

**Распоряжение ОАО РЖД от 09.12.2019 N 2780/р Об утверждении  
Регламента взаимодействия подразделений ОАО РЖД и  
перевозчиков в случае возникновения нештатных ситуаций при  
перевозке пассажиров в поездах дальнего следования на  
инфраструктуре ОАО РЖД**

**ОАО "РОССИЙСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ"  
РАСПОРЯЖЕНИЕ  
от 9 декабря 2019 г. N 2780/р**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОАО "РЖД" И ПЕРЕВОЗЧИКОВ  
В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ  
ПАССАЖИРОВ В ПОЕЗДАХ ДАЛЬНОГО СЛЕДОВАНИЯ  
НА ИНФРАСТРУКТУРЕ ОАО "РЖД"**

С целью обеспечения единого порядка взаимодействия подразделений ОАО "РЖД" и перевозчиков в случае возникновения нештатных ситуаций при перевозке пассажиров в поездах дальнего следования на инфраструктуре ОАО "РЖД":

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемый [Регламент](#) взаимодействия подразделений ОАО "РЖД" и перевозчиков в случае возникновения нештатных ситуаций при перевозке пассажиров в поездах дальнего следования на инфраструктуре ОАО "РЖД".
2. Признать утратившим силу распоряжение ОАО "РЖД" от 5 сентября 2017 г. N 1784р "Об утверждении Временного регламента взаимодействия подразделений ОАО "РЖД" и перевозчиков в случае возникновения нештатных ситуаций при перевозке пассажиров в поездах дальнего следования по инфраструктуре ОАО "РЖД".

Первый заместитель  
генерального директора ОАО "РЖД"

**А.А.КРАСНОЩЕК**

Утвержден  
распоряжением ОАО "РЖД"

от 09.12.2019 N 2780/р

**РЕГЛАМЕНТ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОАО "РЖД" И ПЕРЕВОЗЧИКОВ**

**В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ  
ПАССАЖИРОВ В ПОЕЗДАХ ДАЛЬНОГО СЛЕДОВАНИЯ  
НА ИНФРАСТРУКТУРЕ ОАО "РЖД"**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Регламент устанавливает порядок взаимодействия между подразделениями ОАО "РЖД" и перевозчиками (далее - Перевозчик) при возникновении нештатных ситуаций при перевозке пассажиров в поездах дальнего следования на инфраструктуре ОАО "РЖД" (далее - Регламент).
2. Настоящий Регламент применяется сторонними организациями на основании соответствующих договоров (соглашений), заключенных с ОАО "РЖД".
3. Справочник с контактами руководителей и ответственных работников, участвующих во взаимодействии в соответствии с настоящим Регламентом, формируется и утверждается Департаментом пассажирских перевозок.

**II. Термины, определения и сокращения**

4. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:  
взаимодействие - согласованные совместные действия по времени и способам выполнения поставленных задач в интересах достижения целей;  
нештатная ситуация - незапланированный длительный перерыв в графике движения пассажирских поездов;  
инженер (сменный) - специалист, выполняющий свои служебные обязанности, требующие неперемогного присутствия на рабочем месте, по определенному графику.
5. В настоящем Регламенте использованы следующие сокращения:  
АРМ ЧС - автоматизированное рабочее место выдачи информации о пассажирах в чрезвычайных ситуациях;  
АСУ Экспресс - автоматизированная система управления резервированием мест и билетно-кассовыми операциями, предназначенная для бронирования мест в поездах дальнего следования;  
ГВЦ - Главный вычислительный центр;  
ДЖВ - Дирекция железнодорожных вокзалов;  
ДНЦ - диспетчер поезда;  
ДОСС - Дирекция скоростного сообщения;  
ДПО - региональная дирекция пассажирских обустройств;  
ДРУ - диспетчер по управлению перевозками (района управления) диспетчерского центра управления перевозками дирекции управления движением;  
ДСП - дежурный по железнодорожной станции;  
Перевозчик - организация, филиал ОАО "РЖД", осуществляющие перевозку пассажиров в поездах дальнего следования;  
ЕИСЦ - Единый информационно-сервисный центр ОАО "РЖД";  
ЕКМП - единое клиентское мобильное приложение ОАО "РЖД";

