

Татьяна Будиянц: Все начинается с вокзала

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

На Привокзальной площади в Ростове и на самом вокзале Ростов-Главный – в его здании, на перронах – сегодня удивительно чисто. И даже в самый разгар лета, когда происходит огромная масса пассажиров, ситуация не ухудшается. И это только то, что бросается в глаза сразу. Есть и другие положительные сдвиги. Как удалось этого добиться, рассказывает начальник Северо-Кавказской региональной дирекции железнодорожных вокзалов Татьяна Будиянц:

– Дорога начинается с вокзалов, и города начинаются с вокзалов. Поэтому наше хозяйство – это лицо СКЖД и лицо всех городов. Именно по вокзалам в первую очередь судят и об РЖД, и о территориальных властях. Это ко многому обязывает. Как мы добивались чистоты на вокзале Ростов-Главный? Уборщицы со швабрами в руках просто не смогут как следует содержать такую огромную и сложную территорию. Нужны люди, оснащенные техникой и, что особенно важно, владеющие современной технологией уборки.

Поэтому мы и заключили договор с аутсорсинговой фирмой. Хочу особо подчеркнуть, что пассажиры практически не замечают, как и когда происходит уборка, но... везде чисто. Эта «ненавязчивость» очень важна, особенно когда людей много.

– А где вы еще используете аутсорсинг?

– Из крупных вокзалов – в Ростове, Краснодаре и Сочи, из более мелких – в Адлере, Таганроге, Сальске, Лихой, Новочеркасске и ряде других. А привлекаем мы такие фирмы, как «ТрансСистемаСтрой», «МегаСервис», «Примекс-Юг», «Айсберг». Почти везде эффект положительный. В ближайшее время уборка будет передана подрядным организациям и на вокзалах Минераловодского региона. В 2009 году планируем передать аутсорсинговым фирмам уборку остальных вокзалов. В ряде случаев аутсорсинг – единственно возможный вариант. Например, у нас всегда были проблемы с уборкой в Адлере: там невозможно было найти желающих наводить порядок на вокзале, особенно летом. Приходилось даже командировать наших сотрудников из других регионов. Теперь эти функции взяла на себя нетранспортная фирма, и проблемы больше нет.

– Итак, сегодня вас устраивает качество аутсорсинга?

– В целом – да. Но нужно переходить к следующему этапу развития, чтобы уборка на всех вокзалах велась по единой



технологии, с использованием современной техники. Мы также намерены выйти в Дирекцию железнодорожных вокзалов филиала ОАО «РЖД» с предложением заключать с такими предприятиями договоры не на год, а на более длительные сроки. Это нужно для того, чтобы наши партнеры знали, на что им рассчитывать завтра, могли точнее планировать свои расходы и капитальные вложения.

– Для каких еще видов работ вы, в принципе, привлекали бы сторонние предприятия?

– Для обслуживания комнат длительного отдыха пассажиров на вокзале. Ведь они могли бы работать на уровне хорошего отеля. Соответственно, и качество обслуживания было бы выше, и доходы больше.

ЦИФРЫ

41 вокзал

входит сегодня в состав Северо-Кавказской региональной дирекции. Планируется, что в ближайшее время еще 10 вокзалов будут переданы в состав дирекции. В частности, Кизляр, Дербент, Моздок, Миллерово и т.д.

– Как вы оцениваете разделение видов деятельности в пассажирском хозяйстве?

– Определенные проблемы, конечно, есть. Но это разделение дает возможность видеть результаты работы по каждому направлению и детально им заниматься. У дирекции вокзалов основная задача: встреча и отправление пассажиров, санитарно-техническое содержание вокзальных комплексов.

– А как строится взаимодействие с другими пасса-

жирскими дирекциями, нет ли у вас противоречий?

– Мы технологические партнеры, поэтому просто обязаны вести конструктивное сотрудничество. Есть утвержденный регламент взаимодействия, но мы стараемся не разводить формализм, а просто встречаться и решать проблемы. В принципе, это получается. Видите ли, технология обслуживания пассажиров, по большому счету, не изменилась. Скажем, пассажир, пользующийся правом внеочередного и приоритетного приобретения проездных документов, обращается к начальнику вокзала за помощью, а тот, в свою очередь, работает с представителем Северо-Кавказского железнодорожного агентства, и проблема решается совместно. На сегодняшний день направлено письмо руководству СКЖД о выделении нормы мест для обеспечения срочного выезда такой категории пассажиров.

– Сегодня на ряде вокзалов нет определенных видов сервиса. Например, почты. Как решать эту проблему?

