

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ
СООБЩЕНИЯ»**

Кафедра «Экономика и управление на транспорте»

А.Н. КОЖЕВНИКОВА

**КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Часть 4

Система фирменного транспортного обслуживания

Учебное пособие

МОСКВА – 2015

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ
СООБЩЕНИЯ»

Кафедра «Экономика и управление на транспорте»

А.Н. КОЖЕВНИКОВА

КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Часть 4

Система фирменного транспортного обслуживания

Рекомендовано редакционно-издательским
Советом университета в качестве учебного пособия
для студентов направления «Торговое дело» профилей «Коммерция»,
«Коммерческая логистика»

Москва – 2015

УДК 656.2

К 58

Кожевникова А.Н. Коммерческая деятельность на железнодорожном транспорте. Часть 4. Система фирменного транспортного обслуживания: Учебное пособие.– М.: МГУПС (МИИТ), 2015. - 193 с.

Учебное пособие предназначено для углубленного изучения отдельных разделов дисциплины по дисциплине «Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения» для студентов бакалавриата направления «Торговое дело» профиля «Коммерция», «Коммерческая логистика», направлений «Экономика», «Менеджмент».

В учебном пособии отражены предпосылки создания, цели, задачи, функции и структура управления системы фирменного транспортного обслуживания СФТО ОАО «РЖД», а также ее структурные преобразования в период реформирования отрасли. Рассмотрены нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность СФТО, требования к сотрудникам СФТО по взаимодействию с клиентами при оказании услуг по перевозке грузов железнодорожным транспортом принципы организации работ по реализации услуг, а также функциональные процессы реализации услуг по перевозкам грузов.

Рецензенты:

Зам. генерального директора АО «Институт проблем транспорта и логистики» по науке, д.э.н., профессор А.П. Кузнецов

Доцент кафедры «Финансы и кредит» МИИТа, д.э.н., доцент А.В. Резер

© МГУПС (МИИТ), 2015

Содержание

Введение.....	4
1. Принципы организации и направления деятельности системы фирменного транспортного обслуживания.....	5
1.1 Создание системы фирменного транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте.....	5
1.2 Структура построения СФТО. Роль подразделений СФТО на разных уровнях управления.....	9
1.2. Задачи и функции структурных подразделений СФТО.....	12
1.2.1 Задачи и функции Центра фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО).....	12
2.2.2. Задачи и функции Территориального центра фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО).....	19
2.2.3. Задачи и функции Агентства фирменного транспортного обслуживания (АФТО) и Линейного агентства фирменного транспортного обслуживания (ЛАФТО) и должностные обязанности агентов.....	30
1.2 Организационная структура ЦФТО, ТЦФТО и ЛАФТО и функции его структурных подразделений.....	36
1.3 Принципы организации в ОАО "Российские железные дороги" транспортного обслуживания и реализации услуг по перевозкам грузов.....	60
1.4. Единый перечень работ и услуг, оказываемых ОАО "РЖД" при организации перевозок грузов.....	80
2. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность СФТО и ее основные требования к организации деятельности структур СФТО.....	87
2.1. Основные нормативные документы СФТО.....	87
2.2. Основные термины и определения, применяемые в СФТО.....	89
2.3. Требования к сотрудникам СФТО по взаимодействию с клиентами при оказании услуг по перевозке грузов железнодорожным транспортом.....	94
3. СИСТЕМА ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ СФТО С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ УСЛУГ ОАО "РЖД".....	112
Заключение.....	125
Литература.....	126
Приложения.....	127
Приложение 1. Приложения к "Стандарту обслуживания клиентов в Центре фирменного транспортного обслуживания".....	127
Приложение 2. Форма договора об оказании транспортно-экспедиционных услуг.....	132
Приложение 3. Формы договоров на эксплуатацию железнодорожного пути необщего пользования.....	140
Приложение 4. Формы договоров на подачу и уборку вагонов.....	152
Приложение 5. Примерная форма договора аренды грузовых вагонов ОАО "Российские железные дороги" с приложениями.....	161
Приложение 6. Форма договора аренды локомотива с приложениями.....	169
Приложение 7. Соглашение об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, в режиме АСУ - АСУ при организации перевозок.....	176
Приложение 8. Соглашение об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, при перевозке собственных порожних вагонов.....	184

Введение

Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО) образована Министерством путей сообщения Российской Федерации в 1996 году для формирования маркетинговой политики и реализации услуг железнодорожного транспорта в сфере грузовых перевозок.

