أنها ستظل قضية تحتاج إلى المعالجة.

نظام الاياتا لتبادل بيانات الحوادث (IDX) - حالات الإبلاغ عن حوادث الركاب غير المنضبطين - يناير 2021 إلى ديسمبر 2022

معدل الحوادث 2022: حالة واحدة لكل 568 رحله

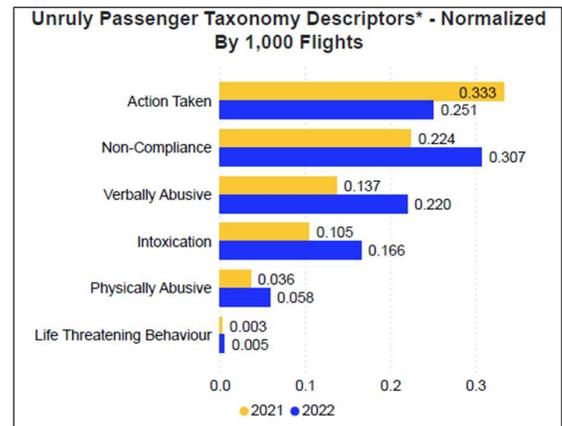
معدل الحوادث 2021: حالة واحدة لكل 835 رحله



منذ عام 2007، تعمل الأياتا على جمع وتحليل تقارير السلامة الواردة من شركات الطيران الأعضاء والمتعلقة بالركاب غير المنضبطين والمشاغبيين. مجموعة بيانات (IDX) هي مجموعة البيانات العالمية الوحيدة المتاحة لحوادث الركاب الغير منضبطين والمشاغبيين. تم تطوير أحدث تقرير من يناير 2021 إلى ديسمبر 2022 باستخدام بيانات مجمعة وغير محددة الهوية من برنامج IDX التابع للإياتا. تم استخراج 20301 تقريرًا في هذه الفترة.

وبلغ معدل حوادث بيانات الاياتا لكل 1000 رحلة لسنة 2021، 1.2 أو حالة واحدة لكل 835 رحلة وزاد الى 1.76 أو حالة واحدة لكل 568 رحلة في 2022. وكان عدم الامتثال لتعليمات الطاقم المؤشر الوصفي الاكثر شيوعا (0.224 لكل 1000 رحلة في عام 2021 وارتفع إلى 0.307 في عام 2022) كما هو مبين أدناه. كما زاد في 2022 عدد التقارير التي تشير إلى الإساءة الجسدية واللفظية.

Equivalent rate (1 incident per x number of flights)		
Descriptor	2021	2022
Action taken	3,003	3,984
Non-compliance	4,464	3,257
Verbally abusive	7,299	4,545
Intoxication	9,524	6,024
Physically abusive	27,778	17,241
Life threatening	333,333	200,000



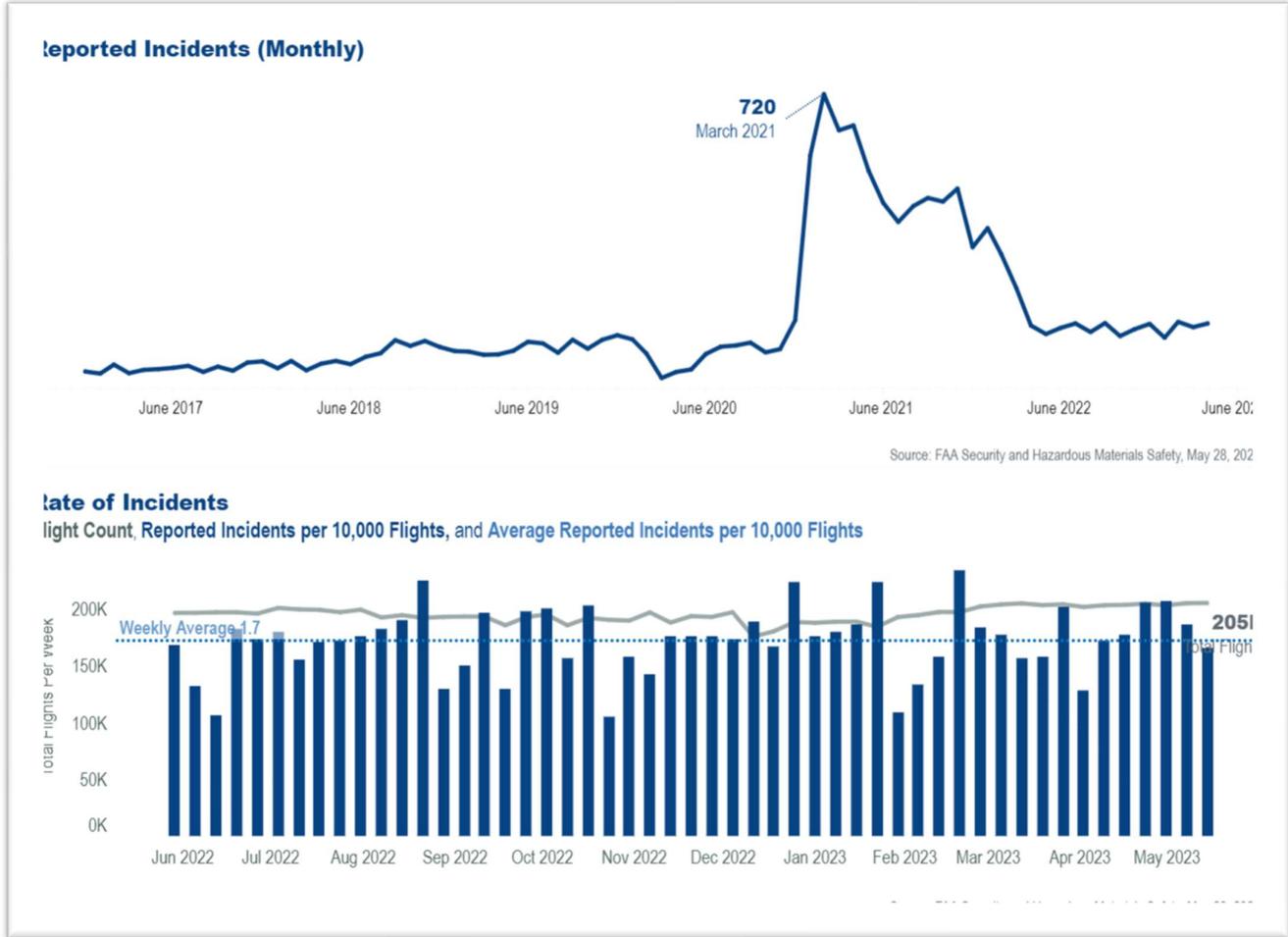
تصنيف "action taken" أو "الإجراءات المتخذة" يعني أن شركة الطيران المبلغة صنفته تقريرها بتفاصيل أي إجراء تم اتخاذه. قد يتم أحيانًا تصنيف هذه الإجراءات في المستوى التالي إلى "تحذير مُعطى"، "استدعاء الشرطة"، "تقييد راكبد"، إلخ. العديد من التقارير تفصل فقط سلوك الركاب دون إضافة الإجراءات المتخذة. قد يقع تقرير واحد في فئات تصنيف متعددة.

