

Урок 3

«Структура управления железнодорожным вокзалом. Структурные подразделения железнодорожного вокзала. Группы, включаемые дополнительно в состав вокзалов (кроме малых). Размещение объектов на вокзалах на арендных началах. Организационная структура управления вокзалом».

Какие преимущества дает централизованное управление вокзальными комплексами?

Функционал дирекции включает весь спектр задач, связанных с управлением вокзалами. В том числе это оказание услуг пассажирам и посетителям, поддержание технического состояния вокзальной инфраструктуры, реализация проектов развития вокзалов и транспортно–пересадочных узлов. Кроме того, особое внимание уделяется также обеспечению транспортной безопасности и созданию безбарьерной среды.

Что касается преимуществ, которые дает централизованное управление вокзальными комплексами, то это в первую очередь возможность внедрения единых подходов к стратегии и приоритетам развития, содержанию и предоставлению вокзальной инфраструктуры, а также к обеспечению стандартов качества обслуживания пассажиров.

Вокзал должен быть, как правило, расположен со стороны населенного пункта. Помещения для приема багажа необходимо располагать возле вокзала.

Удобные подходы пассажиров к вокзалу со стороны привокзальной площади и проходы в вокзал со стороны перрона являются одним из основных условий рационального расположения вокзала.

Основной **целью** деятельности вокзалов является удовлетворение запросов пассажиров в предоставлении основных, сопутствующих и дополнительных видов сервисных услуг, расширение диапазона этих услуг и повышение качества обслуживания пассажиров с целью наиболее полного удовлетворения их потребностей.

Вокзал - "ворота" в город. Первое впечатление о городе у приезжающих складывается из внешнего и внутреннего вида вокзала, его интерьера, чистоты залов, помещений, культуры, вежливости и качества обслуживания его структурных подразделений. Первая оценка работы железнодорожного транспорта пассажиром формируется после соприкосновения с работой вокзала и его служб.

Работой вокзала руководят **начальник вокзала** и его заместители, а случае отсутствия руководства вокзала его работой руководят **дежурные помощники начальника вокзала**, работающие по сменам.

Крупные вокзалы выполняют весь комплекс операций по обслуживанию пассажиров:

В настоящее время регламентируют работу вокзалов следующие документы:

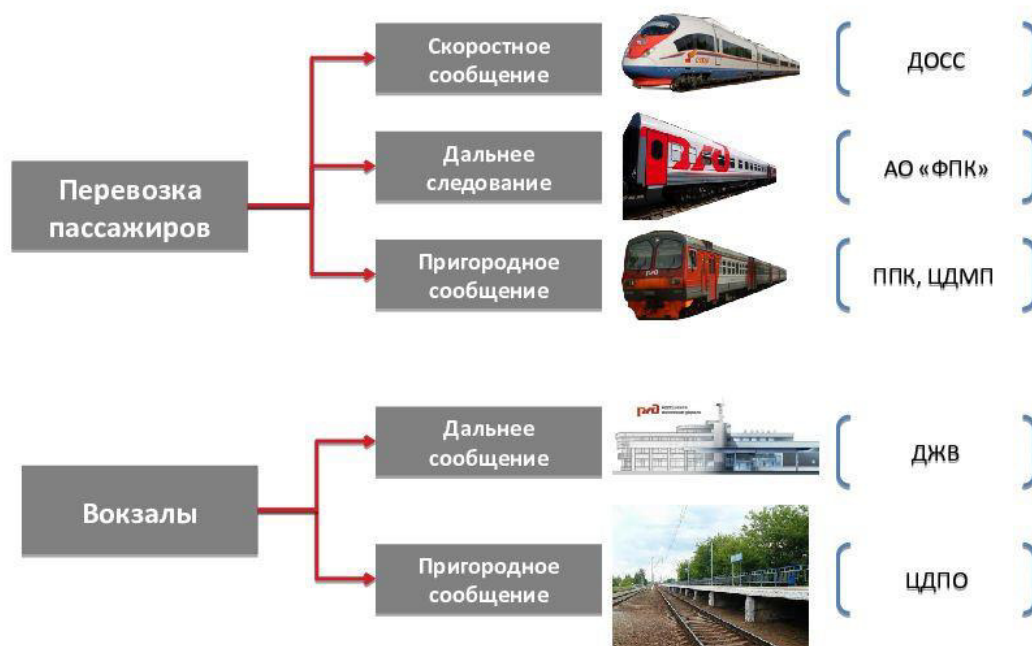
- ✓ Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации (ПТЭ);
- ✓ типовой технологический процесс работы вокзалов;
- ✓ межгосударственные и государственные стандарты строительных норм и правил, санитарных норм и правил, норм пожарной безопасности;
- ✓ технический регламент оснащённости железнодорожных вокзалов (подготовлен ЗАО «Трансконсалт» и утвержден Департаментом пассажирских сообщений);
- ✓ отраслевые нормы технологического проектирования железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования.