ЛНП - начальник пассажирского поезда Перевозчика;  
МВПС - моторвагонный подвижной состав;  
РДЖВ - региональная дирекция железнодорожных вокзалов;  
ПТЭ - [Правила](#) технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации;  
Служба Л - региональная служба и отдел развития пассажирских сообщений и предоставления доступа к инфраструктуре;  
Инженер (сменный) регионального уровня - инженер (сменный) Перевозчика, региональной дирекции железнодорожных вокзалов, региональной дирекции скоростного сообщения;  
Инженер (сменный) службы Л - инженер (сменный)/работник региональной службы развития пассажирских сообщений и предоставления доступа к инфраструктуре;  
Инженер (сменный) центрального уровня - инженер (сменный)/диспетчер Перевозчика, Дирекции железнодорожных вокзалов, Дирекции скоростного сообщения;  
ЦДПО - Центральная дирекция пассажирских обустройств;  
ЦЛ - Департамент пассажирских перевозок;  
ЦОС - Департамент корпоративных коммуникаций;  
ЦСС - Центральная станция связи;  
ЦЧС - Ситуационный центр мониторинга и управления чрезвычайными ситуациями;  
ЦЧСЛ - диспетчер оперативного отдела Ситуационного центра мониторинга и управления чрезвычайными ситуациями (по пассажирскому комплексу);  
ЭЧТК - экологически чистые туалетные комплексы.

### III. Передача информации о возникновении и развитии нештатной ситуации

6. ДНЦ при получении информации о вынужденной остановке поезда, приведшей к задержкам пассажирских поездов в пути следования, сообщает об этом ДРУ. По телефону или в электронном виде ДРУ оповещает инженера (сменного) службы Л (в случае его отсутствия информирует начальника службы Л).



ПОПРОБОВАТЬ  
БЕСПЛАТНО

ДНЦ в соответствии с требованиями [пункта 1](#) приложения N 6 ПТЭ принимает оперативные меры для ввода в график опаздывающих пассажирских поездов. Схема взаимодействия подразделений ОАО "РЖД" и перевозчиков при оперативном информировании пассажиров о возникновении изменений в графике движения пассажирских поездов дальнего следования (далее - Схема) представлена в [приложении N 1](#).

7. Инженер (сменный) службы Л уведомляет о допущенных нарушениях безопасности движения, приведших к сбоям в графике движения пассажирских поездов ЦЧСЛ, инженеров (сменных) регионального уровня Перевозчика, РДЖВ и ответственного работника ДПО, владельца подвижного состава.

8. Инженер (сменный) регионального уровня Перевозчика и РДЖВ, ответственный работник ДПО, владельца подвижного состава докладывают о допущенных нарушениях безопасности движения, приведших к сбоям в графике движения

пассажирских поездов, соответственно инженерам (сменным) центрального уровня Перевозчика, ДЖВ и ЦДПО, владельца подвижного состава.

9. При проследовании пассажирских поездов "барьерного места" или выходе на первую станцию своего маршрута (при пропуске измененным маршрутом) ДРУ предоставляет инженеру (сменному) службы Л информацию о первоначальном времени опоздания каждого поезда, прогнозируемом времени открытия движения и опоздания каждого поезда при проследовании станций посадки/высадки пассажиров и сдаче поезда с железной дороги, а также передает приказ локомотивной бригаде на сокращение времени опоздания поезда.

10. В соответствии с полученной информацией инженер (сменный) службы Л подготавливает информацию о задержанных пассажирских поездах и прогнозируемых задержках пассажирских поездов по форме, указанной в [приложении N 2](#).

11. Информация инженером (сменным) службы Л направляется ЦЧСЛ, инженерам (сменным) регионального уровня Перевозчика, РДЖВ, ответственному работнику ДПО и инженеру (сменному) службы Л соседней железной дороги (при сдаче пассажирских поездов с опозданием по междорожным стыкам).

12. При получении информации о прогнозируемом опоздании пассажирских поездов при поступлении по междорожному стыку инженер (сменный) службы Л и ДРУ соседней железной дороги действуют в соответствии с [пунктами 9, 10, 11](#) настоящего Регламента.