عند تحليل عدم الامتثال بمزيد من التفصيل، لوحظت الواصفات التالية بترتيب تكرار حدوثها:

- تدخين السجائر والسجائر الإلكترونية والأبخرة وأجهزة النفخ في الكابينة أو المراحيض
- ربط احزمة المقاعد
- أمتعة المقصورة (تجاوز الحد المسموح به للأمتعة المحمولة أو عدم تخزينها عند الحاجة).
- تناول المشروبات الكحولية الخاصة بالركاب

يمكن أن يكون لعدم الامتثال لتعليمات الطاقم التي يفرضها القانون أو اللوائح الوطنية آثار على السلامة - على سبيل المثال، يعد التدخين في المراحيض خطرًا على اندلاع الحرائق، في حين أن تناول الكحول الذي لا يتم تقديمه على متن الطائرة ويسكر، يمكن أن يكون له أيضًا آثار على إخلاء الطائرة في الوقت المناسب في حالة الطوارئ. ومع ذلك، ولا بد من الإشارة إلى أن الكثير من تلك الحالات ربما تم احتواؤها وإنهاؤها بشكل مرضٍ من قبل الطاقم استنادًا إلى تدريبهم، غير أنه قد جرى الإبلاغ عنها رغم ذلك

## حوادث الركاب غير المنضبطين تم الإبلاغ عنها وفقاً لإدارة الطيران الأمريكية



## 2.2 مستويات خطورة السلوك غير المنضبط والمشاغب

المستوى الرابع اختراق مقصورة القيادة	المستوى الثالث جاد	المستوى الثاني متوسط	المستوى الأول طفيف
<ul style="list-style-type: none"> <li>محاولة الاختطاف.</li> <li>التخريب.</li> <li>التهديد الحقيقي بالموت.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خطير.</li> <li>إشهار السلاح أو استخدامه.</li> <li>قصد الإصابة أو التهديد بها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>العوانية الجسدية.</li> <li>الاتصال الجسدي الفاحش أو البذيء.</li> <li>إلحاق الضرر بتجهيزات الطائرة أو معداتها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدم الامتثال المتعمد لتعليمات وسياسات السلامة.</li> <li>الصخب، والفوضى، وسرعة الانفعال؛ ولا سيما عند السفر ضمن مجموعة.</li> <li>كثرة الجدل.</li> </ul>

المصدر: دليل أفضل الممارسات الخاصة بسلامة عمليات المقصورة الصادر عن اتحاد الدولي للنقل الجوي ، الإصدار السابع (2022).

معظم حوادث الركاب غير المنضبطين مصنفة تحت المستوى الأول - وهي عادة لفظية بطبيعتها ويمكن وصفها بشكل عام بالسلوك غير الاجتماعي. ويشمل ذلك عدم الالتزام بارتداء الكمامة (حيثما يلزم)، أو عدم وضع حزام الأمان. ويمكن لطاقم الطائرة إنهاء معظم هذه الحالات بصورة مرضية باستخدام أساليب التهذئة والتدريب. ولا يعني ذلك التقليل من خطورة هذه الحوادث، فاحتمال تفاقمها وارد دائماً، كما أنها تصرف انتباه طاقم الطائرة، وتؤثر على النظام والانضباط على متن الطائرة.

وعلى غرار ذلك، إذا كان أحد الأشخاص ثملاً ولكنه ليس غير منضبط ولا مشاغب، فمن المرجح أن يصنف ذلك أيضاً كحادثة من المستوى الأول. ولا بد من الإشارة إلى أن أي شخص ثمل على متن الرحلة؛ سواء بفعل الكحول، أو المخدرات، أو الأدوية؛ يشكل خطراً على السلامة، لنفسه ولجميع من على متن الطائرة على حدٍ سواء. فالشخص الثمل العاجز عن اتباع تعليمات السلامة أو مغادرة الطائرة في حالة الإخلاء الطارئ يشكل خطراً على السلامة.

أما حوادث المستويين الثاني والثالث، فهي جسدية بطبيعتها ويمكن أن تكون شديدة الخطورة على طاقم الطائرة أو الركاب الآخرين. وفي هذه الحالة، إذا اعتدى راكب غير منضبط على فرد من طاقم الطائرة، فقد تؤدي إصابته إلى عجزه عن أداء مهامه الأساسية. وبالإضافة إلى ذلك، فهناك الخطر الناجم عن قيام الركاب غير المنضبطين بإلحاق الضرر بمعدات السلامة الأساسية على متن الطائرة أو العبث بها.

## المخلص:

- على الرغم من ندرة حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاغبين، فهي من دواعي القلق الكبير بالنسبة للحكومات وشركات الطيران على حدٍ سواء؛ لتأثيرها المحتمل على سلامة الركاب، والطاقم، والطائرة.
- تتجه حوادث الركاب غير المنضبطين على المدى الطويل إلى التزايد من حيث عددها وخطورتها.
- رغم وجود مشكلة عدم الامتثال لتعليمات طاقم الطائرة منذ سنوات عدة، فقد رفع عدم ارتداء الكمامة خلال حالة الطوارئ الصحية الخاصة بكوفيد 19 مستوى وعي الحكومة بهذه المشكلة.

## 3 نهج الخطوتين للحد من حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاغبين

### 3.1 الرادع الأقوى والأكثر فعالية

واضح انه من الأفضل تجنب وقوع حوادث عدم الانضباط والشغب ابتداءً، عوضاً عن محاولة التعامل معها أثناء الرحلة. وتعد كيفية استجابة الطاقم الأرضي وطاقم الطائرة للمواقف أمراً حاسماً، وسنعرض أساليب التهذئة وغيرها من أساليب التدريب الهادفة إلى منع الحوادث وإدارتها في القسم الرابع. ومع ذلك، فإنّ الاياتا تعتقد اعتقاداً راسخاً أن للردع سياسة ودوراً عملياً في منع وقوع مثل هذه الحوادث. فشركات الطيران تريد لعملائها رحلة آمنة وممتعة، ولكن الأفعال التي تؤثر على سلامة الركاب الآخرين والطاقم وراحتهم لا يمكن التساهل معها، ولا بد لمن يصدر عنهم سلوك غير منضبط أو مشاغب أن يعلموا أن لأفعالهم عواقب خطيرة، مما يُرسل رسالة قوية جداً إلى أولئك الذين قد يشعرون أنّ القواعد والأنظمة لا تنطبق عليهم.