В соответствии с этими документами управление работой вокзала базируется на технологическом процессе, который объединяет все отдельные операции, выполняющиеся на вокзале.

Порядок работы каждого руководителя и исполнителя, взаимодействие их с другими работниками вокзала предусматривается в инструкционно-технологических картах (или должностных инструкциях) работников каждой профессии.

Что касается других структурных подразделений, имеющих на железнодорожном вокзале и участвующих в обслуживании пассажиров и предоставлении услуг, то взаимодействие подразделений основывается на регламентах взаимодействий.

Укрупнённая структура бизнес-блока «Пассажирские перевозки и сервис»



В вертикально - функциональной структуре управления всеми железнодорожными вокзальными комплексами выделяют три уровня (рис. 1):

- ✓ центральный уровень - Дирекция железнодорожных вокзалов (Центральная Дирекция пассажирских обустройств);
- ✓ региональный уровень - Региональная дирекция железнодорожных вокзалов (региональная дирекция пассажирских обустройств);
- ✓ линейный уровень - железнодорожный вокзальный комплекс.





- а) - начальник Дирекции железнодорожных вокзалов **Геворкян Георгий Альбертович**;
б) - начальник Северной дирекции железнодорожных вокзалов **Румянцев Евгений Михайлович**;
в) – начальник вокзала Ухта **Дегтярева Елена Михайловна**

Рисунок 1 - Руководители вертикально - функциональной структуры управления всеми железнодорожными вокзальными комплексами

Железнодорожный вокзал может иметь различные структурные подразделения.

Основные из них: справочно-информационная служба, багажное отделение, камеры хранения ручной клади, комната отдыха транзитных пассажиров, комната матери и ребенка (КМиР).

Помимо этого, в состав вокзалов (кроме малых) дополнительно могут включаться группы учета и отчетности (ГУО), ремонтные подразделения и другие службы. На арендных началах, на железнодорожных вокзальных комплексах размещаются кассы аэрофлота, предприятия бытового обслуживания и общественного питания (почта, телефон, парикмахерские, буфеты, кафе и др.).

Регламент взаимодействия работниками вокзала осуществляется с билетными кассами, медпунктом и полицией.

Собственником железнодорожного вокзала является Северная региональная дирекция железнодорожных вокзалов - структурное подразделение Дирекции железнодорожных вокзалов - филиала открытого акционерного общества «Российские железные дороги».

Краткое наименование - Северная РДЖВ. Юридический адрес: 150030, город Ярославль, площадь Подвойского, дом 1.

Железнодорожный вокзал Ухта расположен по адресу: 163000, Республика Коми, город Ухта, улица Вокзальная, дом 1.

Организационная структура управления железнодорожным вокзалом Ухта включает начальника вокзала, которым является Дегтярева Елена Михайловна (см. рис 1, в), дежурных помощников начальника вокзала, дежурного по выдаче справок, грузчика и электромонтера. Схема управления железнодорожного вокзала Ухта приведена на рисунке 2.

