**ОАО "РОССИЙСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ"**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**
**от 5 августа 2013 г. N 1694р**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТО РЖД "УПРАВЛЕНИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМИ ВОКЗАЛЬНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ"**

В целях совершенствования процессов управления железнодорожными вокзальными комплексами Дирекции железнодорожных вокзалов, повышения уровня обслуживания посетителей вокзальных комплексов:
1. Утвердить и ввести в действие с 1 сентября 2013 г. прилагаемый стандарт СТО РЖД 08.018-2013 "Управление железнодорожными вокзальными комплексами. Основные положения" (далее - Стандарт).
2. Начальнику Дирекции железнодорожных вокзалов Абрамову С.Б. обеспечить в установленном порядке изучение и соблюдение требований Стандарта в структурных подразделениях.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на вице-президента ОАО "РЖД" Акулова М.П.

Старший вице-президент ОАО "РЖД"
В.А. Гапанович

**СТАНДАРТ ОАО "РЖД"**

**УПРАВЛЕНИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМИ ВОКЗАЛЬНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ**
**СТО РЖД 08.018-2013**

**Основные положения**

Дата введения - 2013-09-01

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего профессионального образования "Московский государственный университет путей сообщения" (МГУПС (МИИТ))
2 ВНЕСЕН Дирекцией железнодорожных вокзалов - филиалом ОАО "РЖД"
3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ распоряжением ОАО "РЖД" от 05.08.2013 г. N 1694р
4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные положения и принципы управления железнодорожными вокзальными комплексами, обеспечивающие совершенствование организации обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса.
Настоящий стандарт предназначен для применения подразделениями аппарата управления ОАО "РЖД", филиалами ОАО "РЖД" и иными структурными подразделениями ОАО "РЖД" при осуществлении Дирекцией железнодорожных вокзалов - филиала ОАО "РЖД" управления железнодорожными вокзальными комплексами.
Применение настоящего стандарта сторонними организациями оговаривается в договорах (соглашениях) с ОАО "РЖД".

