

Вопрос — ответ

С 19 века всеволожская земля была неразрывно связана с железной дорогой – в октябре 1892 года железнодорожная магистраль связала Санкт-Петербург и торфопромышленный поселок Ириновка. За более чем столетнюю историю существования в этих местах железнодорожного сообщения наши земляки настолько привыкли пользоваться этим доступным и удобным видом транспорта, что и сегодня большинство предпочитают электрички всем другим способам передвижения на дальние расстояния.

В настоящее время железнодорожный транспорт по территории Всеволожского района проходит под славным знаменем Октябрьской железной дороги. Сегодня Октябрьская магистраль – одна из крупнейших железных дорог страны. Ее эксплуатационная длина составляет 10334 км. Дорога охватывает территорию площадью более 520 тыс. кв. км с населением 25 млн человек. Зона действия Октябрьской магистрали включает 10 субъектов федерации: Москву, Санкт-Петербург, Московскую, Тверскую, Новгородскую, Псковскую, Ленинградскую,

Вологодскую, Мурманскую области и Республику Карелия. В Северо-Западном Федеральном округе РФ ОЖД осуществляет 75% всего объема грузовых и 40% пассажирских перевозок. По своей сути дорога является погрузочной, припортовой и приграничной. 100-тысячный коллектив филиала на деле реализует миссию компании «Российские железные дороги»: эффективное удовлетворение спроса на транспортные услуги, повышение универсальной конкурентоспособности, достижение финансовой устойчивости и обеспечение социальной ответственности бизнеса.

Однако у тех, кто ежедневно пользуется электричкой, у тех, кто выезжает по выходным за город, на дачу и «на природу», есть немало вопросов к руководству ОЖД. Сегодня на вопросы наших земляков, жителей Всеволожского района, отвечает начальник Северо-западной пригородной пассажирской компании Константин Владимирович ВОРОНЦОВ.



Пассажир и железная дорога

Вопрос. В летние месяцы пассажиропоток на пригородных направлениях значительно увеличивается, в кассы стоят огромные очереди, люди нервничают, иногда опаздывают на электричку. Как планируется решать эту проблему?

Ответ. Значительно сократить время оформления проездных документов и повысить качество обслуживания пассажиров в пригородных кассах поможет внедрение единых транспортных карт. Это пластиковые карты с фотографией держателя, имеющие встроенные бесконтактный и контактный модули. Пластиковая карта может использоваться держателями ЕТК в качестве носителя льготных проездных билетов на городском общественном транспорте Санкт-Петербурга и в пригородном сообщении на всем полигоне обслуживания ОАО «СЗППК». Такая технология позволит держателями ЕТК оформлять проезд без предъявления документов, удостоверяющих личность и право на получение льготы. Кроме того, ЕТК может использоваться в качестве ключевого идентификатора гражданина в приложениях интегрированной автоматизированной системы (ИАС) «Одно окно».

Жителям Санкт-Петербурга, получившим право на ежемесячное денежное вознаграждение, единые Транспортные Карты начали выдавать с 01.06.09 г.

В 2010 году планируется выдавать такие карты всем льготникам Санкт-Петербурга.

Вопрос. «Зайцы» в электричках – проблема вечная. А вот «лжереvizоры» появились относительно недавно. Ведется ли борьба с такими «охотниками» на «зайцев»?

Ответ. Ведется борьба и с «зайцами», и с «лжереvizорами». Для активации проводимой работы с 1 июня ОАО «Северо-Западная пригородная пассажирская компания» проводит мероприятия по предупреждению фактов безбилетного проезда, выявлению действий «лжереvizоров» и случаев несанкционированной торговли в пригородных поездах. В среднем процент безбилетных пассажиров составляет 10%. За первый месяц проведения мероприятий по борьбе с безбилетниками в пригородных электропоездах выявлено более 547 тысяч безбилетных пассажиров.

Кроме того, для усиления контроля за соблюдением правил проезда, с 1 апреля в пригородных электропоездах Санкт-Петербург - Витебского направления увеличилось количество сотрудников транспортной милиции, сопровождающих электропоезда совместно с разъездными билетными кассирами и сотрудниками частного охранного предприятия.

