

## 10.12 Услуги залов официальных лиц и делегаций

Услуги залов официальных лиц и делегаций (далее – ЗОЛД) на вокзальном комплексе должны оказываться в круглосуточном режиме следующим лицам:

- включенным в Перечень должностей Федеральной государственной гражданской службы, замещение которых дает право пользования залами официальных лиц и делегаций;
- депутатам Государственной Думы, членам Совета Федерации;
- Героям Советского Союза, Героям РФ, Полным кавалерам ордена Славы;
- работникам железнодорожного транспорта (руководящий состав Департаментов, филиалов, структурных подразделений ОАО «РЖД»);
- другим лицам в соответствии с приказами, указаниями и распоряжениями владельца вокзальной инфраструктуры.

**Пассажиры (посетители) могут обслуживаться в ЗОЛД при условии**

отсутствия в зале запланированных мероприятий, встреч официальных лиц, делегаций на возмездной основе.

**Услуги ЗОЛД включают в себя:**

предоставление зала для приемов и деловых встреч;	заказ и оформление проездного документа, по документу, дающему право на бесплатный проезд (депутаты Государственной Думы, члены Совета Федерации, руководители структурных подразделений ОАО «РЖД» др.)
предоставление места для ожидания прибытия/отправления пассажирских поездов;	
<b>К дополнительным услугам ЗОЛД относятся:</b>	
заказ питания из ресторана;	заказ такси;
заказ услуги перемещения ручной клади и багажа;	копировально-множительные услуги.

**В ЗОЛД должны быть предусмотрены следующие помещения:**

<b>Комната дежурного персонала</b> , оборудованная стойкой (столом) дежурного, стульями, диваном (креслом), оргтехникой (факс, компьютер, ксерокс и т.д.),	<b>Зал для приема и заседаний</b> , оборудованный мягкой мебелью, большим офисным столом для проведения совещаний на 10-12 человек, офисными креслами, дополнительным освещением (торшеры или другие светильники), теле-, видео и аудио аппаратурой для проведения деловых заседаний, спутниковым ТВ;
городской и железнодорожной телефонной связью,	
прямой телефонной связью с начальником вокзала, заместителем справочным бюро, работниками бюро распределения мест производственного участка вокзального комплекса;	
<b>Помещение дежурных ЗОЛД</b> , предназначенное для хранения форменной одежды, личных вещей и приёма пищи, оборудованное соответственно шкафами, столом, стульями, тумбочкой, СВЧ печью, электрочайником.	<b>Комната приема пищи</b> , оборудованная холодильником, СВЧ печью, электрическим чайником (самоваром), кофемашиной, столовой и чайной посудой, позволяющей сервировать банкет не менее чем на 12 персон и т.д.;
<b>Помещения ЗОЛД на территории вокзального комплекса должны:</b> быть изолированы от других помещений вокзального комплекса начальника вокзала, дежурным помощником начальника вокзала, (помещения для отдыха, личной гигиены, питания);	<b>Санитарные комнаты</b> , оборудованные унитазом, писсуаром, умывальником с зеркалом, электророзеткой и оснащенные туалетной бумагой, держателями для туалетной бумаги, щеткой для унитаза, мылом (жидким или кусковым), полотенцами

<p>иметь отдельный вход (подъезд); иметь специальную стоянку или отдельно выделенные места на оборудованной автостоянке вокзального комплекса; иметь вывеску соответствующего содержания.</p>	<p>(бумажными, х/б или электрополотенцами), крючками для одежды, корзинами для мусора с крышкой, освежителем воздуха;</p>
<p><b>В целях поддержания единого стиля в оформлении, в залах официальных лиц и делегаций на вокзальных комплексах должны размещаться:</b> портреты первых лиц государства РФ; герб РФ, флажток с флагами РФ, ОАО «РЖД», соответствующего субъекта РФ; картины на железнодорожную тематику.</p>	<p><b>В ЗОЛД на вокзальном комплексе должны быть:</b> телефонная междугородняя связь, факс, компьютер с выходом в Интернет, ксерокс, сканер, возможность чтения всех электронных носителей любых форматов; набор прессы, согласованный с региональной службой корпоративных коммуникаций; принадлежности для чистки одежды и обуви, наборы для мелкого ремонта одежды</p>

Возглавляет работу ЗОЛД – начальник вокзала или заместитель начальника вокзала (далее ответственный руководитель ЗОЛД). В течение всей смены ответственному руководителю ЗОЛД непосредственно подчиняются дежурные ЗОЛД.

