

## Действия работников при сбоях в движении поездов

### ***Порядок информирования пассажиров об изменении расписания движения поездов.***

При изменении расписания движения поездов, до пассажиров доводится предварительная или оперативная информации.

**Предварительная** – информация об изменениях графика движения поездов, вызванных плановым производством работ.

Предварительная информация должна доводиться до сведения пассажиров не менее чем за 10 суток до начала действия изменений.

**Оперативная** – информация о непредвиденных изменениях графика движения поездов, вследствие возникновения различных чрезвычайных ситуаций (неисправности технических средств, аварий, стихийных бедствий и др.).

Оперативная информация доводится немедленно по мере её поступления.

### ***Организация предварительной информации о движении дальних поездов.***

Начальник вокзала (в его отсутствии – помощник начальника вокзала), получив телеграмму об изменении расписания движения пассажирских поездов или маршрута их следования, в течение 12 часов обязан:

- организовать передачу звуковой информации по громкооповестительной связи с периодом объявлений не реже 1 раза в час;
- организовать визуальную информацию посредством её размещения на стендах расписания и информационных табло;
- обеспечить выписками из телеграмм работников справочных бюро, дежурных по вокзалу, заведующих билетными кассами, диспетчера линейного бюро по распределению билетов и билетных кассиров, которые в свою очередь, информируют об этом пассажиров через громкооповестительную связь и объявления на стендах расписаний.

### ***Организация оперативной информации о движении дальних поездов.***

Начальник вокзала, его заместитель или дежурный помощник начальника вокзала, получивший от дежурного по пассажирскому парку информацию об опоздании пассажирского поезда, обязан немедленно организовать звуковую трансляцию по громко оповестительной связи

(с интервалом 15 минут, начиная с 2-х часов до момента ожидаемого прибытия поезда) и визуальную информацию - на табло прибытия поездов об ожидаемом времени прибытия.

### ***Задержка поезда по отправлению.***

В целях недопущения конфликтных ситуации и повышения качества обслуживания пассажиров на вокзале, дежурный помощник начальника вокзала получает информацию по опаздывающим поездам от дежурного по станции за 30 минут до прибытия поезда.

Всю информацию по поездам дежурный помощник начальника вокзала фиксирует в журнале «Опоздания поездов» с указанием конкретного времени получения и лишь только после отметки в журнале «Опозданий». Дежурный помощник начальника вокзала производит объявление по

громкоговорящей вокзальной радиотрансляции для пассажиров о сокращении стоянки поезда, следующего характера: «Производится посадка в пассажирский поезд №376, в виду опоздания поезда стоянка будет сокращена. Время стоянки поезда 5 минут. Будьте внимательны и осторожны». В тех случаях, когда времени стоянки поезда не хватает для посадки пассажиров (организованных групп, или ограниченных в передвижении, воинских команд и др.) дежурный помощник начальника вокзала информирует дежурного по станции о необходимости увеличения времени стоянки поезда, а проводники конкретного поезда, в соответствии с регламентом и должностной инструкции, обязаны выставить ограждение поезда.

***Организация предварительной информации о движении пригородных поездов.***

Начальник вокзала (в его отсутствие – заместитель начальника вокзала дежурный помощник начальника вокзала), получив телеграмму о предоставлении «окон», вследствие которых изменяется расписание движения пригородных поездов, в течение 12 часов обязан:

- организовать передачу звуковой информации по громко-оповестительной связи с периодом объявлений не реже 1 раза в час;
- организовать визуальную информацию посредством её размещения на стендах расписания и информационных табло;
- обеспечить копиями телеграмм работников справочных бюро, дежурных по вокзалу и билетных кассиров.

Телеграмма должна быть подписана первым заместителем начальника дороги или заместителем начальника дороги – начальником службы перевозок.

При изменении расписания на срок десять суток и более на всех вокзалах и пунктах продажи проездных документов вносятся изменения в справочно-информационные стенды. Ответственным за внесение данных изменений на вокзале является начальник вокзала.

***Организация оперативной информации о движении пригородных поездов.***

Дежурный по пассажирскому парку после получения информации об очередности отправления и времени прибытия поездов сообщают об этом дежурному по вокзалу, а также пассажирам на станции по громкооповестительной связи. Передача объявлений об изменении графика движения поездов должна осуществляться не реже одного раза в 5 минут.

При производстве посадки пассажиров на пригородный поезд с платформы «Депо» дежурный по станции поста МРЦ (Северный) оповещает пассажиров о номере пути, на котором находится поезд и назначении следования.

Информацию до пассажиров об ожидаемом времени прибытия поездов на остановочных пунктах, не оснащенных средствами передачи звуковой информации, доводят билетные кассиры путем вывешивания объявлений на табло расписаний.