С 1 июня 2009 года для повышения эффективности работы все кассиры-контролеры оформляют проезд пассажиров в пригородных поездах с помощью портативных кассовых аппаратов. Также активизирована работа по выявлению «лжереvizоров» и несанкционированной торговли в пригородных поездах.

Разъездной билетный кассир в поездах пригородного сообщения имеет форму двух вариантов:

1. Форменная одежда синего цвета, с жетоном в виде щита с персональным номером. На форме и жетоне – логотип транспортной компании «ТК»;

2. Форменная одежда красного цвета и нагрудный номерной жетон с надписью «контролер разъездной кассир билетный ОАО «Северо-Западная пригородная пассажирская компания» и с персональным номером.

По требованию пассажира, разъездной билетный кассир должен предъявить открытый

лист формы 2 «П» (удостоверение) красного цвета с печатью ОАО «Северо-Западная пригородная пассажирская компания» и подписью Генерального директора.

Вопрос. Сегодня в пригородных поездах можно купить все, что угодно, – от авторучки до дриля, от мороженого до шашлыка. Кого-то из пассажиров это развлекает, но большинство раздражает, к тому же товары предлагаются, как правило, некачественные, продукты питания – просроченные. Ваше отношение к этому явлению?

Ответ. С 1 января 2007 г. приказом начальника Октябрьской железной дороги мелкорозничная торговля в электропоездах пригородного сообщения запрещена. Такое решение принято в связи с участвовавшими обращениями граждан с жалобами на резкое снижение уровня торгового обслуживания пассажиров, культуры торговли и качество продаваемой продукции – в целях обеспечения жизни, здоровья и безопасности пассажиров. При вынесении решения о запрете были учтены рекомендации правоохранительных органов и органов санитарно-эпидемиологического контроля.

В соответствии со ст.14.1 Кодекса РФ об административных правонарушениях несанкционированная торговля в пригородных электропоездах влечет за собой административную ответственность в виде выплаты штрафа от 500 до 2000 рублей.

Но надо признать, что меры, принимаемые правоохранительными органами, недостаточны. В этой связи принято решение, и это подтверждено президентом ОАО «РЖД», легализовать данный вид деятельности.

Нами подготовлена концепция, проект организации торговли в Санкт-Петербургском узле, охват в размере 100 км всех курсирующих поездов из Санкт-Петербурга. Данная концепция подразумевает, самое главное, утверждение номенклатуры или перечня товаров, которые могут реализовываться. Также объем на каждом направлении, в каждом поезде, количества торговцев. Мы устанавливаем четкий лимит, и та организация, которая будет выполнять, обязана отвечать за каждое количество торговцев в каждом поезде. В случае обнаружения нелегального торговца или лимита сверхустановленного, договор будет разрываться. Мы хотим сегодня этот лимит привести в соответствие с теми требованиями, которые должны быть.

Безусловно, торговля нужна, но не в том количестве и не с таким качеством продукта. По край-

ней мере, теперь мы будем отвечать за то качество, которое будет сегодня предоставляться в поезде. На сегодня такой ответственности нет. Обязательно будут распространяться и печатные издания, они в обязательном порядке есть.

Что касается деталей и требований, мы должны учитывать мнения пассажиров и их безопасность. Мы постараемся изменить ситуацию по сравнению с тем, что есть на данный момент, чтобы у пассажиров не было никаких опасений.

Вопрос. В одном из Ваших выступлений было отмечено, что ежегодно компания перевозит в поездах пригородного сообщения около 116413 тыс. пассажиров. Затраты на перевозку пассажиров исчисляются почти 6817 миллионами рублей в год, в то время как доход составляет чуть больше 6246 миллионов рублей. За счет чего планируется компенсировать убытки, не ляжет ли это бремя на плечи местных администраций?

Ответ. Это бремя на плечи местных администраций возложено Российским законодательством. В настоящее время ОАО «СЗППК», как перевозчик, осуществляет транспортное обслуживание населения Санкт-Петербурга, Ленинградской области, Новгородской области, частично Вологодской. Сегодня в стадии рассмотрения проекты расширения полигона обслуживания на Карельскую Республику, Псковскую область и далее.