ولما كان الأمر كذلك، فلا بد من مراجعة جوانب عدة تتعلق بالردع، وهي:

- هل يعلم المسافرون ما الذي يشكل سلوكًا غير منضبط ومشاغب على متن الطائرة، وما هي العقوبات القانونية وغيرها من العقوبات التي قد تترتب عليه؟
- هل تملك الحكومات السلطات القانونية اللازمة للتعامل مع حوادث الركاب غير المنضبطين على الطائرات المسجلة الأجنبية التي تهبط في أقاليمها؟
- هل تملك الحكومات أدوات التنفيذ للاستجابة للحوادث التي قد تقع على اختلاف أنواعها ومستوى خطورتها؟ وهل تكفي تلك الأدوات لضمان تحمل كل شخص لعواقب سلوكه؟

### 3.2 التعريف بأنواع السلوك المحظور على متن الرحلات

تمثل مقصورة الطائرة بيئة فريدة من نوعها. وأشكال السلوك التي قد يعتبرها البعض مقبولة على الأرض، تأخذ صبغة مختلفة تمامًا في الحيز المحصور لطائرة تحلق بسرعة 500 ميل في الساعة على ارتفاع ستة أميال فوق الأرض. وعلى سبيل المثال، ففي حين أن التدخين في مرابض بناية ما قد يكون مخالفًا للقانون ومضرًا بالصحة العامة، فالتدخين في المرابض أثناء رحلة الطيران ليس مخالفًا للقانون وحسب، بل قد تكون له عواقب خطيرة وربما مميتة إذا ما اشتعلت النيران على متن الطائرة. وذلك يدعو إلى زيادة الوعي بأنواع السلوك المحظور على متن الطائرة والعواقب الشخصية المترتبة على عدم الانضباط والشغب.

ومن المسؤوليات الأساسية المتعلقة بالسلامة اتباع التعليمات القانونية التي يقدمها طاقم الطائرة دون استثناء، ومعاملة الركاب الآخرين وطاقم الطائرة باحترام. ولذا، فإن المعاهدات الدولية المختلفة، كاتفاقية طوكيو 1963، تشير إلى الحاجة إلى الحفاظ على "النظام والانضباط" على متن الطائرة. وتعد الحكومات والجهات التنظيمية للطيران من الدعاة الأقوياء لحماية المستهلك. وعليهم أن يدعوا بالقوة ذاتها إلى مسؤولية المستهلك فيما يخص السلامة والأمن.

**"تعد الحكومات والجهات التنظيمية للطيران من الدعاة الأقوياء لحماية المستهلك. وعليهم أن يدعوا بالقوة ذاتها إلى مسؤولية المستهلك فيما يخص السلامة والأمن".**

ومن الضروري للركاب، ولا سيما من يسافرون جواً للمرة الأولى، أن يفهموا بوضوح ما الذي يشكل سلوكًا محظورًا على متن الطائرة، وما هي الإجراءات القانونية أو غيرها من الإجراءات التي قد تترتب على عدم الامتثال. وقد أدركت الدول أهمية التأكد من فهم الركاب لمسؤولياتهم وعواقب إساءة السلوك. فالمعيار 6.45 من الملحق التاسع "التسهيلات" لاتفاقية شيكاغو ينص على ما يلي:

"على كل دولة متعاقدة، كي تردع السلوك غير المنضبط وتمنعه، أن تعزز وعي الركاب بما هو غير مقبول والعواقب القانونية المحتملة للسلوك غير المنضبط أو المشاغب في مرافق الطيران وعلى متن الطائرة".

ويجب أن يتم التواصل من خلال وسائل الإعلام، ومواقع التواصل الاجتماعي، وفي المواقع المادية في بيئة المطار (على شاشات عرض معلومات الرحلات أو مكاتب تسجيل الوصول مثلاً). ففي الماضي، على سبيل المثال، قامت هيئة النقل الكندية بإعداد مجموعة من الملصقات التي يمكن نشرها. ويمكن لشركات الطيران، والمطارات، وأصحاب المصلحة الآخرين بالطبع الرجوع إلى تلك الملصقات أو نشرها لغايات التوعية. غير أنه، إذا عرف الناس السلوك المحظور على متن الطائرة، والعقوبات المحتملة له، فلا بد من اتخاذ الإجراءات التنفيذية

المناسبة ضد من لا يمثلون لذلك، فذلك سيردع الحوادث في المستقبل. وإذا لم ينفذ القانون ردًا على مثل هذا السلوك، فذلك يقوض هذه الرسائل.

### مثال على الممارسات الجيدة: حملة إدارة الطيران الاتحادية الأمريكية (FAA)

لاحظت إدارة الطيران الاتحادية الأمريكية تزايد حوادث إعاقة الركاب للرحلات من خلال السلوك المتمسك بالتهديد أو العنف أثناء الجائحة في عامي 2020 و2021. وكان العديد من هذه الحوادث متعلقًا بالإلزامية ارتداء الكمامة وفقًا للقانون الأمريكي. وفي شهر يناير من عام 2021، قام مدير إدارة الطيران الاتحادية بالتوقيع على أمر بتطبيق سياسة أكثر صرامة لإنفاذ القانون ضد الركاب غير المنضبطين على الخطوط الجوية. وجاء ذلك بعد حوادث عدة من الاعتداء الجسدي المتعلق بالامتثال لإلزامية ارتداء الكمامة. وبينما كانت استجابة إدارة الطيران الاتحادية لحوادث الركاب غير المنضبطين في السابق تتمثل باللجوء إلى التحذير، والاستشارة النفسية، والعقوبات المدنية، فقد استُحدثت سياسة جديدة من "عدم التساهل مطلقًا" لمعالجة الارتفاع في أعداد مثل هذه الحالات. ووفقًا لهذه السياسة، تتخذ إدارة الطيران الاتحادية إجراءات لإنفاذ القانون ضد أي راكب يعتدي على أفراد طاقم شركات الطيران، أو يهددهم، أو يروعهم، أو يعيق عملهم. وبالإضافة إلى تعزيز سلوك الركاب الآمن والمسؤول، والتوعية بسياسة "عدم التساهل مطلقًا" الخاصة بها، أعدت إدارة الطيران الاتحادية مجموعة من مواد التوعية شملت ما يلي:

- لافتات رقمية تعرض على شاشات المطارات؛
- نشرات إخبارية وصحفية؛
- فيديوهات إعلان خدمة عامة (يمكن استخدامها على مواقع شركات الطيران والمطارات، ونظم الترفيه أثناء الرحلات، إلخ)؛
- الرسائل عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

وقد أدت هذه الحملة المدعومة بإجراءات تنفيذية قوية إلى انخفاض عدد الحالات المبلغ عنها بنسبة 60% عن ذروتها عام 2021، كما فرضت إدارة الطيران الاتحادية غرامات بلغت قيمتها 7 ملايين دولار أمريكي منذ بداية الحملة.