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована ссылка на следующий стандарт:
ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных документов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году, а также по единой информационной базе ОАО "РЖД". Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 51006, а также следующие термины с соответствующими определениями:
3.1 агент: Юридическое или физическое лицо, совершающее определенные действия по поручению другого лица от его имени и за его счет, однако без права подписи документов по сделкам.
3.2 арендатор: Юридическое или физическое лицо, заключившее с собственником какого-либо имущества (или уполномоченным им лицом) договор аренды (имущественного найма) и получившее во временное владение и пользование (либо только пользование) такое имущество.
3.3 аутсорсер: Специализированная организация (индивидуальный предприниматель), которая специализируется в области выполнения конкретных работ (услуг) и обладает соответствующим опытом, знаниями и техническими средствами, выполняющая для филиала отдельные виды работ (услуг) на договорной основе.
3.4 аутсорсинг: Способ оптимизации деятельности филиалов за счет концентрации усилий на осуществлении основных видов деятельности и передачи выполнения отдельных видов работ (услуг) специализированным организациям (индивидуальным предпринимателям) на договорной основе с соответствующим сокращением персонала филиалов.
3.5 балансодержатель: Собственник или юридическое лицо, которое по договору с собственником содержит на балансе соответствующее имущество, а также ведет бухгалтерскую, статистическую и другую предусмотренную законодательством отчетность, осуществляет расчеты средств, необходимых для своевременного проведения капитального и текущего ремонтов и содержания, а также обеспечивает управление этим имуществом и несет ответственность за его эксплуатацию в соответствии с законом.
3.6 владелец инфраструктуры: Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие инфраструктуру на праве собственности или на ином праве и оказывающие услуги по ее использованию на основании соответствующего договора.
[Федеральный закон от 10 января 2003 г. N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации", статья 2]
3.7 вокзальная инфраструктура: Здания, сооружения, коммуникации, инженерные сети, обеспечивающие бесперебойную работу железнодорожного вокзального комплекса, связанную с обслуживанием пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса и обеспечением деятельности персонала.
3.8 договор аренды на инвестиционных условиях: Договор аренды недвижимого имущества, предусматривающий обязательства инвестора по реализации за счет собственных и или) привлеченных средств инвестиционного проекта, в том числе с последующей передачей результата инвестирования в аренду этому инвестору.
3.9 железнодорожный вокзал: Элемент железнодорожной инфраструктуры, комплексный объект недвижимости - часть железнодорожного вокзального комплекса и железнодорожной станции (пассажирского остановочного пункта), здание или комплекс зданий и сооружений, расположенных на земельных участках, являющихся федеральной собственностью, состоящих из помещений, предназначенных для обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса, размещения служебного персонала.
3.10 железнодорожный вокзальный комплекс: Совокупность железнодорожного вокзала и прилегающей к нему территории, объектов, зданий и сооружений, физически, технологически или иным образом связанных с железнодорожным вокзалом.
3.11 имущественный комплекс: Совокупность объектов движимого и недвижимого имущества, образующих единое целое и предполагающих использование их по общему технологическому и (или) производственному назначению.
3.12 инвестор: Физическое, юридическое лицо или публично-правовое образование, которое может вложить собственные и (или) привлеченные денежные средства и иное имущество в реконструкцию (строительство, капитальный ремонт) вокзального комплекса.
3.13 инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования: Технологический комплекс, включающий в себя железнодорожные пути общего пользования и другие сооружения, железнодорожные станции, устройства электроснабжения, сети связи, системы сигнализации, централизации и блокировки, информационные комплексы и систему управления движением и иные обеспечивающие функционирование этого комплекса здания, сооружения, устройства и оборудование.
[Федеральный закон от 10 января 2003 г. N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации", статья 2]
3.14 линейно-протяженный объект: Инженерно-строительный объект с технологическими устройствами, составляющими с ним единое целое или законченное функциональное единство, предназначенный для транспортирования жидкостей, газов или иных объектов передачи энергии, сигналов.
[Федеральный закон от 21 декабря 2004 г. N 172-ФЗ "О переводе земель или земельных участков из одной категории в другую"]
3.15 маркетинговая политика: Политика компании, реализуемая согласно разработанному плану, включающая в себя товарную, ценовую, сбытовую политику, а также стратегию продвижения товара на рынке.
3.16 обеспечение транспортной безопасности: Реализация определяемой государством системы правовых, экономических, организационных и иных мер в сфере транспортного комплекса, соответствующих угрозам совершения актов незаконного вмешательства.
[Федеральный закон от 09 февраля 2007 г. N 16-ФЗ "О транспортной безопасности", статья 1]
3.17 обслуживание пассажиров и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса: Деятельность по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением железнодорожной перевозки пассажиров, а также предоставлением им ассортимента дополнительных услуг (платных и бесплатных), направленных на удовлетворение соответствующих потребностей.
3.18 пассажир: Лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному документу (билету), либо имеющее проездной документ (билет) и находящееся на территории железнодорожной станции, железнодорожного вокзала или пассажирской платформы непосредственно перед указанной поездкой или непосредственно после нее.
[Федеральный закон от 10 января 2003 г. N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации", статья 2]
3.19 перевозчик: Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность перевозки пассажира, вверенного отправителем багажа, грузобагажа из пункта отправления в пункт назначения, и выдачи багажа, грузобагажа пассажиру, отправителю или уполномоченному на его получение лицу (получателю).
[Федеральный закон от 10 января 2003 г. N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации", статья 2]
3.20 пользователь услуг железнодорожного вокзального комплекса: Организация или лицо, пользующееся услугами железнодорожного вокзального комплекса.
3.21 посетитель: Потенциальный пользователь услуги, находящийся на территории железнодорожного вокзального комплекса.
3.22 привокзальная площадь: Территория, прилегающая к вокзалу или павильону остановочного пункта с подъездами и подходами, остановочными пунктами общественного и индивидуального транспорта, местами парковки, автостоянками.
3.23 принципал: Лицо, участвующее в сделке за свой счет, уполномочивающее другое лицо действовать в качестве агента.
3.24 провайдер: Компания, предоставляющая определенные услуги.
3.25 субаренда: Передача арендатором части арендованного имущества в аренду третьему лицу, при которой арендатор становится арендодателем по отношению к этому лицу, выступающему в роли арендатора.
3.26 транспортная безопасность: Состояние защищенности объектов транспортной инфраструктуры железнодорожного транспорта и транспортных средств от угроз совершения актов незаконного вмешательства.
[Федеральный закон от 09 февраля 2007 г. N 16-ФЗ "О транспортной безопасности", статья 1]
3.27 уровень безопасности: Степень защищенности транспортного комплекса, соответствующая степени угрозы совершения актов незаконного вмешательства.
[Федеральный закон от 09 февраля 2007 г. N 16-ФЗ "О транспортной безопасности", статья 1]
3.28 услуга, предоставляемая пассажиру: Услуга, предоставляемая пассажиру на железнодорожном вокзальном комплексе, не связанная с процессом перевозки.
3.29 франшиза: Соглашение между двумя сторонами, которое дает человеку или группе людей право продавать продукцию или сервис, используя торговую марку другого бизнеса.