В процессе реформирования федерального железнодорожного транспорта СФТО вошла в состав ОАО "РЖД" в качестве маркетинго-сбытовой структуры Российских железных дорог. СФТО работает как "одно окно", обеспечивая полный цикл взаимодействия с клиентами при формировании и исполнении заказов на перевозку грузов, а также осуществляет договорную работу с экспедиторскими организациями, собственниками железнодорожного подвижного состава и другими участниками транспортного рынка.

СФТО оказывает услуги по организации и осуществлению грузоперевозок, использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД", для перевозки грузов; осуществляет организацию и ведение договорной работы с экспедиторскими организациями, другими инфраструктурами, также оказывает информационные и иные дополнительные услуги.

Агенты СФТО оказывают услуги в сфере грузовых перевозок, осуществляют консультирование пользователей услуг железнодорожного транспорта, обеспечивают своевременность начисления сборов и платежей, оформляют расчетные, учетные и отчетные документы, договоры.

"Требования клиентоориентированного поведения работников ЦФТО", утвержденные Стандартом по обслуживанию клиентов, устанавливают единые правила и принципы обслуживания клиентов. С течением времени, СФТО меняет подход в направлении самостоятельного поиска клиентов и предложения своих услуг, и таким образом осуществлять мониторинг рыночной среды через исследование потребностей клиентов.

Результатом внедрения клиентоориентированной модели должно стать улучшение основных производственных и финансовых показателей деятельности железных дорог.

Особое значение имеет взаимодействие структурных подразделений СФТО со структурными подразделениями и службами железных дорог по организации перевозке грузов и оказанию дополнительных услуг.

1. Принципы организации и направления деятельности системы фирменного транспортного обслуживания

1.1 Создание системы фирменного транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте

После 1991 г. положение с перевозками грузов на железных дорогах принципиально изменилось. Обозначился значительный спад объемов перевозок железнодорожным транспортом, наметилась тенденция увеличения доли автомобильного транспорта, появились коммерческие посреднические структуры, которые выполняли услуги, традиционно предоставляемые клиентам железными дорогами. Все это заставило Министерство путей сообщения России к концу 1994 г. переосмыслить работу с грузоотправителями и грузополучателями.

Совершенно не соответствовала новым условиям традиционная технология оформления перевозки груза, когда клиент должен был многократно обращаться в различные подразделения от товарной конторы станции до управления железной дороги или даже МПС. При таком порядке клиентам требовались значительные затраты времени и сил, а это отталкивало их от услуг железных дорог.

В такой сложной ситуации необходимо было оценить фактическую роль железнодорожного транспорта на рынке транспортных услуг России в условиях, когда производство и сбыт продукции в стране перестраивались, учесть современные требования к транспортному сервису, в том числе предоставляемому конкурентами. В сложившихся условиях необходимо было сохранить железнодорожный транспорт как базовую отрасль экономики России.

Серьезного реформирования требовала организация взаимоотношений железных дорог с клиентами на основе формирования нового мировоззрения работников железнодорожного транспорта как непосредственно работающих с клиентурой, так и руководителей всех уровней управления от линейных подразделений до МПС.

В связи с этим в декабре 1994 г. на Коллегии МПС России было принято решение по переориентации взаимоотношений с грузоотправителями и грузополучателями в пользу интересов клиента. С 1995 г. началась работа по созданию принципиально новой системы фирменного транспортного обслуживания (СФТО), причем целью деятельности которой определили – обеспечение устойчивого функционирования железных дорог на рынке транспортных услуг России.

Создание СФТО должно было способствовать:

– увеличению доли железных дорог на транспортном рынке благодаря наиболее полному удовлетворению требований клиентов к уровню качества перевозок и связанных с ними услуг;

– повышение конкурентоспособности железнодорожного транспорта по сравнению с другими видами транспорта и расширение зоны сбыта продукции;

– росту доходов железных дорог от перевозок грузов;

– снижение себестоимости перевозок и как следствие транспортных издержек клиентов за счет устранения многочисленных посредников.