**В течение смены дежурный ЗОЛД должен:**

- ⇒ соблюдать правила по приему и размещению пассажиров (посетителей), оказанию дополнительных платных услуг;
- ⇒ передавать поступающую служебную информацию (приезд/отъезд высокопоставленных лиц РФ, руководящего состава ОАО «РЖД» и т.д.), начальнику вокзала, ответственному работнику ЗОЛД, дежурному помощнику начальника вокзала, а при необходимости – дежурным ЗОЛД причастных вокзальных комплексов (по телефону);
- ⇒ информировать пассажиров (посетителей) о правилах оказания услуг в ЗОЛД; при возникновении конфликтных ситуаций с пассажирами (посетителями) сообщать ответственному работнику ЗОЛД или дежурному помощнику начальника вокзала;
- ⇒ информировать пассажиров (посетителей), находящихся в ЗОЛД, о начале посадки в отправляющийся поезд; информировать начальника поезда, отправляющегося с конкретного вокзального комплекса, о следовании в данном поезде высокопоставленных лиц РФ, руководящего состава ОАО «РЖД» и т.д., обслуживаемых в ЗОЛД;
- ⇒ осуществлять визуальный осмотр ЗОЛД, в случаях обнаружения поломки оборудования, мебели сообщать ответственному работнику ЗОЛД или дежурному помощнику начальника вокзала;
- ⇒ все происходящие события заносить в Журнал приёма - сдачи смен;
- ⇒ предоставлять депутатам Государственной Думы и членам Совета Федерации, на основании подтверждающего удостоверения, услугу заказа и оформления проездного документа по безналичному расчету (с оформлением квитанций разных сборов формы БР-122);
- ⇒ заполнять отчетно-финансовые документы (книга учета продажи услуг формы ЛУ-39, журнал кассира-операциониста, книга запаса формы ЛУ-7, книга оформления услуг по квитанциям разных сборов формы РС-97М и БР-1 формы ЛУ-8) установленным порядком, в соответствии с требованиями технологического процесса вокзального комплекса.

Заказ и оформление проездного документа, в том числе дающего право на бесплатный проезд (для руководителей структурных подразделений ОАО «РЖД»), осуществляется в соответствии со следующими правилами:

- ✓ заявка на заказ проездного документа принимается только в сутки отправления заявленного поезда; заказы по телефону на текущие сутки принимаются до часа, указанного в технологическом процессе работы вокзального комплекса;

- ✓ оформление проездных документов по заказам производится до часа, указанного в технологическом процессе работы вокзального комплекса, но не позднее 3 часов до момента отправления заявленного поезда; оформление проездного документа производится только по предъявленным пассажиром (посетителем) документам (для депутата Государственной Думы и члена Совета Федерации – соответствующие удостоверения, для работника структурного подразделения ОАО «РЖД» - паспорт, служебное удостоверение, служебное транспортное требование).

При оформлении проездных документов из свободной продажи дежурный ЗОЛД должен:

- ✓ запросить в справочном бюро информацию о наличии свободных мест в требуемом поезде;
- ✓ принять от пассажира (посетителя) требуемые документы и денежные средства для оформления проездного документа; заполнить заявку дежурного ЗОЛД на оформление проездного документа;
- ✓ оформить проездной документ в билетных кассах производственного участка конкретного вокзального комплекса (с предоставлением -билетному кассиру – документа, удостоверяющего личность, или документа, дающего право бесплатного проезда, денежные средства (если таковые требуются), заявки дежурного ЗОЛД на оформление проездного документа).

После оформления проездного документа дежурный ЗОЛД должен:

- ✓ проверить правильность оформления проездного документа (данные пассажира, ФИО, № документа, № поезда, маршрут следования, дата отправления, категория вагона);
- ✓ зарегистрировать оформленный проездной документ в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг;
- ✓ информировать пассажира (посетителя) о времени отправления поезда, № вагона, № места;
- ✓ принять плату, согласно действующего прейскуранта;
- ✓ внести данные в отчет по ЗОЛД по квитанциям формы БР-1; передать пассажиру оформленный проездной документ.

