

# 27. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

ОАО «РЖД» привержено политике информационной открытости и стремится предоставлять всем заинтересованным сторонам достоверную и полную информацию по ключевым направлениям деятельности.

Заинтересованные стороны	Подходы и механизмы взаимодействия
Персонал	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Трудовые отношения в рамках Коллективного договора</li> <li>• Социальное партнерство</li> <li>• Опросы работников и социологические мониторинги</li> <li>• Отчетность перед заинтересованной стороной</li> <li>• Управленческие функции</li> <li>• Процедуры урегулирования конфликтов</li> </ul>
Учебные заведения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация целевого обучения</li> <li>• Проведение совместных научных, образовательных и спортивных мероприятий</li> <li>• Участие работников холдинга «РЖД» в деятельности учебных заведений</li> </ul>
Акционеры и инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация работы по выдаче технических условий</li> <li>• Организация работы по определению экономической эффективности проекта для ОАО «РЖД» и инвестора</li> <li>• Создание рабочих групп по реализации проекта</li> <li>• Разработка и подписание соглашений о сотрудничестве при реализации проектов</li> <li>• Проведение регулярных рабочих встреч на различных уровнях</li> <li>• Заключение договоров оказания услуг по присоединению инфраструктуры необщего пользования инвестора к инфраструктуре ОАО «РЖД»</li> </ul>
Органы государственной власти и местные сообщества в регионах присутствия	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Реализация генеральных соглашений о взаимодействии и сотрудничестве в области железнодорожного транспорта</li> <li>• Подготовка, заключение и реализация соглашений о социально-экономическом сотрудничестве с органами государственной власти субъектов Российской Федерации на среднесрочную перспективу</li> <li>• Проведение «Дней железных дорог» с участием руководителей регионов и представителей холдинга «РЖД»</li> <li>• Проведение регулярных рабочих встреч региональных подразделений Компании с руководством субъектов РФ</li> <li>• Совместное участие в имиджевых торжественных мероприятиях субъектов РФ и холдинга «РЖД»</li> <li>• Проведение межрегиональных и региональных транспортных координационных советов, постоянно действующих рабочих групп и комитетов с участием представителей региональных подразделений Компании, субъектов РФ, предприятий регионов</li> <li>• Подготовка и совместная работа при проведении селекторных совещаний Минтранса РФ с участием представителей холдинга «РЖД», ППК, субъектов РФ</li> <li>• Обеспечение взаимодействия с законодательными органами регионов в рамках заседаний профильных комитетов</li> <li>• Экспертная поддержка сенаторов и депутатов</li> <li>• Подготовка и реализация планов мероприятий ОАО «РЖД», разработанных на основании планов законопроектной работы Совета Федерации и Государственной Думы, а также с учетом законопроектной деятельности Правительства Российской Федерации</li> <li>• Мониторинг и организация мероприятий на площадках Федерального Собрания</li> </ul>

Заинтересованные стороны	Подходы и механизмы взаимодействия
Субъекты социального партнерства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мониторинг и анализ информации, размещенной в автоматизированной системе обеспечения законодательной деятельности Государственной Думы</li> <li>• Организация встреч представителей ОАО «РЖД» с Администрацией Президента Российской Федерации, Федеральным Собранием Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, министерствами и другими федеральными органами власти, органами власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления</li> <li>• Работа с обращениями сенаторов и депутатов</li> <li>• Вовлечение внешних стейкхолдеров в совместную деятельность с Компанией</li> <li>• Установка на превентивное управление внешней средой</li> </ul>
СМИ и общественные организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Взаимодействие с национальными и международными общественными организациями в части реализации Целей устойчивого развития ООН, участие в совместных мероприятиях, рассмотрение инициатив, в том числе в части федерального законодательства в области социально-трудовых отношений</li> <li>• Взаимодействие с отраслевыми профсоюзами в части обеспечения социальной защиты работников и неработающих пенсионеров</li> <li>• Подготовка публичной нефинансовой отчетности в области устойчивого развития</li> </ul>
Клиенты пассажирского комплекса	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка и распространение пресс-релизов о деятельности ОАО «РЖД»</li> <li>• Подготовка ответов на запросы журналистов</li> <li>• Организация пресс-конференций, брифингов, интервью с руководством Компании</li> <li>• Сопровождение журналистов при съемках на объектах инфраструктуры</li> </ul>
Клиенты по грузовым перевозкам	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление услуг вокзального комплекса ОАО «РЖД»</li> <li>• Предоставление услуг по перевозке пассажиров</li> <li>• Предоставление услуг питания в пути следования</li> <li>• Реализация каналов обратной связи: <ul style="list-style-type: none"> <li>– анкетирование на вокзалах;</li> <li>– единый информационно-справочный центр;</li> <li>– обращение через мобильное приложение;</li> <li>– сайт ОАО «РЖД»;</li> <li>– опрос на сайте <a href="http://www.opros.frc.ru">www.opros.frc.ru</a> и в поездах «Сапсан»;</li> <li>– исследование удовлетворенности пассажиров ВЦИОМ</li> </ul> </li> <li>• Внутренние исследования удовлетворенности пассажиров</li> </ul>
Клиенты по грузовым перевозкам	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление базовой услуги перевозки грузов</li> <li>• Предоставление транспортно-логистических услуг, сопутствующих базовой услуге перевозки грузов, включая услуги железнодорожной инфраструктуры общего пользования</li> <li>• Предоставление информационных услуг ОАО «РЖД»</li> <li>• Реализация каналов обратной связи: <ul style="list-style-type: none"> <li>– единый кол-центр ОАО «РЖД» по грузовым перевозкам в рамках Единого информационно-сервисного центра ОАО «РЖД»;</li> <li>– обращение через мобильное приложение RZD Cargo;</li> <li>– сайт ОАО «РЖД», раздел «Грузовые перевозки»;</li> <li>– центры продаж услуг;</li> <li>– исследование удовлетворенности клиентов ВЦИОМ</li> </ul> </li> <li>• «РЖД-Партнер» (профильное информирование)</li> </ul>