



ОТКРЫТАЯ МАГИСТРАЛЬ

«Поведение компании в сфере публичности обусловлено позицией ее руководства», — говорит начальник службы корпоративных коммуникаций Горьковской железной дороги — филиала ОАО «РЖД» Леван Тодуа. Можно с уверенностью сказать, что топ-менеджеры ОАО «Российские железные дороги» и руководство их структурного подразделения Горьковской железной дороги понимают, что открытость компании — гарантия ее положительного имиджа. Чем оперативнее компания среагирует на произошедшие события, чем быстрее сообщение дойдет до населения, тем меньше пространства останется для появления недостоверной информации. Поэтому РЖД использует все способы информирования о своей деятельности, руководствуясь принципами доступности, оперативности, достоверности и полноты информации. О специфике работы компании рассказывает начальник службы корпоративных коммуникаций Горьковской железной дороги Леван Тодуа.

— Леван Владимирович, сегодня публичность компании считается одним из ключевых моментов в достижении успеха. А как к открытости компании относятся Российские железные дороги?

— Информационная открытость и прозрачность для представителей всех групп населения нашей страны — основной принцип работы ОАО «Российские железные дороги». Мы понимаем, что продуманная информационная стратегия — это необходимость и залог успешной деятельности компании. Под публичностью мы понимаем не только выстраивание честных взаимоотношений с клиентом, уважение к нему, но и формирование собственной положительной репутации. Поэтому в ОАО «РЖД» было разработано и утверждено советом директоров специальное положение об информационной политике компании.

— Как проявляется открытость ОАО «РЖД» в общении с населением региона?

— У нас две основные группы целевой аудитории — пассажиры и грузоотправители.

На своем сайте www.rzd.ru и в некоторых СМИ мы регулярно информируем пассажиров о новых услугах, об изменениях в расписании поездов и публикуем гибкий график тарифов на проезд в поездах дальнего следования. Это, безусловно, помогает пассажирам планировать свои поездки. Эту же информацию можно получить в Едином информационно-справочном центре ОАО «РЖД» (сервис доступен в сети интернет, в том числе с коммуникаторов и мобильных телефонов) или по телефону 8 (800) 775-00-00.

Один из способов общения — обратная связь с потребителями наших услуг. Мы проводим специальные акции «Добро пожаловать», «Электричка моей мечты», «Общественная приемная», чтобы пассажиры высказали свое мнение об уровне комфорта в электричках и предложили варианты, как сделать путешествие в пригородных поездах удобнее и безопаснее. На вокзалах периодически проводится День пассажира, когда граждане могут задать вопросы руководству компаний-перевозчиков и вокзалов.

Важное направление нашей работы, демонстрирующее социальную ответственность компании, — предупреждение травматизма и дорожно-транспортных происшествий. На дороге регулярно проводятся акции «Внимание, переезд!», беседы и лекции на автопредприятиях, с водителями — это мы называем «брянским методом», раздаем памятки, календари с символикой РЖД и напомним о необходимости быть внимательными и бдительными при пересечении переездов. Также мы размещаем «предупреждающую» рекламу в газетах, на телевидении и радио. Встречаемся мы и с детьми. Сотрудники ГЖД проводят беседы в школах, показывают мультфильмы, раздают комиксы и памятки «Железная дорога — зона повышенной опасности».

— Как проявляется публичность компании при взаимодействии со СМИ?

— Каждое существенное событие или действие ОАО «РЖД» сопровождается пресс-релизом.

ГЖД ежегодно проводит плановые пресс-конференции, посвященные «Незаконному вмешательству в деятельность ГЖД», «Летним пассажирским перевозкам», «Дню железнодорожника» и «Итогам года», «Социально-экономическому форуму». Нижегородскую область посещают первые лица компании, и мы даем прессе возможность пообщаться с ним на пресс-конференциях, круглых столах. Проходят у нас и событийные пресс-конференции, когда сдаем вокзалы, мосты или запускаем новые поезда, или когда коллектив ГЖД награждает свидетелем победителя в отраслевом соревновании. Также мы организуем пресс-туры для региональных СМИ. Есть у нас и собственные СМИ и программы: корпоративное телевидение РЖД-ТВ, телепрограмма «Магистраль» на ТК «Волга», сайты РЖД и филиалов компании, газеты «Гудок», «Волжская Магистраль». А глава РЖД Владимир Якунин ведет свой блог. У всех представителей СМИ на полигоне дороги есть номер моего сотового телефона, по которому они обращаются за необходимой информацией в любое время суток. В общем, используем все возможности для информирования о своей деятельности.