13. ЦЧСЛ полученную информацию направляет инженерам (сменным) центрального уровня Перевозчика, ДЖВ, ЦДПО, ЕИСЦ и ответственным работникам ЦЛ, ЦОС.

14. Инженер (сменный) РДЖВ, ответственный работник ДПО передают информацию о прогнозируемом времени опоздания пассажирских поездов на вокзалы, находящиеся в ведении ДЖВ и ДПО соответственно, для информирования пассажиров. В случае отсутствия штата ДЖВ и ДПО информация передается ДСП.

15. Инженер (сменный) регионального уровня Перевозчика сообщает ЛНП о прогнозируемом времени опоздания пассажирских поездов, имеющих отклонение от нормативного графика движения поездов и следующих по полигону железной дороги. ЛНП по поездной радиотрансляционной сети или через дежурных проводников информирует об этом пассажиров поезда. В МВПС информирование пассажиров по радиотрансляционной сети осуществляется машинистом электропоезда. ЛНП, в т.ч. машинист электропоезда, обязан собрать сведения со всех дежурных проводников о прохождении информации и о наличии в составе поезда транзитных пассажиров, организованных групп пассажиров, детских групп.

16. Информация о прогнозируемом времени опоздания пассажирских поездов по прибытию на станции посадки/высадки пассажиров инженером (сменным) службы Л совместно с ДРУ обновляется не реже 1 раза в час и далее передается в порядке, предусмотренном [пунктами 11 - 16](#) настоящего Регламента.

17. Инженер (сменный) центрального уровня Перевозчика предоставляет ЦЧСЛ информацию о количестве пассажиров, следующих в поезде (поездах), с которым произошла нештатная ситуация, включая детские группы, а при необходимости о посадке и высадке пассажиров на станциях по маршруту следования, в том числе в случаях:

актов незаконного вмешательства в работу железнодорожного транспорта, их угрозы или правонарушений в пассажирском поезде;

опоздания организованных групп пассажиров;

технических неисправностей подвижного состава в пассажирском поезде, угрожающих безопасности движения, а также необходимости организации неграфиковой остановки поезда (в том числе для обслуживания ЭЧТК или экипировки).

Вся информация, полученная ЦЧСЛ, передается им ответственному работнику ЦЛ.

18. ЦЧСЛ информирует инженера (сменного) центрального уровня Перевозчика: о порядке пропуска поездов при возникновении нештатной ситуации; об организации подвоза пассажиров к пассажирскому поезду и от пассажирского поезда в случае изменения маршрута следования; о выделении автотранспорта и/или поездов пригородного сообщения для выполнения перевозок (подвоза) пассажиров.

19. Инженер (сменный) службы Л информирует инженера (сменного) регионального уровня Перевозчика в соответствии с [пунктом 18](#) настоящего Регламента.

20. Перспективная информация о движении пассажирских поездов в случае возникновения нештатных ситуаций содержит сведения о назначении, отмене или изменении расписания движения поездов и поступает на железнодорожные станции (остановочные пункты), инженеру (сменному) регионального уровня Перевозчика в виде телеграмм, распоряжений, указаний и оперативных приказов.



ПОПРОБОВАТЬ  
БЕСПЛАТНО

21. Оперативные приказы ЦЧСЛ направляет причастным работникам филиалов ОАО "РЖД" и центрального уровня Перевозчика (в соответствии со Схемой).

22. Поступившие телеграммы, распоряжения, указания и оперативные приказы регистрируются в подразделениях филиалов ОАО "РЖД" и Перевозчиков.

Полученная информация доводится до сведения пассажиров путем размещения на информационных табло (при наличии) и по громкоговорящей связи железнодорожных вокзалов и железнодорожных станций. До пассажиров, следующих в составах пассажирских поездов, информация доводится поездной бригадой через поездную радиотрансляционную сеть. В МВПС информация доводится через поездную радиотрансляционную сеть машинистом электропоезда.

23. В случае отмены действия ранее переданных телеграмм, распоряжений, указаний и оперативных приказов информация об изменениях должна быть доведена до сведения пассажиров аналогичным порядком.