Важнейшим условием достижения целей СФТО является гарантированное и качественное выполнение обязательств, которые принимает на себя железная дорога при:

- ✓ оформлении, согласовании и организации перевозки грузов;
- ✓ оформлении перевозочных и платежных документов;
- ✓ взимании тарифа за перевозку грузов;
- ✓ взимании платы за дополнительно предоставляемые услуги потребителю услуг.

Принципами функционирования СФТО заключаются в доступности, оперативности, комплексности, высоком качестве обслуживания и гарантии выполнения взятых на себя обязательств по перевозке грузов.

Основой СФТО является унифицированная технология, базирующаяся на единых технических решениях, Стандартах и единых программных средствах на всей сети железных дорог, обеспечивающая эффективное взаимодействие пользователей при взаимодействии с железной дорогой.

Таким образом, с 1996 года СФТО стала единственной структурой, имеющей полномочия решать все вопросы с пользователями услуг от имени железных дорог при оформлении, организации и перевозке грузов.

СФТО работает как "одно окно", обеспечивая полный цикл взаимодействия с клиентами при формировании и исполнении заказов на перевозку грузов, а также осуществляет договорную работу с экспедиторскими организациями, собственниками железнодорожного подвижного состава и другими участниками транспортного рынка.

СФТО выступает от имени клиента единым заказчиком перед всеми причастными подразделениями ОАО «РЖД», являясь гарантом качества и соблюдения сроков исполнения заказа от лица ОАО «РЖД».

В настоящее время основной задачей СФТО в лице Центра фирменного транспортного обслуживания - филиала ОАО «РЖД» (далее - ЦФТО) является формирование доходной части бюджета ОАО «РЖД» за счет сбыта услуг, связанных с перевозкой грузов и использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО «РЖД»,

В том числе:

- железнодорожные перевозки;
- организация комплексного транспортного обслуживания;
- аренда подвижного состава;
- эксплуатация железнодорожных путей необщего пользования;
- подача - уборка вагонов;
- оказание информационных услуг.

В настоящее время основными направлениями деятельности СФТО являются:

- обеспечение полного цикла взаимодействия с клиентами при формировании и исполнении заказов на перевозку грузов
- ведение договорную работу с экспедиторскими организациями, собственниками железнодорожного подвижного состава и другими участниками транспортного рынка.

– осуществление коммерческой деятельности ОАО «РЖД» в сфере оказания услуг по перевозке грузов, использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД", информационных и иных дополнительных услуг, услуг по продаже и аренде железнодорожного подвижного состава

С 2014 г. комплексные транспортно-логистические услуги предоставляются дочерней компанией РЖД ОАО «РЖД-Логистика» путем интеграции всех услуг Холдинга «РЖД» и сторонних поставщиков в единую цепочку поставок на рынке мультимодальных перевозок.

Основной перечень услуг, предоставляемых клиентам, следующий:

- консультации по вопросам организации грузовых перевозок;
- заполнение и прием заявок на перевозку грузов;
- согласование планов на перевозку экспортных и нефтеналивных грузов;
- обеспечение бланками перевозочных документов и их заполнение;
- планирование грузовых перевозок;
- оформление договора на организацию расчета, присвоение кода ЕЛС (кода плательщика);
- оформление договора на транспортно – экспедиционное обслуживание;
- присвоение кода грузополучателя/грузоотправителя;
- расчет провозных платежей за грузовые перевозки;
- реализация запорно – пломбирочных устройств;
- организация электронного обмена данными, также подписанными электронной цифровой подписью;

В рамках СФТО сточки зрения предоставления комплекса услуг грузополучателям и грузоотправителям, собственникам подвижного состава

предоставляются следующие информационные услуги:

- справка о дислокации вагона по его инвентарному номеру;
- слежение за продвижением вагона/контейнера/маршрутной перевозки от станции отправления до станции назначения;
- розыск вагона/контейнера;
- оказание услуг электронной торговой площадки транспортных услуг (справки о дислокации, погрузке/выгрузке, подаче/уборке, последних ремонтах вагона/контейнера, сальдо клиента);
- изготовление копий перевозочных документов.