При предоставлении зала для приемов и деловых встреч дежурный ЗОЛД должен:

- ✓ согласовать дату и время предоставления данной услуги с пассажиром (посетителем) (предоставление данной услуги возможно при отсутствии мероприятий организованных в ЗОЛД);
- ✓ информировать начальника вокзала или ответственного работника ЗОЛД о дате и времени предоставления данной услуги пассажиру (посетителю);
- ✓ принять заявку (не ранее чем за сутки до предоставления данной услуги);
- ✓ принять плату за предоставление данной услуги согласно действующему прейскуранту;
- ✓ зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров.

При предоставлении пассажирам (посетителям) в ЗОЛД места для ожидания дежурный ЗОЛД должен:

- ✓ согласовать время, на которое пассажир (посетитель) хотел бы воспользоваться данной услугой;
- ✓ информировать пассажира (посетителя) о стоимости, порядке оплаты данной услуги, правилах нахождения в ЗОЛД;
- ✓ принять плату от пассажира (посетителя) согласно действующему прейскуранту и выдать чек или квитанцию;
- ✓ зарегистрировать факт оказания данной услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг.

При оказании услуги перемещения ручной клади и багажа (по желанию пассажира (посетителя)) дежурный ЗОЛД должен:

- ✓ информировать пассажира (посетителя) о правилах предоставления и оплаты услуги перемещения ручной клади и багажа в ЗОЛД;
- ✓ уточнить количество мест, требуемых для перемещения ручной клади (багажа) пассажира (посетителя);

- ✓ вызвать носильщика по средствам телефонной связи (рации) (через бригадира носильщиков или через дежурного помощника начальника вокзала);
- ✓ принять плату с пассажира (посетителя) за услугу вызова носильщика согласно действующего прейскуранта 23;
- ✓ выдать пассажиру (посетителю) чек или квитанцию;
- ✓ зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг.

При оказании услуги вызова такси (по желанию пассажира (посетителя)) дежурный ЗОЛД должен:

- ✓ информировать пассажира (посетителя) о правилах предоставления и оплаты услуги «вызов такси»;
- ✓ уточнить требуемый пункт назначения;
- ✓ вызвать такси самостоятельно или через дежурного помощника начальника вокзала принять плату с пассажира (посетителя) за услугу вызова такси в соответствии с действующим прейскурантом 24;
- ✓ выдать пассажиру (посетителю) чек или квитанцию;
- ✓ зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг с заполнением следующего набора граф – №п/п, ФИО, № удостоверения личности, № чека (квитанции), сумма взимаемая за дополнительную услугу «вызов такси»;
- ✓ уточнить у диспетчера принимающего заявку на вызов такси или у дежурного помощника начальника вокзала место расположения (ожидания) заказанного автотранспорта, регистрационный номер транспортного средства, предоставить данную информацию пассажиру (посетителю).

При заказе питания из ресторана (по желанию пассажира (посетителя)) дежурный ЗОЛД должен:

- ✓ информировать пассажира (посетителя) о правилах предоставления и оплаты услуги «заказ питания из ресторана»;
- ✓ вызвать работника ресторана для предоставления пассажиру (посетителю) меню и приема заказа;
- ✓ принять плату с пассажира (посетителя) за услугу заказ питания из ресторана в соответствии с действующим прейскурантом 25;
- ✓ выдать пассажиру (посетителю) чек (квитанцию);
- ✓ зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг.

При оказании копировально-множительной услуги пассажиру (посетителю) дежурный ЗОЛД должен:

- ✓ информировать пассажира (посетителя) о правилах предоставления и оплаты копировально-множительных услуг;
- ✓ принять от пассажира (посетителя) заказ;
- ✓ выполнить заказ, принять плату с пассажира (посетителя) согласно действующего прейскуранта и выдать пассажиру (посетителю) чек (квитанцию);
- ✓ зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг.

В конце смены дежурный ЗОЛД должен:

- ✓ внести запись в Журнал учета пассажиров и дополнительных услуг (дата, время, количество предоставленных услуг пассажирам (посетителям) за меню (отдельно на каждую услугу);
- ✓ заполнить Отчет Зала официальных делегаций по квитанциям формы БР-1;
- ✓ в Журнале приёма-сдачи смен указать дату и время окончания смены, ФИО, сдать смену сменному дежурному ЗОЛД и ознакомить его с поступившими распоряжениями, указаниями по работе.