4 Общие положения

4.1 На железнодорожных вокзальных комплексах осуществляют следующие виды деятельности:
- организация обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса;
- организация коммерческих видов деятельности в сфере предоставления дополнительных услуг пассажирам железнодорожного транспорта и другим пользователям услуг железнодорожного вокзального комплекса;
- содержание железнодорожного вокзального комплекса в исправном техническом состоянии.
4.2 Деятельность железнодорожного вокзального комплекса осуществляют во взаимодействии:
- со структурными подразделениями и филиалами ОАО "РЖД";
- с балансодержателем инфраструктуры железнодорожного вокзального комплекса;
- с перевозчиками, осуществляющими деятельность по перевозке пассажиров, багажа, грузобагажа и организациями, осуществляющими деятельность по выдаче багажа и грузобагажа;
- с органами государственной власти;
- с арендаторами площадей железнодорожного вокзального комплекса;
- с организациями, обеспечивающими бесперебойное функционирование и обслуживание железнодорожного вокзального комплекса.

5 Особенности правового режима управления железнодорожными вокзальными комплексами

5.1 Пользование земельными участками, являющимися федеральной собственностью, на которых размещены железнодорожные вокзалы, требуется осуществлять в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации [1].
5.2 Запрещается предоставление в частную собственность земельных участков с размещением на них железнодорожных вокзалов, которые относятся к федеральной собственности и имуществу, ограниченному в обороте.
5.3 Правовой режим использования имущества, находящегося в составе железнодорожного вокзального комплекса, требуется устанавливать в соответствии с Федеральным законом [2] и постановлением Правительства Российской Федерации [3].
5.4 Необходимо различать самостоятельные правовые режимы железнодорожного вокзала и привокзальной территории, которые обусловлены различиями в принадлежности прав на земельные участки под зданиями и сооружениями железнодорожных вокзалов и привокзальными площадями. Земельные участки от муниципалитетов могут быть переданы в ведение ОАО "РЖД" на условиях аренды.
5.5 На железнодорожных вокзалах и привокзальных территориях должна быть обеспечена комплексная безопасность в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации [4].
5.6 Передача зданий, строений, сооружений и помещений железнодорожного вокзального комплекса, относящихся к условно ограниченному имуществу ОАО "РЖД", в залог, продажа или передача в распоряжение сторонним организациям иным образом, с переходом права собственности, разрешается только с согласия Правительства Российской Федерации.
5.7 В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации [3] не допускается передача в аренду, безвозмездное пользование, доверительное управление или залог имущества ОАО "РЖД", ограниченного в обороте, в частности, части сооружений железнодорожного вокзального комплекса, необходимых для обеспечения посадки (высадки) пассажиров на поезда дальнего и пригородного следования.
5.8 Начальник Дирекции железнодорожных вокзалов - филиала ОАО "РЖД" может принимать решения о совершении в отношении недвижимого имущества, которым наделена Дирекция (за исключением линейно-протяженных объектов и имущественных комплексов), сделок по передаче в аренду на срок не более 10 лет строений (помещений) в населенном пункте с численностью населения более 50 тыс. человек на торгах, а в населенном пункте с численностью населения не более 50 тыс. человек на торгах либо без проведения торгов. Решение о совершении иных сделок должен принимать президент или старший вице-президент ОАО "РЖД", в ведении которого находятся вопросы стратегического планирования.