وبالإمكان الاطلاع على مزيد من المعلومات عن هذه المواد التوعوية المبتكرة، المتوافقة مع الإيفاء بالالتزامات الخاصة بالمعيار الوارد في الملحق التاسع - "التسهيلات"، [هنا](#).

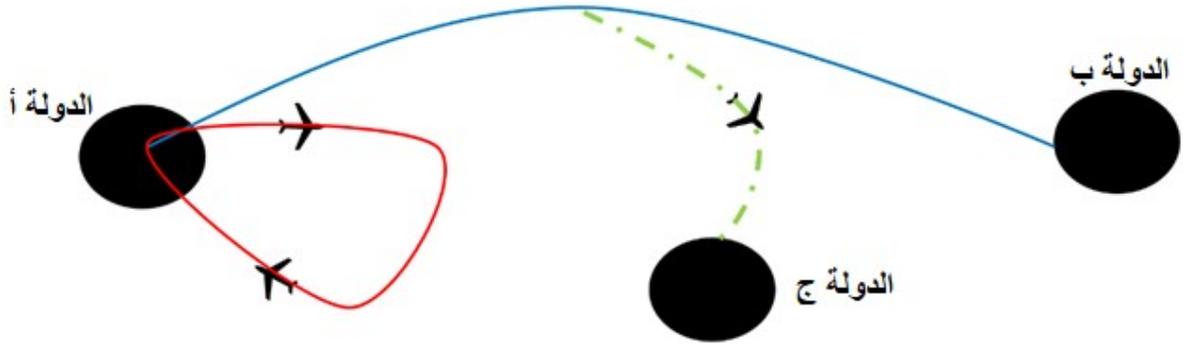


"إذا اعتديت على أحد العاملين في متجر أو مطعم، فمن الأرجح أن تُعتقل وتتعرض للملاحقة القانونية. أما إذا فعلت ذلك على متن رحلة دولية، فهناك احتمال كبير ألا تعاقب عليه."

### 3.3 الولاية القضائية

إذا اعتديت على أحد العاملين في متجر أو مطعم، فمن الأرجح أن تُعتقل وتتعرض للملاحقة القانونية. أما إذا فعلت ذلك على متن رحلة دولية، فهناك احتمال كبير ألا تعاقب عليه. ويرجع ذلك إلى كون السلطات في الدولة التي تكون الطائرة مسجلة فيها تملك الولاية القضائية على متن الطائرة وفقاً للقانون الدولي الحالي (اتفاقية طوكيو 1963)، ونظرًا للجوانب العملية لإنفاذ القانون، إلى جانب السلطة التقديرية لسلطات إنفاذ القانون بخصوص نوع القضية والاستخدام المناسب لمواردها. وذلك يعني، على سبيل المثال، أنه في حال قيام راكب غير منضبط بالاعتداء على أحد أفراد طاقم طائرة مسجلة في بريطانيا (G-) أثناء ذهابها إلى تايلاند، وتسليمه على إثر ذلك إلى السلطات المحلية عند الهبوط في بانكوك، فغالبًا ما تكون جهات إنفاذ القانون والادعاء عاجزة عن اتخاذ أي إجراء. وتقع الشرطة البريطانية (في بلد التسجيل) على بعد 9500 كم وعدة نطاقات زمنية، ولذا يتم إخلاء سبيل الركاب غير المنضبطين ببساطة في مثل هذه الحالة دون مواجهة أية عقوبة على إساءة السلوك. وفي الواقع، أكثر من 60% من المستجيبين لدراسة أجرتها الأياتا للدوائر القانونية التابعة لشركات الطيران الأعضاء على كون هذه القضايا المتعلقة بالولاية القضائية هي السبب الرئيسي لغياب الملاحقات القضائية على مستوى العالم.

### التغرات في الولاية القضائية المتعلقة باتفاقية طوكيو 1963



الطائرة مسجلة في الدولة (أ) ومقر شركة الطيران فيها. تغادر الطائرة ولكنها تتعرض لحادثة راكب غير منضبط أثناء الرحلة إلى الدولة (ب) (الوجهة المقررة). السيناريو الأول - يختار قائد الطائرة العودة إلى الدولة (أ) - فالطائرة مسجلة في الدولة (أ). تستطيع الشرطة وجهات الادعاء التعامل مع الراكب وفقاً للقانون الوطني. ليست هنالك مشكلة!

السيناريو الثاني - يختار قائد الطائرة المواصلة إلى الدولة (ب) (الوجهة المقررة) - ولكن السلطات في الدولة (أ) باعتبارها دولة تسجيل الطائرة تملك الولاية القضائية وفقاً لاتفاقية طوكيو 1963. ولكنها على بعد 5000 كم. فما الذي تستطيع الشرطة في مطار الدولة (ب) أن تفعله؟ عادة ما تخلي سبيل الراكب دون اتهام.

السيناريو الثالث - يختار قائد الطائرة تغيير مسار الرحلة إلى مطار في الدولة (ج)، ولكن الدولة (أ) تملك الولاية القضائية وتقع المشكلة ذاتها كما في السيناريو الثاني.

السيناريو الرابع - الطائرة مستأجرة دون طاقم من مؤجر مسجل في الدولة (د). وفي هذه الحالة، فالسلطات في الدولة (أ) (التي تشغل الطائرة معظم الرحلات منها وإليها)، أو الدولة (ب)، أو الدولة (ج) لا تملك الولاية القضائية. وبما أن 50% من الأسطول العالمي مستأجر، فقد تتزايد هذه التغرات في الولاية القضائية.

تحدث أيضًا مشكلة أخرى عند التأجير الغير شامل للطائرة (أي دون طاقم) لمشغل لا يسيّر رحلات منتظمة إلى دولة تسجيل الطائرة؛ كما هو مبين في السيناريو (4) أدناه. ومع كون ما يزيد عن 50% من الأسطول العالمي مستأجرًا، ودون التصديق على بروتوكول مونتريال 2014 على نطاق واسع، فقد تزداد مشكلة الولاية القضائية عند التعامل مع الركاب غير المنضبطين سوءًا.