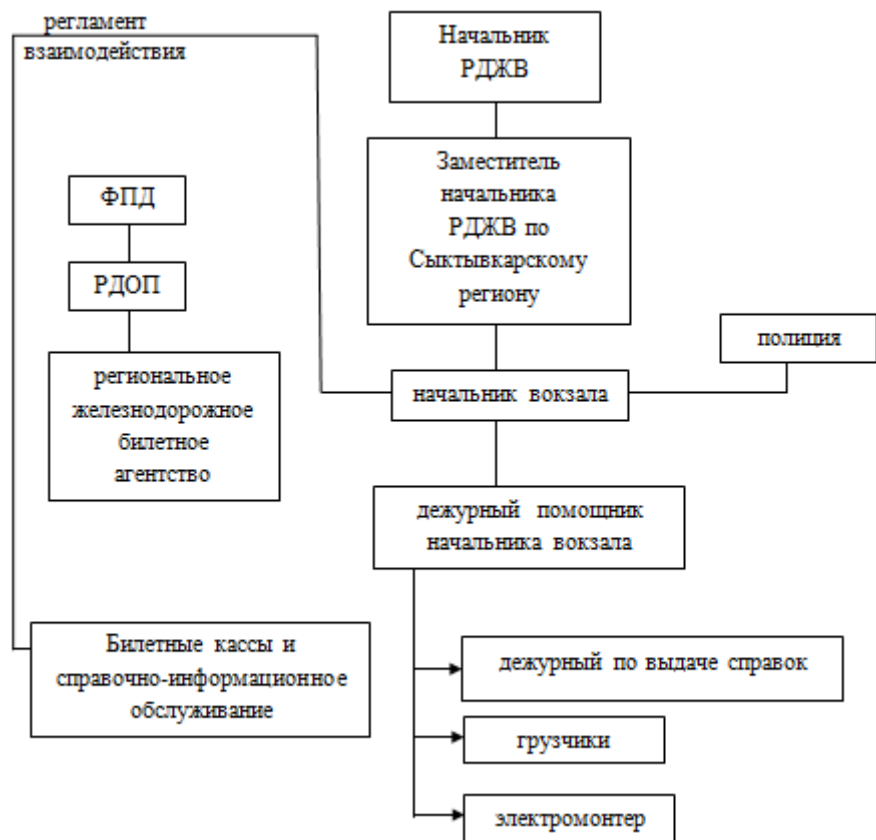


Рисунок 2 – Организационная структура управления железнодорожным вокзалом Ухта

Информацию по любому вокзалу можно узнать на официальном

Сервисы

- Информационно-справочные услуги

Предоставление справок в письменной форме от 250 руб. за одну справку в одном направлении.

Обращаться к дежурному помощнику начальника вокзала, 1-й этаж, режим работы круглосуточный, перерывы: с 03.30 до 06.00, с 11.00 до 11.30, с 14.00 до 15.00, с 19.20 до 19.50, с 22.00 до 23.30.

- Зал ожидания

Зал ожидания расположен на 1 этаже вокзала.

Режим работы: ежедневно, круглосуточно.

Услуга предоставляется бесплатно.

- Камеры хранения

Автоматические камеры хранения расположены на 1 этаже вокзала.

Режим работы: ежедневно, круглосуточно.

Габаритные размеры ячейки стандарт: высота – 600 мм, ширина – 500 мм, глубина – 800 мм.

Стоимость аренды ячейки стандарт:

	1	час	–	100	руб.
-	от 1	до 3	часов	–	200 руб.
-	от 3	до 6	часов	–	350 руб.
-	от 6	до 8	часов	–	450 руб.
-	от 8	до 12	часов	–	600 руб.
-	от 12	до 24	часов	–	800 руб.

ВАЖНО! С момента начала аренды ячейки, в течение 15 минут, можно открывать ее неограниченное количество раз. По истечении 15 минут открытие ячейки будет считаться досрочным завершением аренды. Необходимо забрать вещи и закрыть ячейку.

Размеры дополнительных сборов:

- За хранение не востребовавшихся вещей – 800 руб. за каждые календарные сутки.
- За вскрытие ячеек автоматических камер хранения – 400 руб.
- За превышение времени хранения взимается доплата: разница между оплаченным тарифом и тарифом следующего временного интервала. Доплата при превышении времени хранения свыше 24 часов составляет сумму по тарифу диапазона 12-24 часа.

- Кассы дальнего следования
- Экспресс-Доставка Доставка деловой корреспонденции, писем, бандеролей, малогабаритных посылок (МПО).