6 Формы управления железнодорожными вокзальными комплексами

6.1 Управление железнодорожными вокзальными комплексами следует осуществлять по одной из следующих форм:
- управление собственными силами (внутреннее управление);
- привлечение управляющих компаний (на базе доверительного управления);
- смешанная форма управления.
6.2 Выбор формы управления необходимо производить исходя из принципа обеспечения максимально эффективной деятельности железнодорожного вокзального комплекса, расширения спектра и повышения уровня качества услуг, оказываемых пассажирам и другим пользователям услуг железнодорожного вокзального комплекса.
6.3 Управление собственными силами (внутреннее управление) железнодорожным вокзальным комплексом должна осуществлять Дирекция железнодорожных вокзалов - филиал ОАО "РЖД".
6.4 Доверительное управление имуществом/железнодорожным вокзальным комплексом следует применять на вокзальных комплексах, на которых зафиксировано неэффективное управление финансово-хозяйственной деятельностью с отрицательными финансовыми результатами без положительной динамики.
6.5 В сферу деятельности управляющей компании должно входить управление финансовыми потоками, арендными отношениями, вопросы технической эксплуатации, безопасности и санитарно-гигиенического состояния железнодорожного вокзального комплекса, взаимодействие с технологическими службами железнодорожного вокзального комплекса, с ОАО "РЖД", Дирекцией железнодорожных вокзалов - филиалом ОАО "РЖД", перевозчиками, осуществляющими деятельность по перевозке пассажиров, багажа, грузобагажа, выдаче багажа и грузобагажа, а также с государственными органами.
6.6 При привлечении управляющих компаний для управления железнодорожным вокзальным комплексом необходимо заключать договор доверительного управления имуществом, который не влечет перехода права собственности на него от ОАО "РЖД" к доверительному управляющему.
6.7 Смешанную форму управления следует применять при необходимости сохранения государственной или коммерческой тайн, использования собственником одного и того же штата работников, как для обслуживания недвижимости, так и в производственном процессе.
6.8 При смешанной форме управления железнодорожным вокзальным комплексом часть функций ОАО "РЖД" и Дирекции железнодорожных вокзалов - филиала ОАО "РЖД" по управлению объектом может быть передана управляющей компании.
6.9 Организационно-правовое взаимодействие при смешанной форме управления железнодорожным вокзальным комплексом необходимо осуществлять на основании договора аренды или агентского договора.
6.10 Осуществление железнодорожным вокзальным комплексом операционной деятельности по работе с коммерческими и торговыми площадями, используемыми Дирекцией железнодорожных вокзалов -филиалом ОАО "РЖД" в коммерческих и иных целях, необходимо осуществлять на основании договора аренды.
6.11 Управление процессами, передаваемыми на выполнение сторонней организации по всем формам договоров, должна осуществлять Дирекция железнодорожных вокзалов - филиал ОАО "РЖД".