### ما هو بروتوكول مونتريال 2014 وما الذي يفعله؟

في عام 2014، أقرت الدول الأعضاء في منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) بالحاجة إلى سد ثغرات الولاية القضائية في القانون الجوي الدولي، واتفقت على بروتوكول مونتريال 2014. وشرح الفوائد القانونية التي يوفرها بروتوكول مونتريال 2014 بالتفصيل أمر خارج عن نطاق هذه الوثيقة عالية المستوى، إلا أنه يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات في [مجموعة الوثائق الإدارية الخاصة بمنظمة الطيران المدني الدولي \(الوثيقة 10034\)](#). ومع ذلك، وبعبارة مبسطة، فإن بروتوكول مونتريال 2014 يوسع الأحكام الخاصة بالولاية القضائية الواردة في اتفاقية طوكيو 1963؛ بحيث تملك دولة الهبوط الولاية القضائية اللازمة والقدرة على التعامل مع الركاب غير المنضبطين وفقًا لقوانينها؛ بصرف النظر عن مكان تسجيل الطائرة. وبالإضافة إلى ذلك، فلدولة المشغلة كذلك لها الخيار في ممارسة الولاية القضائية. وذلك يسد الثغرات في الولاية القضائية المبينة أعلاه، ويمنح الحكومات القدرة على ملاحقة الركاب غير المنضبطين قضائيًا واتخاذ إجراءات إنفاذ القانون ضدهم عند الاقتضاء.

### أهم الفوائد

- منح بلد الهبوط أو بلد المشغل الولاية القضائية لاتخاذ الإجراءات الجنائية، أو الإدارية أو أي شكل آخر من أشكال الإجراءات القانونية – ما يسد الثغرة في الولاية القضائية.
- حماية أعضاء الطاقم والركاب التابعين لشركات الطيران الوطنية.
- الحفاظ على سلامة الطيران:
  - سلامة الطائرة، والأشخاص، والممتلكات على متنها.
  - الحفاظ على النظام والانضباط على متن الطائرة.

### الوضع

كشأن جميع المعاهدات الدولية، فإن التشريعات المحلية تحتاج إلى وقت لتعديلها كي تعكس الالتزامات بموجب المعاهدة، إلا أن بروتوكول مونتريال 2014 دخل حيز التنفيذ في الأول من يناير 2020، وحتى 21 نوفمبر 2022 صادقت عليه [45 دولة](#)، مع انضمام تسع دول إليه هذا العام وحده. ويشمل ذلك كينيا، والبيرو، ورومانيا. وتقدر الأيانات أنّ ما نسبته 33% من حركة الطيران الدولي أصبح اليوم ضمن دول أعضاء في بروتوكول مونتريال 2014، ويدعم منظمة الطيران المدني الدولي في حث المزيد من الدول على التصديق على هذا البروتوكول وفقًا لقرار الجمعية العمومية 14-4 الملحق ج. وتنظم الأيانات حاليًا حملة دعائية مشتركة مع الحكومات تروج لفوائد بروتوكول مونتريال 2014 بقيادة المكاتب المحلية للاتحاد وبالتنسيق مع الاتحادات الإقليمية الشريكة.

### مثال على الممارسة الجيدة: فرنسا

قبل التفكير بمراجعة اتفاقية طوكيو 1963 بوقت طويل، قامت فرنسا مع دول عدة أخرى (بما في ذلك أستراليا، وكندا، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة) بتوسيع أحكام الولاية القضائية الخاصة بها لتشمل دولة الهبوط وفقاً للقانون الوطني. وذلك يعني أنّ باستطاعة فرنسا فرض الولاية القضائية على حوادث الركاب غير المنضبطين عند الهبوط في الإقليم الفرنسي، بصرف النظر عن الدولة التي تكون الطائرة مسجلة فيها. ولذا، فلدى فرنسا بالفعل أحكام خاصة بالولاية القضائية في بلد الهبوط وفقاً للقانون الوطني، فلم قامت فيما بعد بالتصديق على بروتوكول مونتريال 2014 في الأول من شهر مايو 2021؟

والجواب أن الحكومة الفرنسية أدركت أن لكل مسار طرفين. وفي حين أن لديها الوسائل اللازمة للتعامل مع حوادث الركاب غير المنضبطين عند الهبوط في إقليمها، فذلك لا يساعد شركات الطيران الفرنسية حين يكون عليها أن تتعامل مع الحوادث في البلدان الأجنبية. ولذلك، ولدعم التوحيد واليقين الدوليين، انضمت فرنسا إلى بروتوكول مونتريال 2014 في عام 2021، مما يعبر عن القيادة القوية كدولة رائدة في مجال الطيران وعضو في مجلس منظمة الطيران المدني الدولي، كما يُظهر التصديق على بروتوكول مونتريال 2014 الدعم الفرنسي لصكوك القانون الجوي متعددة الأطراف التي تم الاتفاق عليها تحت رعاية منظمة الطيران المدني الدولي. ومن شأن ذلك أن يشجع الدول الأخرى على التصديق على بروتوكول مونتريال 2014.

### المخلص - إن الحكومات مدعوة إلى ما يلي:

- إجراء مراجعة للأحكام الحالية المتعلقة بالولاية القضائية في قوانينها/ أنظمتها الوطنية المتعلقة بالركاب غير المنضبطين والمشاعبين، بالاسترشاد بوثيقتي منظمة الطيران المدني الدولي رقم 10117 و10034.
- تقدير الخطوات التشريعية أو غيرها من الخطوات المحلية اللازمة للموافقة على بروتوكول مونتريال 2014، أو إقراره، أو التصديق عليه، وبدء الإجراءات اللازمة للانضمام إلى هذا البروتوكول.
- إيداع صك التصديق، أو الموافقة، أو الإقرار (تتضمن الوثيقة رقم 10034 صكاً نموذجياً).

### 3.4 التنفيذ

يعد تحسين التوحيد واليقين من الخطوات الأولى الضرورية لتعزيز سياسة الردع الدولية، إلا أنّ مجرد امتلاك الحكومة للولاية القضائية لا يعني اعتقال الركاب غير المنضبطين، واتهامهم، وملاحقتهم قضائياً. فكثيراً ما تقدّر جهات الادعاء درجة الخطورة المتصورة لحادثة ما من حوادث الركاب غير المنضبطين وتقرر أن الشروع في الإجراءات الجنائية لن يخدم الصالح العام أو الاستخدام المناسب للموارد المحدودة. وقد يرجع ذلك لمدى توفر وقت المحكمة، و/أو التكلفة، و/أو متطلبات الإثبات. وغياب الاستجابة الحكومية في مثل هذه الحالة يضعف الردع، ويسمح للركاب غير المنضبطين بالتصرف وهم يتوقعون الحصانة، كما أنّ ذلك يثني شركات الطيران وطواقمها عن الإبلاغ عن الحوادث وتخصيص أوقاتهم لدعم هذه الإجراءات.