Управление в Центре фирменного транспортного обслуживания осуществляется на основе формирования целевых параметров бюджетов

Целевые параметры бюджетов Центра фирменного транспортного обслуживания - филиала ОАО «РЖД»:

1. Погрузка грузов, млн. тонн
2. Доходы (выручка) по перевозочным видам деятельности, млн. руб., в том числе грузовые перевозки
3. Выручка, начисленная по перевозочным видам деятельности всего, млн. руб., в т.ч.:
 - ✓ грузовые перевозки
 - ✓ предоставление услуг инфраструктуры в части грузовых перевозок
 - ✓ предоставление услуг локомотивной тяги в части грузовых перевозок
4. Доходы по прочим видам деятельности млн. руб.
5. Расходы по основным видам деятельности, млн. руб., в том числе
 - ✓ по перевозочным видам деятельности
 - ✓ по прочим видам деятельности
6. Финансовый результат по прочим видам деятельности, млн. руб.
7. Рентабельность по прочим видам деятельности, %
8. Темп роста производительности труда %

В целях совершенствования системного подхода к планированию основных объемных и качественных показателей грузовой работы в ЦФТО и его структурных подразделениях осуществляется формирование бюджетных показателей (на месяц, квартал, год), а также оперативных показателей грузовых перевозок на предстоящий месяц.

Основные показатели работы ТЦФТО являются:

1. Объемные показатели.

Погрузка, в среднем в сутки, тыс. тонн.

Выполнение планируемой номенклатуры породовой погрузки, кол.

Поиск вагонов, вагонов

Поиск контейнеров, контейнеров

Слежение вагонов в пути следования, вагонов
Слежение за контейнерами в пути следования, контейнеров
Выдача справок по вопросам тарифов, единиц
Количество договоров на организацию перевозок, единиц

2. Финансово–экономические показатели

Начисление провозных платежей, млн руб., в том числе по сообщениям
внутригосударственное
экспортно–импортное
Доходная ставка по начислению выручки, руб./т
Взыскание выручки за грузоперевозки, млн руб., в том числе по сообщениям
внутригосударственное
экспортно–импортное
Дебиторская задолженность за грузоперевозки, млн руб.
Кредиторская задолженность за грузоперевозки, млн руб.
Доходы от информационных услуг, млн руб

1.2 Структура построения СФТО. Роль подразделений СФТО на разных уровнях управления

Система фирменного транспортного обслуживания официально считалась созданной в 1996 г. и это было напрямую связано с указанием МПС России об образовании Центра фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО МПС России).

На момент создания (1996 г.) СФТО имела трехуровневую организационную структуру (рисунке 1.1).

Центр фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО МПС России) координировало деятельность и оперативно управляло остальными структурными подразделениями СФТО, которыми являлись центры фирменного транспортного обслуживания железных дорог ДЦФТО, региональные агентства АФТО и агентская сеть, а также технологические центры железных дорог по обработке перевозочных документов ТехПД.

После передачи в прямое административное подчинение Центра фирменного транспортного обслуживания подразделений сбытового блока от дорожного до линейного уровней на переходный период была сформирована четырехуровневая организационная структура СФТО: центр – дорога – регион – линейные станции.