7 Организационная структура управления железнодорожными вокзальными комплексами и ее основные элементы

7.1 В вертикально-функциональной структуре управления железнодорожными вокзальными комплексами выделяют три уровня:
- центральный уровень - Дирекция железнодорожных вокзалов - филиал ОАО "РЖД";
- региональный уровень - Региональная дирекция железнодорожных вокзалов;
- линейный уровень - железнодорожный вокзальный комплекс.
7.2 Вопросы стратегического развития железнодорожных вокзальных комплексов должен решать вице-президент ОАО "РЖД" по пассажирским перевозкам.
7.3 На центральном, региональном и линейном уровнях управление железнодорожными вокзальными комплексами должно обеспечивать выполнение следующих процессов:
- разработка и поддержание в актуальном состоянии концепции и стратегии развития железнодорожных вокзальных комплексов;
- планирование производственно-коммерческого процесса направленного на достижение стратегических задач;
- бюджетирование - обеспечение производственно-коммерческого процесса необходимыми денежными ресурсами;
- учет и инвентаризация недвижимого имущества, оценка стоимости недвижимого имущества и контроль применения единых правил и процедур принятия решения по распоряжению объектами недвижимости;
- маркетинг - выявление требований пользователя и анализ степени их выполнения, разработка эффективных способов оказания (продажи) услуг, разработка моделей услуг;
- коммерческая аренда имущества - обеспечение получения прибыли от сдачи в аренду недвижимого имущества при управлении железнодорожным вокзальным комплексом собственными силами или при смешанном управлении на основе договоров аренды при условии оказания арендаторами необходимых пассажирам услуг с заданным качеством;
- оказание услуг на вокзале - организация работы вокзалов по обеспечению перевозочного процесса во взаимодействии с перевозчиками, а также организация оказания услуг при собственном управлении и при смешанном управлении железнодорожным вокзальным комплексом на основании агентских договоров;
- управление инфраструктурой - обеспечение поддержания и развития инфраструктуры железнодорожного вокзального комплекса до уровня, соответствующего требованиям к качеству оказания услуг и безопасности, установленных государством и ОАО "РЖД";
- управление производственной средой - обеспечение оказания услуг в условиях, обеспечивающих сохранение здоровья пользователей и обслуживающего персонала;
- управление персоналом - обеспечение производственных и управленческих процессов качественным персоналом;
- обеспечение безопасности движения поездов - предупреждение нарушений безопасности движения поездов на вокзалах, а также снижение рисков их возникновения;
- управление безопасностью - поддержание экономической, информационной и транспортной безопасности на заданном уровне;
- поддержание и развитие системы управления железнодорожными вокзальными комплексами.
7.4 Дирекция железнодорожных вокзалов - филиал ОАО "РЖД" должна осуществлять управление процессами предоставления услуг на железнодорожном вокзальном комплексе в рамках требований корпоративной интегрированной системы менеджмента качества ОАО "РЖД".
7.5 Для каждого уровня должна быть разработана организационная структура управления с учетом особенностей выполнения процессов и объемов работ, характерных для данного уровня.
7.6 Организационную структуру управления железнодорожным вокзальным комплексом требуется утверждать в:
а) положениях о Дирекции железнодорожных вокзалов - филиале ОАО "РЖД", региональной дирекции железнодорожных вокзалов и железнодорожном вокзале;
б) приказах о распределении обязанностей;
в) положениях о подразделениях;
г) должностных инструкциях.

8 Основы взаимодействия железнодорожных вокзальных комплексов с участниками перевозочного процесса и другими пользователями услуг