ومن الأفضل أن تكون لدى الحكومات مجموعة واسعة من التدابير التنفيذية التي يمكن تطبيقها على الأنواع المختلفة من حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاعبين. وتدعم الأبحاث بوجه خاص استخدام العقوبات المدنية والإدارية حيثما كان ذلك مناسباً. وعلى سبيل المثال، تخيل أن تمتلك الشرطة صلاحية إصدار إشعارات المخالفات الإدارية "في الموقع"، عند الهبوط، كما هي الحال في مخالفات السرعة على

الطرق. فعنصر الردع يحضر من جديد إذا تلقى الشخص غرامة على سلوكه (رادع خاص) فور وقوع الحادثة، وكانت الحكومات، وشركات الطيران، والمطارات قادرة على الإعلان عن هذه الغرامات (رادع عام).

وقد تم تشكيل فريق عمل تابع لمنظمة الطيران المدني الدولي على إثر المؤتمر الدبلوماسي الذي جرى فيه الاتفاق على بروتوكول مونتريال 2014؛ مكلف بتحديث وإعداد المزيد من المواد والأمثلة الإرشادية الخاصة بتلك النظم كي يرجع إليها المجتمع الدولي. ويوجد حاليًا دليل تنظيمي للدول يعرف باسم وثيقة دليل منظمة الطيران المدني الدولي رقم 10117 - دليل الجوانب القانونية للركاب غير المنضبطين والمشاعيين. ومن المعروف عن نظم العقوبات المدنية والإدارية هذه أنها توفر الكثير من الوقت على سلطات الشرطة والمحاكم. وعند إصدار إشعار مخالفة، يمكن لمتلقي الإشعار إما أن يدفع الغرامة أو أن يعترض عليها إذا شاء. ورغم أن مثل هذا النظام قد لا يكون مناسبًا لجميع الحالات، فإن الأليات تعتبره إحدى الأدوات المتاحة للشرطة للحالات الأساسية من عدم الامتثال على سبيل المثال. أما في الحالات الأكثر خطورة، فالإجراءات الجنائية هي الأنسب دائمًا.

#### مثال على الممارسة الجيدة: نيوزلندا

استحدثت نيوزلندا نظامًا جديدًا للتعامل مع جرائم الركاب غير المنضبطين عام 2004 بتعديل قانون الطيران المدني لسنة 1990. وينص القسم (65ع) على خيارين أمام السلطات عند اعتقالها بارتكاب جريمة من جرائم الركاب غير المنضبطين على متن رحلة دولية. فـللسلطات (أ) أن توجه الاتهام للشخص وفقًا للإجراءات الجنائية العادية أو (ب) أن تصدر بحق ذلك الشخص إشعارًا بالمخالفة. وكغرامة السرعة، فإن إشعار المخالفة يبين تفاصيل الجريمة المزعومة ورسم المخالفة المستحق (والذي يتراوح حاليًا بين 500 و1000 دولار نيوزلندي). وقد يُعطى الإشعار للمتهم في الموقع، أو عند الوصول، أو يرسل عبر البريد إلى عنوانه. وللمتهم حل المسألة بمجرد دفع رسم المخالفة خلال 28 يومًا، وهو ما يمكن فعله في أحد المطارات الدولية، أو أن يطلب جلسة استماع في المحكمة.

#### مثال على الممارسة الجيدة: فرنسا

في الأول من شهر يونيو 2022، أعلنت فرنسا عن نظام للعقوبات الإدارية المتدرجة التي يمكن للسلطة الإدارية المختصة استخدامها ضد الركاب المشاعيين الذين يعيقون عمل طاقم الطائرة، أو يرفضون الامتثال لتعليمات السلامة المقدمة من الطاقم أثناء الرحلات التي تشغلها شركة طيران فرنسية على سبيل النقل الجوي العام.

وينص النظام على فئتين من العقوبات هما:

- . غرامة إدارية لا تزيد عن 10000 يورو (من المرجح أن تُضاعف في حال تكرار المخالفة)، وحظر ركوب الطائرات التي تشغلها شركة فرنسية لمدة لا تزيد عن سنتين.
- . السجن لمدة لا تزيد عن خمس سنوات، وغرامة لا تزيد عن 75000 يورو.

في الاجتماع الحادي والأربعين لمنظمة الطيران المدني الدولي، اتفقت الدول على [القرار رقم 414-4 - الملحق \(هـ\)](#) الذي يوفر تشريعاً نموذجياً بخصوص الجرائم المرتكبة على متن الطائرات، و"يشجع الدول التي لم تستحدث عقوبات مدنية وإدارية للتعامل مع الأفعال أو الجرائم الأقل خطورة المتعلقة بالسلوك غير المنضبط والمشاغب على متن الطائرات بعد أن تفعل ذلك بسرعة وفعالية".

### الملخص - إن الحكومات مدعوة إلى ما يلي:

- مراجعة تدابير التنفيذ المتاحة لديها حالياً للتعامل مع الأنواع المختلفة من حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاغبين، بالاسترشاد بوثيقة دليل منظمة الطيران المدني الدولي رقم 10117.
- عند تحديد الثغرات، ولا سيما عند التعامل مع الأنواع الأقل خطورة من الحوادث، يجب النظر في استحداث آليات تنفيذ جديدة تشمل العقوبات المدنية والإدارية؛ لتعزيز الرادع وفقاً لقرار منظمة الطيران المدني الدولي رقم 414-4 - الملحق (هـ).

### 3.5 دور السجلات الحكومية للركاب غير المنضبطين والمشاغبين

قد ترفض بعض شركات الطيران نقل الأشخاص الذين يشكلون خطراً على السلامة وفقاً لشروط النقل والقوانين المحلية، إلا أن الركاب غير المنضبطين الذين ترفض إحدى شركات الطيران نقلهم يقومون، في بعض الحالات، بالسفر مع شركة طيران أخرى ويواصلون رحلتهم. واستجابة للارتفاع في عدد الحالات المبلغ عنها من السلوك غير المنضبط المتعلق بعدم الامتثال لمتطلبات ارتداء الكمامة أثناء جائحة كوفيد-19، ظهرت الدعوات لإنشاء سجلات للركاب غير المنضبطين تديرها الحكومات. وإلى اليوم، لا تملك سوى بضع دول مثل هذه السجلات حسب علم الأياتا .