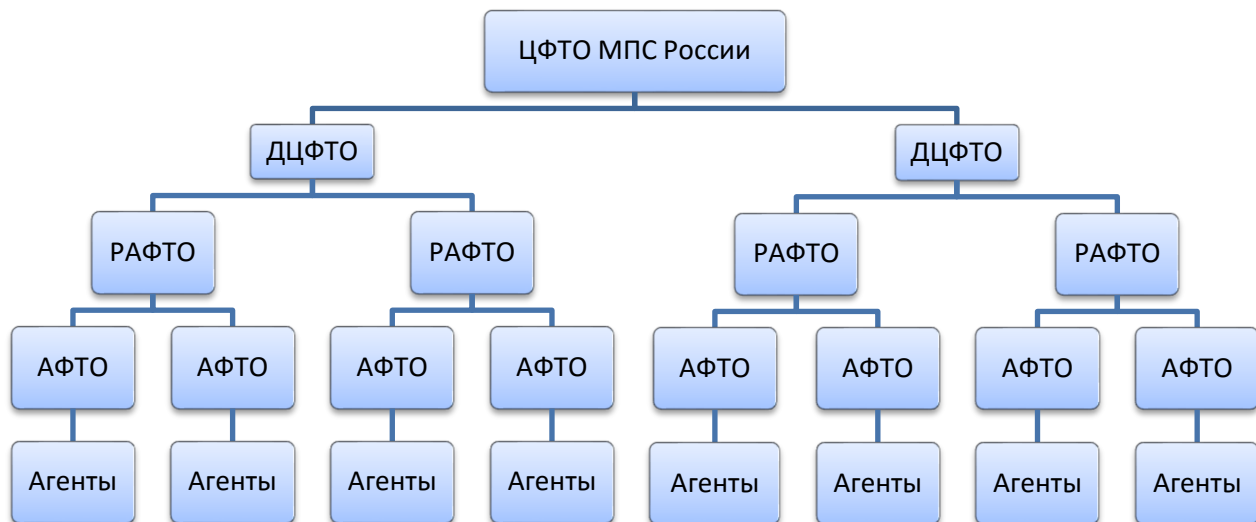


Рисунок 1. 1 – Организационная структура управления СФТО на момент создания

С 2009 года организационная структура СФТО претерпела некоторые изменения. Приказом ОАО "РЖД" №134 от 9 июля 2009 г. «О создании структурных подразделений Центра фирменного транспортного обслуживания» в целях создания вертикально интегрированной структуры Центра фирменного транспортного обслуживания были упразднены дорожные центры фирменного транспортного обслуживания (ДЦФТО) - структурные подразделения Октябрьской, Калининградской, Московской, Горьковской, Северной, Северо-Кавказской, Юго-Восточной, Приволжской, Куйбышевской, Свердловской, Южно-Уральской, Западно-Сибирской, Красноярской, Восточно-Сибирской, Забайкальской, Дальневосточной и Сахалинской железных дорог.

Вместо упраздненных ДЦФТО на 17 железных дорогах сети были созданы структурные подразделения – территориальные центры фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО).

С февраля 2012 года – трехуровневая вертикально интегрированной структура, исключая региональное (отделенческое) звено.

Обновленная организационная структура управления СФТО приведена на рисунке 1.2.

Таким образом высшим уровнем является ЦФТО, осуществляющий координирующую деятельность на всех уровнях системы, организующий маркетинговые исследования на федеральном уровне, обеспечивающий единство технологических решений, реализацию гибкой тарифной политики, формирование сводного заказа на перевозки и ряда других функций. ЦФТО выступает в роли генерального заказчика на транспортные услуги перед Центральной дирекцией

управления движением и предприятиями смежных видов транспорта.

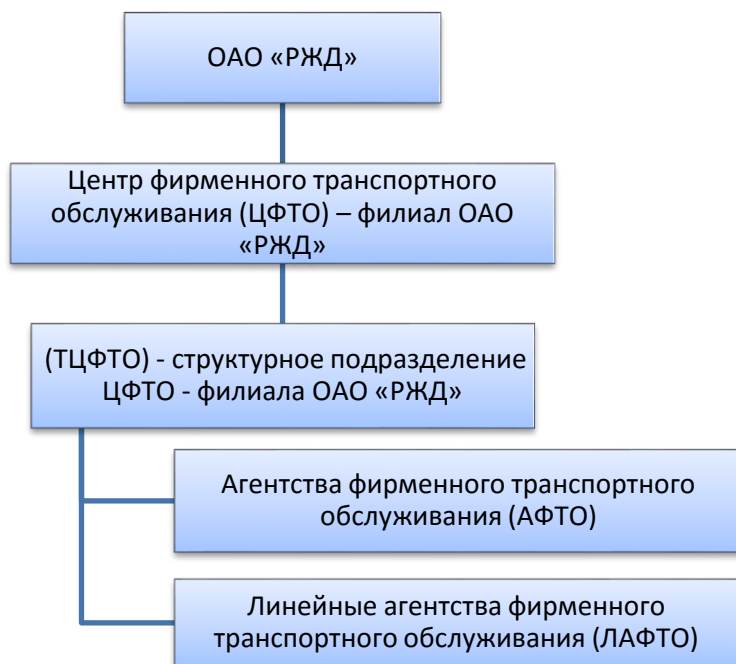


Рисунок 1. 2 – Обновленная организационная структура управления СФТО

Вторым уровнем выступают территориальные центры фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО) - основной исполнительный орган системы, обеспечивающий и организующий сбыт транспортных услуг в пределах полигона железной дороги в соответствии с требованиями клиентуры. ТЦФТО выполняют свои функции на основании получаемой от агентов информации, производимых маркетинговых исследований и изучения запросов товаропроизводителей с учетом возможностей других видов транспорта на перевозку грузов.