8.1 Взаимодействие владельца инфраструктуры железнодорожного вокзального комплекса с участниками перевозочного процесса, в том числе независимыми транспортными организациями, осуществляющими предпринимательскую деятельность в сфере пассажирских железнодорожных перевозок, требуется осуществлять на договорной основе.
8.2 При выполнении процессов, выходящих за границы организационной структуры Дирекции железнодорожных вокзалов - филиала ОАО "РЖД", необходима разработка регламентов взаимодействия.
8.3 Порядок взаимодействия железнодорожного вокзального комплекса с участниками перевозочного процесса и другими пользователями услуг должен быть регламентирован на центральном, региональном и линейном уровнях управления.
8.4 Регламент взаимодействия на каждом уровне управления должен определять:
- порядок предоставления информации об услугах, оказываемых на железнодорожном вокзальном комплексе;
- организацию обслуживания пассажиров и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса;
- порядок предоставления помещений и площадей железнодорожного вокзального комплекса;
- организацию обслуживания и ремонта арендованных помещений и площадей железнодорожного вокзального комплекса;
- обеспечение железнодорожного вокзального комплекса электро-, тепло-, водоснабжением и другими инженерными сетями;
- организацию бухгалтерского учета и налогообложения;
- порядок установки и обслуживания охранных и противопожарных систем;
- порядок установки технологического оборудования перевозчика;
- иные вопросы соответствующего уровня управления.
8.5 В случае создания на базе имущества железнодорожного вокзального комплекса акционерного общества взаимодействие с перевозчиками по использованию инфраструктуры вокзального комплекса требуется осуществлять на недискриминационной основе в соответствии с договорами, заключаемыми с таким акционерным обществом.
8.6 Распространение на железнодорожных вокзальных комплексах информации об услугах железнодорожного транспорта должна осуществлять Дирекция железнодорожных вокзалов - филиал ОАО "РЖД" в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации [5].
8.7 Выделение площадей железнодорожного вокзального комплекса для размещения сотрудников перевозчиков пассажиров на железнодорожном транспорте, железной дороги и Дирекции железнодорожных вокзалов - филиала ОАО "РЖД" на объектах недвижимого имущества ОАО "РЖД", которыми наделен другой филиал ОАО "РЖД", требуется производить на основании распоряжения вице-президента, курирующего пассажирский комплекс ОАО "РЖД", после согласования с Дирекцией железнодорожных вокзалов - филиалом ОАО "РЖД".

9 Основы управления и координации деятельности персонала, обеспечивающего работу железнодорожных вокзальных комплексов и обслуживание пользователей его услуг

9.1 Деятельность персонала железнодорожного вокзального комплекса должен координировать начальник железнодорожного вокзала.
9.2 Начальник железнодорожного вокзала, заместители начальника железнодорожного вокзала должны обеспечивать контроль над работой вверенных им подразделений, контроль над состоянием трудовой и технологической дисциплины во всех подразделениях железнодорожного вокзального комплекса.
9.3 На объекты железнодорожного вокзального комплекса допускается привлечение персонала для работы на условиях аутсорсинга.
9.4 При привлечении аутсорсинговых компаний Дирекции железнодорожных вокзалов - филиалу ОАО "РЖД" необходимо соблюдать следующие условия:
- выбор аутсорсинговых компаний осуществлять на конкурсной основе;
- затраты на оплату работ (услуг), выполняемых аутсорсинговой компанией, должны быть меньше затрат на выполнение этих работ (услуг) собственными силами;
- обеспечение экономической безопасности ОАО "РЖД" и сохранение его рыночных позиций;
- сохранение и повышение качества выполняемых работ (услуг);
- сокращение персонала железнодорожного вокзального комплекса, занятого выполнением работ (услуг), передаваемых аутсорсинговой компании, не влекущее за собой снижения уровня транспортной безопасности.
9.5 В договоре аутсорсинга персонала должны быть учтены следующие положения:
- подробно описаны задачи, которые возлагаются на аутсорсинговую компанию;
- определен четкий период времени, отведенный для подготовительных работ, необходимых для передачи исполнителю исходных материалов, а также для уточнения последним условий выполнения задания;
- включен пункт о конфиденциальности, неразглашении коммерческой тайны и индивидуальной информации, то есть сведений, полученных на определенных этапах выполнения поставленной задачи;
- четко прописан желаемый уровень квалификации и профессионализма привлекаемого исполнителя;
- прописана ответственность за транспортную, экологическую безопасность, охрану труда;
- включена информация об этапах выполнения работ и процедуры их сдачи, а также последовательности и способа оплаты предоставленных услуг.