– Считаю, что на крупном вокзале необходимо предоставлять почтовые и телеграфные, медицинские и аптечные услуги, должны быть детские игровые комнаты, торговые точки с товарами первой необходимости. В ОАО «РЖД» сейчас централизованно проводится оценка вокзальных площадей для передачи их в аренду. Когда этот процесс завершится, мы сможем провести официальные тендерные торги. Тогда и определится, кто будет предоставлять эти услуги на вокзалах. Мы готовы отдать для этих целей всю ту площадь вокзалов, которая не нужна нам для выполнения основных технологических задач.

Весь этот процесс должен завершиться до начала нового

года, а в 2009 году все эти виды сервиса начнут работать.

– Как будет систематизирована торговля на вокзалах?

– Вообще-то, мы ее уже систематизировали. Торговые точки и места общественного питания обслуживаются нашими работниками и координируются сектором развития сервисных услуг. На период летнего отдыха, когда увеличивается пассажиропоток, открываются летние торговые точки питания, лотки для продажи мороженого, прохладительных напитков, используются и другие малые формы торговли.

Перед нами стоит задача: не только оказывать услугу, но и приносить прибыль ОАО «РЖД». Это вполне достижимо при правильной организации работы.

– Что вы планируете по ремонту и развитию вокзалов в ближайшее время?

– Во втором полугодии 2008 года выполним капитальный ремонт кровли вокзала Новочеркасска и перрона вокзала Сальск. Также планируется реконструкция помещений комнат длительного отдыха вокзалов Минеральные Воды, Ставрополь, Краснодар-1 и кафе в Пятигорске. Всего по нашим объектам за 2-е полугодие будет проведено работ на сумму более 40 миллионов рублей.

Вокзал Адлер сегодня необходимо развивать, летом, при большом числе отдыхающих, он просто задыхается. К сожалению, проблема, характерная для вокзалов Черноморского побережья, в том, что их развитие территориально ограничено.

Планы на 2009 году у нас большие, но все зависит от того, сколько средств нам будет выделено на развитие и капитальный ремонт вокзальных комплексов дирекцией железнодорожных вокзалов.

– Есть ли у вас вокзалы – исторические памятники, и как вы их сохраняете?

– В состав Северо-Кавказской дирекции входят 10 вокзалов – исторических памятников регионального значения: Тихорецкая, Кавказская, Сочи, Владикавказ, Ставрополь, Георгиевск, Эссентуки, Кисловодск, Новочеркасск, Чертково. Это налагает на нас серьезную ответственность, потому что эти здания – национальное достояние. Есть определенные требования по содержанию памятников архитектуры, и мы стараемся их соблюдать.

– Вы не считаете, что носильщик – это отмирающая профессия?

– Носильщик – профессия востребованная. И мы будем обращаться в дирекцию железнодорожных вокзалов с предложением – оснастить их самодвижущимися тележками, но не такими большими, как традиционные электрокары, а поменьше, чтобы на них без труда можно было подъехать к любому месту.

– С какими итогами дирекция встречает профессиональный праздник?

– Приведу наиболее показательную цифру: план доходов от подсобно-вспомогательной деятельности за первое полугодие выполнен на 108,4 процента (к уровню 2007 года – 116 процентов). В целях дальнейшего увеличения доходов от подсобно-вспомогательной деятельности, расширения спектра услуг, оказываемых пассажирам на вокзалах, в преддверии празднования Дня железнодорожника планируется открыть комнаты длительного отдыха на вокзале Анапа.

За 1-е полугодие по капитальному ремонту освоено более 39 миллионов рублей, отремонтирована кровля вокзала Сочи, платформа в Лазаревской, комнаты длительного отдыха вокзала Ростов-Главный, платформа вокзала Новочеркасска и другие объекты. Ведется капитальный ремонт вокзала Пятигорск.

Наиболее активное участие в выполнении плановых показателей нашей дирекции принимают заместитель начальника СК РДЖВ по Краснодарскому региону Евгений Досов, заместитель начальника СК РДЖВ по Сочинскому региону Игорь Ярошук, начальник вокзала Анапа Сергей Бродецкий, дежурный помощник начальника вокзала Кисловодск Елена Савина, дежурная по выдаче справок вокзала Адлер Зоя Демидчик, диктор вокзала Ростов-Главный Татьяна Малая.

Пользуясь случаем, хочу через вашу газету поздравить всех коллег – железнодорожников с наступающим профессиональным праздником и пожелать всем им здоровья, счастья, благополучия.