#### **IV. Взаимодействие при принятии решений в случаях нештатных ситуаций**

24. Решение о необходимости пропуска пассажирских поездов измененным маршрутом при длительном перерыве движения пассажирских поездов принимается оперативным штабом, созданным руководством ОАО "РЖД" (железнодорожной дороги) с обязательным участием уполномоченного представителя Перевозчика. При этом, учитывается количество пассажиров, имеющих посадку или высадку по железнодорожным станциям объезжаемого участка, и возможность их доставки до мест назначения.

25. При необходимости отмены пассажирского поезда вследствие нештатной ситуации инженер (сменный) центрального уровня Перевозчика направляет запрос ЦЧСЛ, который по согласованию с руководством ЦЛ готовит приказ за подписью соответствующего руководителя ОАО "РЖД".
26. При прогнозируемом длительном перерыве (более 4 часов) в движении пассажирских поездов ответственный работник ЦЛ готовит и передает причастным подразделениям ОАО "РЖД", железным дорогам, ЦЧСЛ, сменным инженерам центрального уровня Перевозчика, ДЖВ и ЦДПО приказ о закрытии продажи проездных документов, порядке возврата и переоформления проездных документов, размещении пассажиров, их доставки до мест назначения или к поездам, организации бесплатного питания, информировании пассажиров.
27. При опоздании поезда, с которым следует вагон (вагоны) беспересадочного сообщения, к согласованному поезду инженер (сменный) центрального уровня Перевозчика на основании предложений региональных филиалов Перевозчика и инженера (сменного) службы Л определяет другой поезд, к которому может быть произведена переприцепка, при необходимости с изменением станции переприцепки, и направляет проект соответствующего оперативного приказа ЦЧСЛ, который согласовывает его с руководством ЦЛ, а после подписания передает его причастным подразделениям ОАО "РЖД", железным дорогам, инженерам (сменным) центрального уровня Перевозчика и ДЖВ, а также ответственным работникам ЦДПО. Решение о возможности отправки вагона отдельным локомотивом принимается руководителем ЦЛ.
28. При необходимости задержки пассажирского поезда по отправлению или в пути следования для прицепки вагонов беспересадочного сообщения от опаздывающих поездов, опоздания организованной группы пассажиров (в том числе организованных групп детей, военнослужащих) или необходимости внеплановой технической остановки поезда для заправки водой или обслуживания ЭЧТК, инженер (сменный) центрального уровня Перевозчика на основании заявки регионального филиала Перевозчика и по согласованию с руководством Перевозчика направляет соответствующий запрос ЦЧСЛ. Проект оперативного приказа ЦЧСЛ согласовывает с руководителем ЦЛ и после подписания передает в причастные службы железных дорог и Перевозчика.
29. При возникновении чрезвычайных ситуаций (ЧС) природного и техногенного характера оперативный штаб владельца инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности, действующий в соответствии с [приказом](#) Минтранса России от 26 июня 2008 г. N 94 "Об утверждении порядка действий участников перевозочного процесса на железнодорожном транспорте при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера", распоряжением ОАО "РЖД" от 11 ноября 2013 г. N 2417р "Об образовании оперативного штаба по ликвидации последствий транспортных происшествий и чрезвычайных ситуаций на инфраструктуре ОАО "РЖД" принимает решение при необходимости об эвакуации пассажиров задерживаемых поездов с использованием альтернативных видов транспорта, размещении пассажиров в учреждениях отдыха и оздоровления ОАО "РЖД", а также организации взаимодействия субъектом Российской Федерации на период нештатных или чрезвычайных ситуаций по возможности альтернативной доставки пассажиров автотранспортными (иными) средствами и организации размещения пассажиров (школы, клубы, санатории, гостиницы и т.д.).

## V. Взаимодействие при организации обслуживания пассажиров в случаях нештатных ситуаций

30. Решение о пропуске пассажирских поездов измененным маршрутом принимает оперативный штаб железной дороги по согласованию с оперативным штабом ОАО "РЖД".