10 Основы управления инфраструктурой железнодорожных вокзальных комплексов

10.1 Инфраструктура железнодорожных вокзальных комплексов может включать в себя пассажирские здания, павильоны, здания подсобно-технического назначения, пешеходные переходы в разных уровнях, привокзальную площадь, пассажирские платформы, малые архитектурные формы, инженерные коммуникации и различное оборудование для обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса.
10.2 В состав инженерных коммуникаций железнодорожных вокзальных комплексов могут входить следующие системы: теплоснабжение, отопление, вентиляция, водоснабжение, канализация, горячее водоснабжение, электроснабжение, освещение, связь и сигнализация.
10.3 По принадлежности инфраструктуру железнодорожных вокзальных комплексов следует подразделять на принадлежащую:
- структурным подразделениям ОАО "РЖД";
- Дирекции железнодорожных вокзалов - филиалу ОАО "РЖД";
- перевозчикам, осуществляющим деятельность по перевозке пассажиров, багажа, грузобагажа и выдачи багажа и грузобагажа;
- муниципальным организациям.
10.4 Ответственность за бесперебойное функционирование и обслуживание инфраструктуры железнодорожного вокзального комплекса должна нести организация, на балансе которой находятся объекты инфраструктуры железнодорожного вокзального комплекса.
10.5 Состояние объектов инфраструктуры железнодорожных вокзальных комплексов должно соответствовать требованиям соответствующих санитарных правил в части разделов "Котельные установки" [6], строительных норм и правил в части разделов "Тепловые сети" [7], "Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха" [8] для вокзалов и действующих отраслевых норм технологического проектирования [9].
10.6 Производственно-техническое подразделение железнодорожного вокзального комплекса должно быть в ведении главного инженера. В штате сотрудников железнодорожного вокзального комплекса должен быть персонал, ответственный за эксплуатацию и техническое состояние инфраструктуры железнодорожного вокзального комплекса.
10.7 Привлечение для обслуживания инженерных коммуникаций внешних компаний необходимо осуществлять на конкурсной основе с последующим заключением договора планового обслуживания.
10.8 Содержание инфраструктуры железнодорожных вокзальных комплексов требует проведения периодических осмотров не реже двух раз в год весной и осенью, а также планово-предупредительных ремонтов.
10.9 Осмотр состояния инфраструктуры железнодорожных вокзальных комплексов должна проводить специальная комиссия, назначаемая начальником региональной дирекции железнодорожных вокзалов. В состав комиссии включают сотрудников, осуществляющих контроль за эксплуатацией зданий, а также начальников отделов, служб и специалистов, ответственных за отдельные виды инженерных коммуникаций, подвергающихся осмотру.
10.10 Дирекция железнодорожных вокзалов - филиал ОАО "РЖД" должна обеспечивать немедленное устранение повреждений инфраструктуры железнодорожного вокзального комплекса, носящих аварийный характер и создающих опасность для движения, работающего персонала и пользователей услугами или приводящих к порче оборудования и разрушению конструкций сооружений.

11 Основы управления деятельностью по предоставлению услуг пассажирам железнодорожного транспорта и другим пользователям услуг железнодорожного вокзального комплекса

