

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Заинтересованные стороны	Подходы и механизмы взаимодействия
Персонал	<ul style="list-style-type: none"> • Трудовые отношения в рамках Коллективного договора • Социальное партнерство • Опросы работников и социологические мониторинги • Отчетность перед заинтересованной стороной • Управленческие функции • Процедуры урегулирования конфликтов
Учебные заведения	<ul style="list-style-type: none"> • Организация целевого приема студентов • Предоставление льгот для детей работников ОАО «РЖД» • Проведение совместных научных и культурных мероприятий • Участие работников Холдинга РЖД в деятельности учебных заведений
Акционеры и инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> • Организация работы по выдаче технических условий • Организация работы по определению экономической эффективности проекта для ОАО «РЖД» и инвестора • Создание рабочих групп по реализации проекта • Разработка и подписание соглашений о сотрудничестве при реализации проектов • Проведение регулярных рабочих встреч на различных уровнях • Заключение договоров оказания услуг по присоединению инфраструктуры необщего пользования инвестора к инфраструктуре ОАО «РЖД»
Органы государственной власти и местные сообщества в регионах присутствия	<ul style="list-style-type: none"> • Реализация Генеральных соглашений о взаимодействии и сотрудничестве в области железнодорожного транспорта • Подготовка, заключение и реализация соглашений о социально-экономическом сотрудничестве с органами государственной власти субъектов Российской Федерации на среднесрочную перспективу • Проведение «Дней железных дорог» с участием руководителей регионов и представителей холдинга «РЖД» • Проведение регулярных рабочих встреч на уровне РЦКУ с руководством субъектов РФ • Совместное участие в имиджевых торжественных мероприятиях субъектов Российской Федерации и холдинга «РЖД» • Проведение Межрегиональных и Региональных транспортных координационных советов, постоянно действующих Рабочих групп и Комитетов, с участием представителей РЦКУ, субъектов Российской Федерации, предприятий регионов • Подготовка и совместная работа при проведении селекторных совещаний Минтранса Российской Федерации с участием представителей холдинга «РЖД», ППК, субъектов РФ • Обеспечение взаимодействия с законодательными органами регионов в рамках заседаний профильных комитетов • Экспертная поддержка сенаторов и депутатов • 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 • Мониторинг и организация мероприятий на площадках Федерального Собрания • Мониторинг и анализ информации, размещенной в Автоматизированной системе обеспечения законодательной деятельности Государственной Думы • 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 • Работа с обращениями сенаторов и депутатов • Установка на превентивное управление внешней средой

Заинтересованные стороны

Подходы и механизмы взаимодействия

Субъекты социального партнерства

- 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
- Взаимодействие с отраслевыми профсоюзами в части обеспечения социальной защиты работников и неработающих пенсионеров
- Подготовка публичной нефинансовой отчетности в области устойчивого развития

СМИ и Общественные организации

- Подготовка и распространение пресс-релизов о деятельности ОАО «РЖД»
- Подготовка ответов на запросы журналистов
- Сопровождение журналистов при съемках на объектах инфраструктуры

Клиенты пассажирского комплекса

- Предоставление услуг вокзального комплекса ОАО «РЖД»
- Предоставление услуг по перевозке пассажиров
- Предоставление услуг питания в пути следования
- Реализация каналов обратной связи:
 - анкетирование на вокзалах
 - единый информационно-справочный центр
 - обращение через мобильное приложение
 - сайт ОАО «РЖД»
 - опросы на сайте www.orgos.frc.ru и в поездах «Сапсан»
- Исследование удовлетворенности пассажиров

Клиенты по грузовым перевозкам

- Предоставление базовой услуги перевозки грузов
- Предоставление транспортно-логистических услуг, сопутствующих базовой услуге перевозки грузов, включая услуги железнодорожной инфраструктуры общего пользования
- Предоставление информационных услуг ОАО «РЖД»
- Реализация каналов обратной связи:
 - единый call-центр ОАО «РЖД» по грузовым перевозкам в рамках Единого информационно-сервисного центра ОАО «РЖД»
 - личный кабинет клиента ОАО «РЖД»
 - мобильное приложение «РЖД-Груз»
 - сайт ОАО «РЖД» раздел «Грузовые перевозки»
 - центры продаж услуг
- Исследование удовлетворенности клиентов