К отправке принимаются посылки, масса которых не превышает 10 кг, с габаритными размерами по сумме трех измерений (длина, ширина, высота) не превышающими 150 см. Рассчитать тариф на перевозку с учетом особенностей отправления и ознакомиться с условиями перевозки можно самостоятельно на сайте официального партнера по ссылке <https://www.ekspress-l.ru/>

Перечень запрещенных к пересылке отправок опубликован на сайте официального партнера по ссылке <https://www.ekspress-l.ru/reglament>

Пункт приема и выдачи посылок расположен на 1 этаже в помещении дежурного помощника начальника вокзала.

Режим работы: ежедневно, круглосуточно. Перерывы: с 03.30 до 06.00, с 11.00 до 11.30, с 14.00 до 15.00, с 19.20 до 19.50, с 22.00 до 23.30.

Телефон для связи: 8-800-775-69-29.

- Кафе и рестораны
- Магазины
- Санитарные комнаты

Услуга предоставляется бесплатно, место расположения - 1-й этаж,

режим работы - круглосуточно.

- Офисные услуги
- Изготовление ксерокопий - 20 руб. за 1 страницу, обращаться к дежурному помощнику начальника вокзала, 1-й этаж, режим работы круглосуточный, перерывы: с 03.30 до 06.00, с 11.00 до 11.30, с 14.00 до 15.00, с 19.20 до 19.50, с 22.00 до 23.30.

- Пеленальный стол
- Предоставление пассажирам с детьми раннего возраста (до 3-х лет) места для кормления или переодевания до 1 часа - бесплатно, 1-й этаж, помещения комнат длительного отдыха.

- Комнаты длительного отдыха
- Комнаты длительного отдыха расположены на 1 этаже вокзала. Режим работы: ежедневно, круглосуточно. Телефон для связи: 8 (82167) 5-21-77

В комнатах длительного отдыха представлены 4 номера, оснащенных всем необходимым для комфортного проживания.

Стоимость проживания с учетом продолжительности пребывания и категории номера составляет от 60 руб. до 1270 руб.

- Помощь маломобильным пассажирам
- Оказание услуг помощи и сопровождения маломобильным пассажирам по заявке ЦСМ ОАО "РЖД" (телефон 8-800-775-0000) и при личном обращении: - организация встречи на территории вокзального комплекса, - сопровождение от/до транспортного средства на территории вокзального комплекса,

- предоставление кресла-коляски и других технических средств (при наличии) для перемещения на территории вокзального комплекса,
 - оказание помощи при посадке (высадке) в поезда,
 - оказание содействия при перемещении ручной клади, размер которой по сумме 3-х измерений не превышает 180 см, для маломобильных пассажиров:
 - следующих в общих, плацкартных и купейных вагонах - не более 2 мест общим весом не более 36 кг,
 - следующих в вагонах СВ - не более 3 мест общим весом не более 50 кг.
- Услуга предоставляется круглосуточно, на бесплатной основе.

- Поиск забытых вещей

Уважаемые пассажиры, в случае потери багажа или ребенка обращайтесь к любому сотруднику вокзала! Номер телефона +7 82167 4-04-20

- Линейный отдел полиции

Историческая справка. Железнодорожный вокзал станции Ухта расположен по адресу: 169300, Республика Коми, г. Ухта, ул. Железнодорожная, д. 1. График работы вокзала: круглосуточный. Расстояние от ст. Ухта до ст. Москва – 1955 км, от ст. Ухта до ст. Воркута – 708 км. Вокзал Ухта является вокзалом 2 класса, сдан в эксплуатацию в 1958 году. Уникальность вокзала в том, что здание выполнено в стиле сталинского ампира, как и большая часть зданий «старого города». Численность населения города Ухта – 93 тыс. чел. Основными отраслями города Ухты являются нефтегазовая и перерабатывающая промышленность. Функционирует ряд проектных институтов и НИИ в сферах проектирования и эксплуатации объектов нефтегазовой промышленности и геологоразведки. Город Ухта называют «жемчужиной севера», поскольку находится в центре географической карты Республики Коми. Считается родиной «технической» интеллигенции Республики.