وبوجه عام، ترى الأياتا أن سجلات "المنع من السفر جوا" أو ما شابهها من سجلات الركاب غير المنضبطين لا تمثل، في معظم الحالات، الوسيلة الأكثر فعالية لمعالجة مسألة الركاب غير المنضبطين والمشاغبين؛ وذلك للأسباب التالية:

- إن أولى أولويات الحكومات هي (أ) معالجة مشكلات الولاية القضائية بالتصديق على بروتوكول مونتريال 2014 و(ب) ضمان وجود تدابير التنفيذ وتطبيقها عملياً، حسب الاقتضاء.
- إن السجلات الوطنية قد تنتقص من الجهود السياسية والتشريعية التي يمكن تكريسها لتنفيذ النقطتين (أ) و(ب) أعلاه، بما في ذلك النظر في أي سياسة ذات صلة وتنفيذ العقوبات المدنية والإدارية.
- إن إدارة السجلات والاحتفاظ بها قد يكون أمراً معقداً من الناحية القانونية، ويستهلك الكثير من الموارد، وذا تكلفة مرتفعة؛ بالقياس إلى عدد الأشخاص التي قد تنطبق عليهم هذه الأنواع من التدخلات.

### الملخص:

تعتقد الأياتا أن معالجة العوائق المتعلقة بالولاية القضائية وغيرها من عوائق التنفيذ العملية الحالية تمثل استخداماً أكثر فعالية للوقت والجهد التشريعي الثمينين، إلا إنه في الحالات التي تمت فيها معالجة هذه المسائل، أو كان هنالك طلب محدد من شركات الطيران في تلك السوق، قد تشكل السجلات الوطنية تدابير إضافية قد ترغب الحكومات في التفكير فيها.

## 4 منع الحوادث وإدارتها

إن تعزيز الردع أمر مهم، ولكنه مسعى يستغرق تنفيذه مدى يتراوح بين المتوسط والطويل. أما في الوقت الراهن، فإن منع وقوع حوادث الشغب ابتداءً يعد محط التركيز الأساسي في الصناعة التي تدرك أن عليها لعب دور مهم. ويمثل التدريب الفعال لطاقم الطائرة، والمبادرات متعددة الأطراف، وما يتعلق بذلك من حملات التوعية عناصر مهمة قد تحدث فرقاً كبيراً في تقادي حوادث الركاب غير المنضبطين، و/أو تهدئتها، و/أو إدارتها.

### 4.1 التدريب والإرشاد

تتطلب معايير تدقيق السلامة التشغيلية الصادرة عن الأياتا أن يكون لدى شركات الطيران الأعضاء سياسة وإجراءات تتناول السلوك غير المنضبط، وتتضمن بالحد الأدنى ما يلي: تحديد الركاب غير المنضبطين، وإنزالهم، وضبطهم، والإبلاغ عنهم. ويشمل الإرشاد المقدم لدعم هذا المعيار تقديم المشروبات الكحولية على نحو يتسم بالمسؤولية.

وتتطلب معايير التدريب IOSA على تدقيق السلامة التشغيلية أن توفر شركات الطيران التدريب على الدفاع عن النفس، واستخدام أدوات الحماية غير المميّنة (عند حملها) عند التعامل مع مثل هذه الحوادث. ويشمل الإرشاد المقدم لدعم هذه المعايير التوصية بوضع السيناريوهات والتقييمات المستندة إلى الكفاءة.

ويوفر دليل أفضل ممارسات سلامة عمليات المقصورة الصادر عن الأياتا إرشاداً مفصلاً لشركات الطيران بشأن تقديم المشروبات الكحولية على نحو يتسم بالمسؤولية، والاستجابة الموصى بها لحالات التمل، بالإضافة إلى استجابات كاملة ومفصلة موصى بها لحالات السلوك غير المنضبط بجميع مستوياته، والعبارات المقترحة للتحذيرات الرسمية. ورغم أن هذا الدليل مصمم بشكل خاص لمساعدة طاقم الطائرة، فهو مفيد للعاملين الأرضيين بما في ذلك موظفو تسجيل الوصول، والبوابة، والصالة، كما توفر الأياتا تدريباً صفيًا على التعامل مع الركاب المشاغبين للموظفين الأرضيين وطاقم الطائرة.

في عام 2014، أصدرت الأياتا في اجتماعها السنوي العام المنعقد في الدوحة قراراً يدعو شركات الطيران الأعضاء إلى وضع سياسات وإجراءات مناسبة لضمان التعامل الموحد مع حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاغبين على مستوى شبكتها. ويشمل ذلك التدريب التهذئة للمساعدة على نزع فتيل الحوادث، والتقديم الآمن للمشروبات الكحولية، وأخيراً التدريب على الضبط (بما في ذلك استخدام أدوات الضبط) عند إخفاق التدخلات الأخرى، أو عند تعرض السلامة والأمن لخطر وشيك. وهذه التدريبات مطبقة على نطاق واسع بين أعضاء الأياتا. وفي بعض البلدان، تفرض السلطات الوطنية على شركات الطيران التابعة لها أن توفر تدريباً أولياً ومتمركزاً لطاقم الطائرة بخصوص الركاب غير المنضبطين.

### 4.2 مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين

تشمل الجهود التي تبذلها الأياتا العمل مع أصحاب المصلحة الآخرين لضمان إدراك الأطراف الأخرى في سلسلة القيمة أن لها دوراً مهماً تؤديه في منع وقوع الحوادث. وقد يشمل ذلك، على سبيل المثال، التأكد من قيام سلطات المطار، والحانات، والمطاعم، ومتاجر السوق الحرة بعرض المشروبات الكحولية وبيعها على نحو يتسم بالمسؤولية، والعمل مع شرطة المطارات المحلية على وضع إجراءات واضحة توخياً للوضوح في حال تسليم الركاب غير المنضبطين والمشاغبين للشرطة. وعلاوة على ذلك، فلا بد أن تحرص شركات الطيران على إدراك موظفي المناولة التابعين لها، ووكلائها لضرورة مراقبة سلوك الركاب عند نقاط تسجيل الوصول وبوابات الصعود إلى الطائرات،

وإطلاع طاقم الرحلة والطائرة على أية مخاوف لديهم كي يتمكنوا من اتخاذ قرارات مدروسة بشأن المنع من ركوب الطائرات. ومن الأمثلة على الممارسات الجيدة "مدونة سلوك الصناعة البريطانية بشأن الركاب غير المنضبطين والمشاعبين" المفصلة في الصفحة التالية.