11.1 Основной функцией железнодорожного вокзального комплекса при организации деятельности по предоставлению услуг пассажирам железнодорожного транспорта должно быть обеспечение их безопасной посадки-высадки.
11.2 На железнодорожных вокзальных комплексах пассажирам должна быть обеспечена возможность пользования следующими обязательными услугами согласно Федеральному закону "О железнодорожном транспорте Российской Федерации"[10]:
- билетно-кассовое обслуживание;
- справочно-информационное обслуживание;
- поддержание общественного порядка;
- услуги залов ожидания;
- санитарно-гигиеническое обслуживание.
11.3 Предоставление обязательных услуг пассажирам железнодорожного транспорта и посетителям железнодорожного вокзального комплекса могут осуществлять:
- непосредственно сотрудники железнодорожного вокзального комплекса;
- персонал компании-перевозчика пассажиров на железнодорожном транспорте;
- сторонняя организация (общество) на основании договора доверительного управления имуществом или договора аренды;
- аутсорсинговые компании на основании агентского договора.
11.4 К дополнительным услугам, предоставляемым железнодорожным вокзальным комплексом, следует относить нижеперечисленные категории услуг:
- комнаты длительного отдыха;
- камеры хранения;
- зал повышенной комфортности;
- зал официальных делегаций;
- услуги носильщиков;
- розничная торговля;
- вендинговые аппараты;
- финансовые услуги;
- платежные терминалы;
- распространение печатной продукции;
- гостиничные услуги;
- аптеки;
- общественное питание;
- трансфер;
- такси;
- прочие.
11.5 Предоставление дополнительных услуг пассажирам железнодорожного транспорта и посетителям железнодорожного вокзального комплекса, а также охрану и уборку территории могут осуществлять:
- непосредственно сотрудники железнодорожного вокзального комплекса;
- персонал компании-перевозчика пассажиров на железнодорожном транспорте;
- сторонняя организация (общество) на основании договора доверительного управления имуществом/вокзальным комплексом или договора аренды;
- аутсорсинговые компании на основании соответствующего договора.
11.6 Деятельность подразделений, предоставляющих услуги пассажирам железнодорожного транспорта и другим пользователям услуг железнодорожного вокзального комплекса из числа их посетителей, находящихся в собственном управлении, а также качественное и своевременное выполнение всех работ, должен координировать дежурный помощник начальника вокзала.
11.7 Требования к порядку оказания услуг должны быть установлены типовым технологическим процессом работы вокзала. В случае оказания услуги внешней организацией по договору доверительного управления, аренды или агентскому договору требования к выполнению работ должны быть отражены в приложениях к договору на оказание данной услуги.
11.8 Для управления инфраструктурой железнодорожных вокзальных комплексов следует привлекать:
- сетевых операторов услуг - для создания на железнодорожных вокзальных комплексах Российской Федерации единых по уровню качества услуг;
- региональных операторов услуг - для развития услуг на железнодорожных вокзальных комплексах в рамках одного региона;
- розничных операторов услуг - для развития услуг на отдельных железнодорожных вокзальных комплексах.
11.9 Привлечение сетевых операторов следует осуществлять на конкурсной основе. По итогам проведения процедур торгов, проводимых ОАО "РЖД" в лице Дирекции железнодорожных вокзалов, должен быть произведен отбор компаний-партнеров, получающих право размещения своих объектов на сети железнодорожных вокзальных комплексов Дирекции железнодорожных вокзалов.
11.10 Для сетевых операторов должны действовать критерии для участия в сетевых аукционах:
- услуга должна быть организована на целом ряде железнодорожных вокзальных комплексов сети (в среднем не менее, чем на 100 вокзальных комплексах в каждом сегменте);
- оплата сетевым оператором права развития услуги на инфраструктуре Дирекции железнодорожных вокзалов;
- создание сетевым оператором совместных компаний в форме открытого акционерного общества для развития услуги на инфраструктуре Дирекции железнодорожных вокзалов;
- заключение долгосрочных (от 10 до 20 лет) договоров аренды по действующим ставкам;
- предоставление возможности сетевым операторам сдавать арендуемые площади в субаренду и развивать услуги на основе франшизы.
11.11 Дирекция железнодорожных вокзалов - филиал ОАО "РЖД" должна осуществлять мониторинг и контроль качества услуг предоставляемых пассажирам железнодорожного вокзального комплекса.
11.12 Подтверждение соответствия услуг, предоставляемых пассажирам железнодорожного транспорта и другим пользователям услуг железнодорожного вокзального комплекса, следует осуществлять на добровольной основе в форме добровольной сертификации.