ПОПРОБОВАТЬ  
БЕСПЛАТНО

В случае принятия решения о пропуске поездов измененным маршрутом Перевозчик информирует оперативный штаб железной дороги о количестве пассажиров, имеющих согласно АСУ "Экспресс" посадку/высадку по железнодорожным станциям объезжаемого участка в каждом из поездов.

Исходя из характера нештатной ситуации и наличия технических возможностей, оперативный штаб железной дороги принимает решение о порядке организации перевозки пассажиров и возможности доставки к поездам или к железнодорожным станциям назначения, в том числе с использованием альтернативных видов транспорта.

По решению оперативного штаба:

инженер (сменный) регионального уровня Перевозчика информирует ЛНП задерживаемых поездов, ЛНП через проводников передает информацию пассажирам об изменении маршрута следования и о железнодорожной станции высадки.

Информирование пассажиров об опоздании, изменениях маршрута следования, расписания движения поезда осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 22 ч. 00 мин. по радиотрансляционной сети ЛНП, с 22 ч. 00 мин. до 8 ч. 00 мин. и в случае неисправности (отсутствия) радиотрансляционной установки - адресно проводниками пассажирского вагона, в МВПС - машинистом электропоезда;

в случае отсутствия связи между инженером (сменным) регионального уровня Перевозчика и ЛНП информация передается от инженера (сменного) службы Л дежурному по железнодорожной станции, имеющему связь с локомотивной бригадой для дальнейшего информирования ЛНП и пассажиров или запрашивается ЛНП через локомотивную бригаду у ДСП, далее ДСП у ДНЦ, ДНЦ через ДРУ у (инженера) сменного службы Л;

после информирования пассажиров об опоздании, изменениях маршрута следования, расписания движения поезда, как по радиотрансляционной сети, так и непосредственно проводниками пассажирского вагона, ЛНП, в том числе локомотивной бригадой в МВПС, собирает сведения со всех дежурных проводников пассажирского вагона о прохождении информации в составе поезда, наличии транзитных пассажиров, организованных групп пассажиров, детских групп и докладывает указанные данные региональному инженеру (сменному)/диспетчеру Перевозчика;

на основании оперативного приказа ОАО "РЖД" об организации питания и данных от Перевозчика о количестве пассажиров в составе пассажирского поезда инженер (сменный) службы Л на основании оперативного приказа ОАО "РЖД" информирует АО "Железнодорожная торговая компания" о необходимом количестве

продовольственных наборов для организации питания пассажиров пассажирских поездов имеющих задержку более 4 часов и далее каждые 4 часа, но не более трех раз в сутки (с последующим отнесением расходов на виновное подразделение), и железнодорожную станцию, на которой будет передаваться питание в пассажирский поезд. Далее через инженера (сменного) Перевозчика эта информация должна быть доведена до ЛНП. По поездной радиотрансляционной сети или через дежурных проводников ЛНП информирует об этом пассажиров поезда. В МВПС информирование пассажиров по радиотрансляционной сети осуществляется машинистом электропоезда;

РДЖВ и ДПО организуют информирование пассажиров на железнодорожных вокзалах о порядке следования поездов, а также высадку и временное размещение пассажиров на железнодорожной станции высадки, их посадку на другие виды транспорта;

служба Л железной дороги во взаимодействии с перевозчиками пассажиров в пригородном сообщении организует назначение дополнительных пригородных поездов для доставки пассажиров с железнодорожной станции высадки на железнодорожные станции объезжаемого участка и с этих железнодорожных станций к пассажирским поездам. При отсутствии такой возможности обеспечивает привлечение для этих целей автотранспорт совместно с органами местной власти.

31. Для эвакуации пассажиров с перегона вследствие нештатной ситуации с пассажирским поездом при необходимости может быть задействован состав другого пассажирского или пригородного поезда, как проходящий, так и специально отправленный с железнодорожных станций ограничивающих перегон.