### 4.3 حملات التوعية

كما أشرنا في القسم الأول، فإن الملحق التاسع "التسهيلات" يتضمن معايير تتطلب من الدول تنظيم حملات توعية عامة حول السلوك غير المنضبط والمشاعب على متن الرحلات الجوية، وما يمكن أن يترتب عليه من إجراءات قانونية أو غير ذلك من الإجراءات. ويمكن لشركات الطيران وأصحاب المصلحة الآخرين الاستفادة من المواد المنتجة لتعزيز الرسائل. ومع ذلك فالصناعة قد طورت مناهج خلاقية ومبتكرة للتعامل مع بعض محفزات سلوك الركاب غير المنضبطين والمشاعبين. ومن الأمثلة على الممارسات الجيدة بهذا الخصوص "حملة الإفراط في تناول المسكرات" التي تشارك فيها الأياتا في المملكة المتحدة، والموضحة أدناه. ومن الأمثلة الجيدة الأخرى عمل الأياتا مع المطارات وأصحاب المصلحة الآخرين في مطارات عدة في حملة سميت "سافر بأمان، اشرب بمسؤولية"، والتي يمكن توفير تفاصيلها عند الطلب.

#### مثال على الممارسة الجيدة: مدونة قواعد السلوك في المملكة المتحدة بشأن الركاب المشاعبين والغير منضبطين

تدعم وتعزز ال IATA مبادرات مثل مدونة قواعد السلوك في المملكة المتحدة الخاصة بالركاب المشاعبين والغير منضبطين. تجمع هذه المبادره بين شركات الطيران والمطارات والشرطة والتجار والخدمات الارضية الذين يشتركون في مجموعة من الالتزامات والإجراءات لمنع وإدارة الحوادث التخريبية. وتشمل هذه (1) وضع نهج عدم التسامح مطلقا مع السلوك الغير منضبط (2) دعم الموظفين لتحديد واستباق الحوادث وخفض تصعيدها وإدارتها (3) تقديم التزامات بشأن بيع الكحول والترويج له و (4) وضع تدابير لتتقيف الركاب والتواصل معهم.

في صيف عام 2015 ، اجتمعت شركات الطيران والمطارات والشرطة وهيئة الطيران المدني في المملكة المتحدة ومسؤولون حكوميون وبائع تجزئة كبير في المطارات للنظر في المشكلة واتضح من المناقشة أنه لا يوجد نهج وطني منسق لهذه القضية. وهذا يعني أن الركاب لم يتلقوا رسائل متسقة ولم تتم مشاركة الممارسات الجيدة على نطاق واسع. تم تطوير مدونة الممارسات التطوعية هذه من قبل أعضاء الخطوط الجوية البريطانية ، ورابطة مشغلي المطارات ، ومجموعة قادة شرطة المطار ، ورابطة تجار التجزئة المتعددين المرخصين ، ومنندى السفر بالتجزئة في المملكة المتحدة. الغرض من المدونة هو إنشاء نهج مشترك ومتسق ينسق ويعزز الجهود الحالية لمنع وتقليل سلوك الركاب الغير منضبط. يشارك الموقعون على المدونة طواعية لأنهم ملتزمون بضمان تمتع الركاب بتجربة آمنة وممتعة باستمرار عند السفر للعمل أو الترفيه ، وتوفير بيئة عمل آمنة وممتعة لموظفيهم.

## مثال على الممارسة الجيدة: حملة الإفراط في تناول المسكرات، المملكة المتحدة

لقد شاركت الأياتا في حملة عالية المستوى فريدة من نوعها بقيادة الصناعة اسمها "الإفراط في تناول المسكرات" في المملكة المتحدة، وهي مبادرة انبثقت عن مدونة سلوك الصناعة البريطانية بشأن الركاب المشاغبين المبيئة أعلاه. ووفقاً لبيانات سلطة الطيران المدني البريطانية (CAA)، فقد كانت هنالك 417 حالة سلوك مشاغب على طائرات شركات الطيران البريطانية في عام 2017، بزيادة نسبتها 32.5% في الحوادث المبلغ عنها في أربع أعوام، مع إبراز التمثل كعامل أساسي فيها.

وتهدف حملة التوعية المدعومة من الحكومة البريطانية والتي نظمها منتدى مكاتب السفر البريطاني، ورابطة مشغلي المطارات، واتحاد شركات الطيران البريطاني، ومجلس ممثلي شركات الطيران، والأياتا؛ إلى إطلاع الركاب على عواقب الشرب غير المسؤول أثناء السفر جواً من 11 مطاراً خلال فترة ذروة السفر صيفاً. ويشمل ذلك تسليط الضوء على أن الحادث قد يؤدي إلى السجن لمدة سنتين، وغرامة مقدارها 5000 جنيه استرليني، وحظر ركوب الطائرات، والحظر من قبل شركة الطيران، وتسديد التكلفة التي تتكبدها شركة الطيران إذا تم تحويل مسار الرحلة. وباستهداف فئات عمرية محددة، فقد استخدمت الحملة نقاط البيع والملصقات في المطارات المشاركة، والأسواق الحرة، ومتاجر المشروبات. كما شملت استخدام منصات سناب شات، وإنستجرام، وفيسبوك، ووسائل الإعلام التقليدية بصورة مبتكرة. وقد نتج عن الحملة أكثر من 100 مقال في وسائل الإعلام التقليدية، و5.6 مليون انطباع على مواقع التواصل الاجتماعي. وهناك إشارات تدل على أن هذه الحملة، مع قواعد الممارسة البريطانية، قد كان لها أثر. فأرقام الشغب لسنة 2018 انخفضت، كما شهدت بعض المطارات انخفاضاً في عدد الحوادث بنسبة 30%. ويعد هذا مثلاً على أفضل الممارسات لأي دولة وشركة طيران قد تواجه مشكلات مع الركاب المشاغبين في مسارات أو مطارات محددة.



## 5 المصادر والقراءات الإضافية

### المعاهدات ومواد منظمة الطيران المدني الدولي

- [اتفاقية طوكيو 1963](#)
- [بروتوكول مونتريال 2014 \(متوفر باللغات الرسمية لمنظمة الطيران المدني الدولي\)](#)
- [النص الموحد](#)
- [قوائم أطراف بروتوكول مونتريال 2014](#)
- [مجموعة الوثائق الإدارية الخاصة بمنظمة الطيران المدني الدولي لبروتوكول مونتريال 2014، وصكوك التصديق / الموافقة / الإقرار النموذجية \(متوفرة باللغات الرسمية لمنظمة الطيران المدني الدولي\)](#)
- [وثيقة دليل منظمة الطيران المدني الدولي رقم 10117 – دليل الجوانب القانونية للركاب غير المنضبطين والمشاعين \(2019\)](#)
- [قرار الجمعية العمومية لمنظمة الطيران المدني الدولي رقم 41-4](#)

### المواد الأخرى

- [صفحة سياسات الأيانات](#)
- [إحصائيات إدارة الطيران الاتحادية ومجموعة الأدوات الرقمية المتعلقة بحملة "عدم التساهل مطلقاً"](#)
- [مدونة السلوك البريطانية بشأن الركاب غير المنضبطين والمشاعين](#)
- [حملة الإفراط في تناول المسكرات](#)