Субъекты Российской Федерации уполномочены организовать транспортное обслуживание населения на территории своего субъекта, т.е. определять потребность населения в пассажирских перевозках, объем транспортных услуг для удовлетворения потребности населения, формировать государственный заказ, и за счет средств субъекта производить компенсации перевозчикам выпадающих доходов в связи с выполнением ими государственного заказа.

Однако далеко не все и не в полной мере субъекты РФ согласно законодательству закладывают в свои бюджеты средства на организацию транспортного обслуживания.

Только Санкт-Петербург исполняет свои функции заказчика и плательщика в полной мере. Новгородская область оплачивает только около 12,5 млн. руб. за весь год, а Ленинградская область вовсе не заказывает и не оплачивает предоставление транспортных услуг, формируя весь убыток по перевозкам на территориях своего субъекта.

При всем при том, что правительственной программой Российской Федерации, решениями

владельца инфраструктуры ОАО «РЖД», уже в следующем году должна быть обеспечена безубыточная работа пригородных железнодорожных компаний. Это связано еще и с тем, что с 1 января 2010 г. прекращается так называемое «перекрестное субсидирование», т.е. покрытие убытков пригородных перевозок за счет прибыли от грузовых.

Это означает, что, в соответствии с законодательством РФ, при отсутствии заказа на перевозки профинансированного из бюджета субъекта РФ, перевозчик вынужден не допускать непокрытые доходами затраты, и, в первую очередь, за счет неназначения в графике движения малонаселенных поездов по 15–20 чел. на вагон, формирующих основной убыток.

Все субъекты Российской Федерации многократно проинформированы об этом на уровне губернаторов и отраслевых отделов администраций для принятия решений и выделения бюджетных средств на транспортное обслуживание железнодорожным транспортом пригородного сообщения на 2010 год.

Вопрос. К нам в редакцию люди обращаются по самым разным поводам, в том числе и с сообщениями о сбое в работе электричек, о низком качестве обслуживания пассажиров на вокзалах, станциях и в электропоездах, о санитарно-техническом состоянии пассажирских устройств. Какие меры принимаются для того, чтобы таких обращений было меньше?

Ответ. Мы анализируем все обращения граждан, принимаем меры для устранения и недопущения проблемных моментов. Сектором по работе с жалобами пригородной компании за 6 месяцев 2009 года было рассмотрено 1500 обращений от пассажиров. В своих обращениях пассажиры уделяют особое внимание таким вопросам, как качество обслуживания пассажиров на вокзалах, станциях и электропоездах, санитарно-техническому содержанию пассажирских устройств, графику движения пригородных поездов. Рассматривая и анализируя поступившие обращения, сотрудники компании выявляют наиболее актуальные, волнующие пассажиров темы, устраняют недостатки и разрабатывают корректирующие действия, направленные на повышение уровня обслуживания пассажиров.

Для повышения качества обслуживания и предоставления услуг в пригородном сообщении организованы ежемесячные занятия с билетными кассирами по «этике и культуре обслуживания пассажиров» и проведен инструктаж с проводниками пассажирских вагонов.

Оставить жалобы и предложения пассажиры могут по телефонам Горячей линии ОАО «Северо-Западная пригородная пассажирская компания» – 436-32-60, 436-32-58 и Горячей линии Октябрьской железной дороги – 436-32-06.

Также каждую первую пятницу месяца ОАО «СЗППК» совместно с Дирекцией пригородных перевозок «Транском» организует «День пассажира». Прием пассажиров осуществляется с 14.00 до последнего пассажира в приемной Дирекции Санкт-Петербург – пригород, расположенной в левом крыле второго этажа Финляндского вокзала.

С 18 июля по 16 августа 2009 года ОАО «Северо-Западная пригородная пассажирская компания» совместно со службой по управлению качеством и маркетингу и Дирекцией пригородных перевозок «Транском» Октябрьской железной дороги проводят маркетинговые исследования в целях определения удовлетворенности потребителей услугами перевозки и обслуживания на вокзалах и станциях. Исследования проводятся методом анкетирования в поездах пригородного сообщения. Всего анкета включает в себя 14 вопросов. Все полученные материалы будут обработаны для дальнейшего рассмотрения и планирования работы ОАО «СЗППК».

Подготовила Светлана ЗАВАДСКАЯ