32. С момента возникновения нештатной ситуации инженер (сменный) регионального уровня службы Л (во взаимодействии с инженером (сменным) регионального уровня Перевозчика и РДЖВ) каждые 3 (три) часа представляет соответственно ЦЧСЛ, инженерам (сменным) центрального уровня Перевозчика и ДЖВ данные о количестве пассажиров, перевезенных другими видами транспорта, обеспеченных питанием, размещенных в гостиницах, комнатах отдыха, комнатах матери и ребенка, залах повышенной комфортности, количестве предоставленных услуг камер хранения на железнодорожных вокзалах, количестве возвращенных и переоформленных проездных документов с указанием сумм понесенных ОАО "РЖД" и Перевозчиком расходов.

33. После получения данных, указанных в [пункте 32](#), ЦЧСЛ незамедлительно передает их оперативному дежурному ЦОС и ЕИСЦ.

34. Данные о пассажирах, следующих в составах пассажирских поездов дальнего следования иностранного формирования по территории Российской Федерации, формируются инструкторами поездных бригад перевозчика (по безопасности), ЛНП для последующей передачи диспетчеру/инженеру (сменному) Перевозчика.

Попробовать **БЕСПЛАТНО**



КонсультантПлюс

Диспетчер/инженер (сменный) Перевозчика по запросу ЦЧСЛ передает ему информацию о количестве пассажиров международных пассажирских поездов, следующих по территории Российской Федерации.



## **VI. Порядок оповещения пассажиров об изменении времени прибытия, отправления поездов**

35. ДНЦ передает оперативную информацию об изменении графика движения ДСП. Далее ДСП информирует диктора, дежурного помощника начальника железнодорожного вокзала, кассира билетного (иных лиц, на которых возложена передача оповещений в зависимости от местных условий, или самостоятельно, при отсутствии работника пассажирского комплекса), на малодетельных железнодорожных вокзалах и остановочных пунктах для оповещения пассажиров о времени фактического прибытия, отправления пассажирских поездов.

Указанные работники незамедлительно передают пассажирам, находящимся на железнодорожном вокзале или железнодорожной станции, информацию о времени фактического прибытия, отправления пассажирских поездов.

36. Для объявлений на вокзальных комплексах и железнодорожных станциях использовать скрипты, указанные в [приложении N 3](#).

## **VII. Порядок оповещения пассажиров посредством ЕИСЦ, ЦСС и ЦОС**

37. Оповещение пассажиров посредством ЕИСЦ осуществляется следующим образом:

37.1. ЦЧСЛ и инженер (сменный) службы Л осуществляет информирование ЕИСЦ не позднее 30 минут после получения информации об изменениях в расписании движения пассажирских поездов в случае возникновения нештатной ситуации на инфраструктуре ОАО "РЖД". При этом необходимой информацией является: железная дорога, дата и время происшествия, место, количество и номера задержанных пассажирских поездов.

Инженер (сменный) службы Л предоставляет в ЕИСЦ информацию в соответствии с порядком оповещения, который устанавливается отдельным нормативным документом ОАО "РЖД".

Информация о прогнозируемом времени открытия движения передается не позднее 30 минут с момента его утверждения оперативным штабом владельца инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности.

Информация о прогнозируемом времени опоздания пассажирских поездов по прибытию на железнодорожные станции посадки/высадки пассажиров передается в порядке, предусмотренном [пунктами 11 - 16](#) настоящего регламента.

Информация о порядке перевозки пассажиров передается не позднее 30 минут с момента принятия решения в соответствии с пунктом 4.6 настоящего регламента.

37.2. ЕИСЦ не позднее 30 минут после получения информации в соответствии с пунктом 7.1.1 вносит указанную информацию в АРМ "ЧС" АСУ Экспресс и заполняет шаблон сообщения для пассажиров.

На основании введенных ЕИСЦ данных в АСУ Экспресс в автоматизированном режиме формируются списки:

телефонных номеров пассажиров для выполнения рассылки SMS сообщений через сеть ЦСС на SMS-платформу оператора;

адресов e-mail пассажиров для выполнения функции рассылки сообщений на адреса электронной почты специалистами ЕИСЦ;

логинов пассажиров, оформивших билеты через мобильное приложение ОАО "РЖД", для направления push-уведомлений через сервер ЕКМП, расположенный в ГВЦ.