— Как проявляется открытость компании в отношениях с партнерами, клиентами и региональными властями?

— Взаимоотношения с субъектами федерации строятся на основе соглашений, в которых оговариваются различные направления сотрудничества ОАО «РЖД» и правительств субъектов федерации: организация грузовых перевозок, организация обслуживания пассажиров в пригородном сообщении, социальные программы... В 2011 году появилась новая форма взаимодействия с субъектами федерации и грузоотправителями — региональные и межрегиональные координационные советы. Таким образом, мы надеемся повысить эффективность использования грузовых вагонов, инфраструктуры железнодорожного транспорта, работы предприятий промышленного железнодорожного транспорта, а также решить другие вопросы, связанные с созданием эффективной системы управления перевозочной деятельностью в интересах всех видов бизнеса. Проведение заседаний координационного совета проходит в форме аудио- или видеоконференций со студиями регионов железной дороги.

Открыты мы и в отношениях с нашими партнерами. К примеру, ОАО «РЖД» раскрывает финансовую и бухгалтерскую отчетность в соответствии с российскими (РСБУ) и международными (МСФО) стандартами. Для раскрытия информации компания использует наиболее удобные для адресатов средства и способы. Максимально возможный объем информации размещен на корпоративном сайте. Также ОАО «РЖД» раскрывает информацию через СМИ. В интернете раскрыта информация о стратегии развития ОАО «РЖД», выкладываются внутренние документы компании. Часть существенной информации о нашей деятельности раскрыта на английском языке. В этой работе наш принцип — оперативность, регулярность, доступность, достоверность и полнота. Кроме того, мы предоставля-

ем информацию по своей текущей и планируемой производственной и другой деятельности, корпоративной социальной ответственности.

ГЖД регулярно участвует в конференциях, форумах, выставках, где мы открыты для общения с нашими клиентами. Для грузоотправителей имеются информационно-справочные ресурсы — контакт-центры. В 2012 году начал работу единый контактный центр проекта «РЖД Экспресс». Всю необходимую информацию о сервисе отправки малых партий груза можно получить по телефону 8-800-775-0100. Контактный центр принимает звонки со всей России. Действующие и потенциальные клиенты сервиса «РЖД Экспресс» могут оперативно уточнить необходимые сведения, независимо от того, где они находятся — во Владивостоке, Москве или Нижнем Новгороде. Специалисты контактного центра расскажут об условиях оформления заказа, тарифах на перевозку и сроках доставки. Здесь же сообщат перечень документов, необходимых для заключения договора, адрес и телефон ближайшего агентского офиса или статус уже оформленного заказа. Существует и Горьковский территориальный центр фирменного транспортного обслуживания, который помогает оперативно решить вопросы, возникающие в процессе работы с грузоотправителями. Специалисты оказывают непосредственную поддержку клиентам по вопросам, связанным с заключением договоров на оказание услуг по договорным тарифам, с арендой подвижного состава, сообщают необходимую информацию о перевозке грузов, о местонахождении вагона или контейнера, а также о движении денежных средств на лицевом счете клиента; оказывают консультации по вопросам юридического сопровождения грузовых перевозок, помогают рассчитать тариф за грузовые перевозки.

— Какие меры по повышению открытости ГЖД вы применяете сегодня?

— ГЖД — филиал компании, и отделять деятельность дороги от деятельности ОАО «РЖД» невозможно. Поэтому речь может идти о повышении открытости компании «Российские железные дороги» в целом.

Новое направление в этой сфере — передвижной выставочно-лекционный комплекс. Так, в 2011 и 2012 году жители России смогли познакомиться с уникальной выставкой инновационных достижений компании. Сравнительно новая форма взаимодействия с аудиторией — блог президента ОАО «РЖД» В. И. Якунина.

Что касается деятельности ГЖД, то в последнее время у нас расширяется география проведения пресс-конференций. Все чаще на дороге проводятся выездные пресс-конференции (например, во Владимире), круглые столы в Ижевске, Казани, Кирове по вопросам пригородного сообщения. Еще один ресурс, который теперь используется более активно — проведение аудиовидеоконференций с использованием современных видов связи — оптоволокна, когда журналисты, находясь в других городах, могут задать вопросы и получить ответы от начальника дороги.