Порядок оповещения и взаиморасчетов, а также скрипты сообщений, передаваемых посредством направления SMS, e-mail и push-уведомлений, устанавливаются отдельным нормативным документом ОАО "РЖД".

37.3. Дежурный ЕИСЦ самостоятельно уточняет у ответственного работника службы Л график движения поездов, если по пассажирским перевозкам возникают массовые вопросы (5 и более звонков в течение 1 часа) у клиентов:

а) в случае отсутствия пассажирских поездов, при этом объявлений на железнодорожных вокзалах и железнодорожных станциях об отмене нет;

б) являющихся очевидцами задержки пассажирского поезда в отправлении/прибытии (более 1 часа), при этом объявлений на железнодорожных вокзалах и железнодорожных станциях нет;

в) в случае длительной, внеплановой остановки (более 1 часа) пассажирского поезда в пути, от пассажиров, которые едут в этом поезде, при отсутствии информации от поездной бригады (локомотивной бригады - для МВПС).

37.4. При нарушении графика движения пассажирских поездов из-за возникновения нештатных ситуаций ЕИСЦ функционирует в режиме информационного реагирования наряду с выполнением своих штатных функций.

37.5. После получения информации от ЦЧСЛ и инженера (сменного) службы Л дежурный ЕИСЦ информирует операторов ЕИСЦ до получения уточненной информации о времени проследования поездов о необходимости использования скрипта для информирования пассажиров, позвонивших в ЕИСЦ, например: "По техническим причинам до/время и дата/, движение пассажирских поездов по прибытию/отправлению задерживается, приносим Вам свои извинения от лица компании ОАО "РЖД" за доставленные неудобства. Информация о графике движения поездов будет сообщена дополнительно".

38. ЦЧСЛ в течение 30 минут информирует оперативного дежурного ЦОС о возникновении нештатной ситуации на инфраструктуре ОАО "РЖД" и прогнозных изменениях в расписании движения пассажирских поездов. Ответственный за информационное реагирование на нештатные ситуации ЦОС обеспечивает, при необходимости, размещение информации на официальном сайте ОАО "РЖД" и осуществляет взаимодействие с работниками филиалов и структурных подразделений ОАО "РЖД", дочерних и зависимых обществ ОАО "РЖД", ЕИСЦ, а также с представителями СМИ в процессе информационного реагирования на нештатные ситуации. ЦОС, как уполномоченный орган в системе информационного реагирования ОАО "РЖД" на нештатные ситуации, определяет взаимодействия ее рабочих органов в соответствии с приказом ОАО "РЖД" от 9 января 2017 г. N 1 "О системе информационного реагирования ОАО "РЖД" на нештатные ситуации".

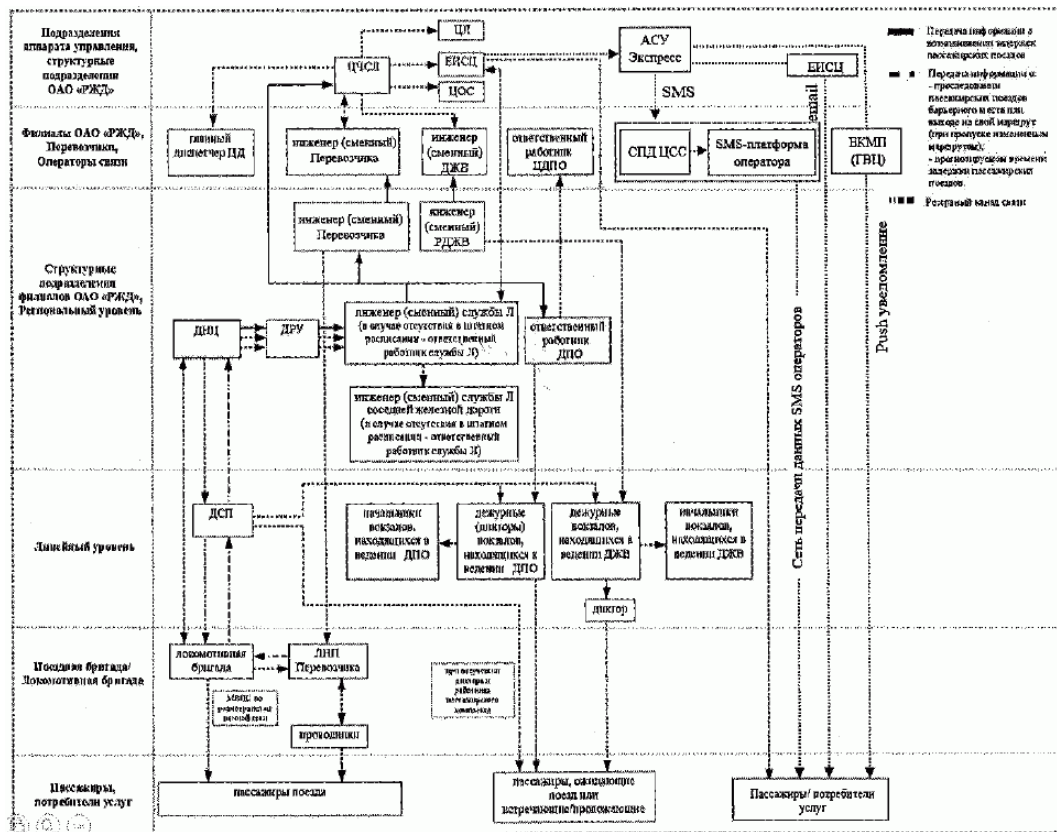


## VIII. Схемы бизнес-процессов

39. Схемы бизнес-процессов, описывающих реализацию Регламента взаимодействия подразделений ОАО "РЖД" и перевозчиков в случае возникновения нештатных ситуаций при перевозке пассажиров в поездах дальнего следования на инфраструктуре ОАО "РЖД", представлены в [приложении N 4](#).

Приложение N 1

### СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОАО "РЖД" И ПЕРЕВОЗЧИКОВ ПРИ ОПЕРАТИВНОМ ИНФОРМИРОВАНИИ ПассаЖИРОВ О ВОЗНИКНОВЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ГРАФИКЕ ДВИЖЕНИЯ ПассаЖИРСКИХ ПОЕЗДОВ ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ



Приложение N 2

### Форма предоставления информации о задержанных пассажирских поездах и прогнозируемых задержках пассажирских поездов в границах

№	Дата	№	Сообщение	Станция	≤	Время	Время	Прогноз	Прогноз	Время
п/п	а	а	ие		*≥	прибытия по графику	отправления по графику	прибытия	отправления	опоздания

-----  
<\*> Железнодорожные станции посадки-высадки, крупные узловые, а также железнодорожные станции образования пассажиропотока в границах железной дороги, железнодорожной станции выхода на свой маршрут пассажирских поездов, направленных другими маршрутами, междорожные стыковые пункты.

Приложение N 3

### СКРИПТЫ ДЛЯ ОБЪЯВЛЕНИЙ НА ВОКЗАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСАХ И ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ СТАНЦИЯХ

Уважаемые пассажиры!

Отправление КАТЕГОРИЯ поезда номер ... СТ. ОТПР. СТ. НАЗНАЧ. задерживается.  
Следите за нашими дальнейшими объявлениями!

Приносим Вам свои извинения за доставленные неудобства!

Уважаемые пассажиры!

Отправление КАТЕГОРИЯ поезда номер ... СТ. ОТПР. СТ. НАЗНАЧ. задерживается на ... час/минут.

Приносим Вам свои извинения за доставленные неудобства!

Уважаемые пассажиры и встречающие!

КАТЕГОРИЯ поезда номер ... СТ. ОТПР. СТ. НАЗНАЧ. опаздывает по прибытию.  
Следите за нашими дальнейшими объявлениями!

Приносим Вам свои извинения за доставленные неудобства!

Уважаемые пассажиры и встречающие!

КАТЕГОРИЯ поезда номер ... СТ. ОТПР. СТ. НАЗНАЧ. опаздывает по прибытию на ... час/минут.

Приносим Вам свои извинения за доставленные неудобства!

Приложение N 4

Таблица 5. Структура инфраструктуры с интеграцией и развитием существующей инфраструктуры  
 Тип ЦС