Третий уровень управления представляют Агентские сети. Работники агентств (агенты) непосредственно взаимодействуют с пользователями услуг железнодорожного транспорта. В крупных транспортных узлах (железнодорожных станциях, терминально-складских комплексах, а в отдельных случаях и на крупных предприятиях, в местах зарождения грузопотока) созданы линейные Агентства фирменного транспортного обслуживания (ЛАФТО), предназначенные прежде всего для улучшения взаимодействия с наиболее крупными грузоотправителями.

1.2. Задачи и функции структурных подразделений СФТО

1.2.1 Задачи и функции Центра фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО)

Задачи, функции, права и обязанности ЦФТО ОАО "РЖД", а также ведение финансово-хозяйственной деятельности установлены Положением о центре фирменного транспортного обслуживания - филиале открытого акционерного общества "Российские железные дороги", утвержденным Приказом ОАО "РЖД" 8 мая 2009 г. № 8129.

Согласно Положению о ЦФТО основной задачей ЦФТО по 2014г являлось формирование доходной части бюджета ОАО "РЖД" за счет сбыта услуг, связанных с перевозкой грузов и использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД" (рисунок 1.3)

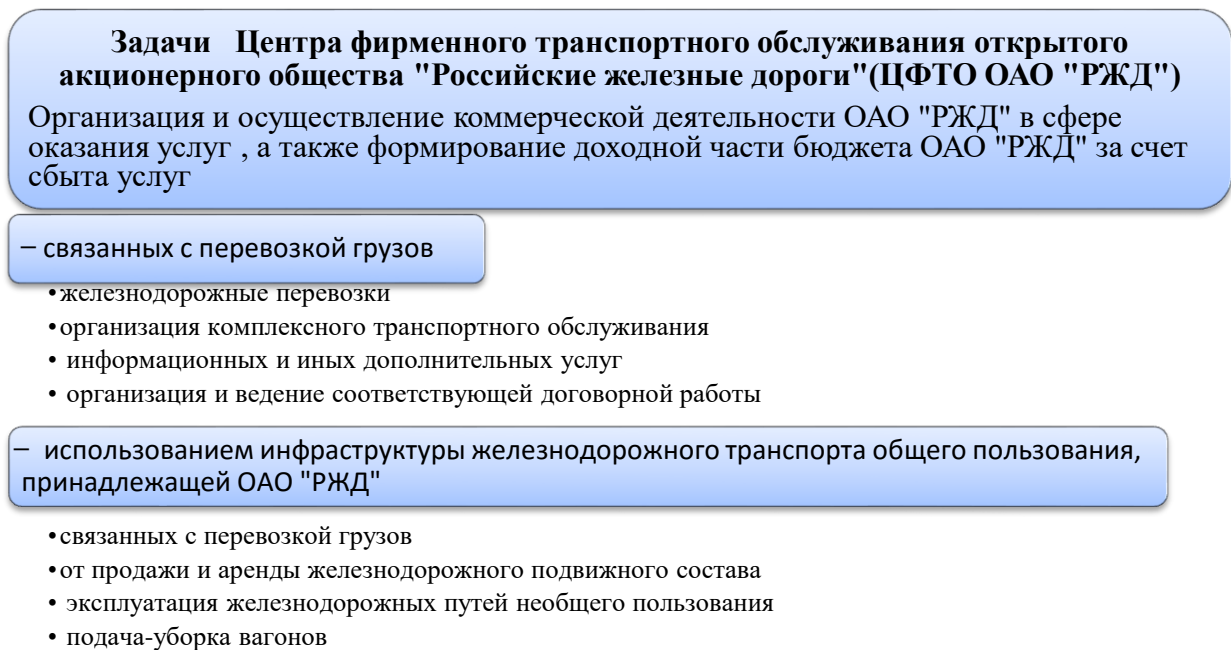


Рисунок 1. 3 – Задачи ЦФТО

С марта 2015 г в соответствии с распоряжением ОАО "РЖД" от 9 декабря 2014 года N 2886р "О передаче функций грузовой и коммерческой работы в сфере грузовых перевозок" основными задачами ЦФТО являются:

1) **формирование доходной части бюджета ОАО "РЖД" за счет доходов, связанных с перевозкой грузов и использованием инфраструктуры**

железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД", в том числе: железнодорожные перевозки, организация комплексного транспортного обслуживания, продажа и аренда железнодорожного подвижного состава, эксплуатация железнодорожных путей необщего пользования, подача-уборка вагонов, оказание информационных услуг (далее - услуги);

2) организация коммерческой работы в сфере грузовых перевозок и управление этой работой.

ЦФТО в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие функции в области:

1) транспортного обслуживания пользователей услугами железнодорожного транспорта (рисунок 1. 4);

2) планирования сбыта услуг (рисунок 1.5);

3) маркетинга и мониторинга (рисунок 1. 6);

4) тарифной и ценовой политики (рисунок 1.7);

5) организации и обеспечения функционирования ЦФТО и структурных подразделений (рисунок 1.8);

6) совершенствования нормативной базы, технологии и улучшения качества предоставления услуг, а также расширению их ассортимента (рисунок 1.9);

7) области организации и управления коммерческой работой в сфере грузовых перевозок (рисунок 1.10)

8) проводит нормирование работы парка контейнеров.

Функции ЦФТО

В области транспортного обслуживания пользователей услугами

- организует и ведет работу по продаже услуг;
- организует взаимодействие с пользователями услуг железнодорожного транспорта при оказании услуг;
- организует и ведет договорную работу с клиентами ОАО "РЖД" в части оказания услуг;
- ведет единый перечень услуг, не относящихся к сфере естественных монополий, в части, отнесенной к компетенции ЦФТО;
- организует работу по оказанию услуг
- определяет приоритетность исполнения заявок при формировании сводного заказа, с учетом необходимости обеспечения доходной части бюджета и выполнения договорных обязательств ОАО "РЖД";
- организует и проводит расчеты с клиентами ОАО "РЖД" по заключенным договорам на оказание услуг;
- организует и контролирует оформление и обработку перевозочных и иных документов на оказание услуг
- организует и координирует работу по формированию и оказанию комплексных транспортных услуг по перевозке грузов;
- организует и контролирует обеспечение структурными подразделениями ЦФТО полноты и своевременности расчетов за услуги
- организует и ведет претензионную работу в отношении оказания услуг
- организует взаимодействие, заключение в установленном порядке договоров и проведение расчетов с соисполнителями работ по комплексному транспортному обслуживанию

Рисунок 1. 4 – Функции ЦФТО в области транспортного обслуживания пользователей услугами железнодорожного транспорта

Функции ЦФТО

В области осуществления планирования сбыта услуг

- осуществляет формирование и ежедекадную корректировку плана перевозки грузов;
- осуществляет формирование проектов годового, квартального и месячного бюджетов продаж с обоснованием их объемных и финансовых показателей и доводит до филиалов ОАО "РЖД" утвержденный бюджет продаж в части объемов перевозок и начисленной выручки от оказания услуг и организует его исполнение;
- осуществляет формирование проекта плана взыскания выручки от грузовых перевозок и услуг локомотивной тяги;
- разрабатывает и согласовывает в установленном порядке с ОАО "РЖД" и его филиалами, иностранными железными дорогами, организациями смежных видов транспорта проект прогнозного плана перевозки грузов и доводит до железных дорог России утвержденный месячный план перевозки грузов во всех видах сообщения;
- представляет в установленном порядке причастным подразделениям аппарата управления ОАО "РЖД" утвержденный и откорректированный в установленном порядке месячный план перевозки грузов для технического нормирования работы подвижного состава и использования инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД", для осуществления перевозки грузов;
- принимает, рассматривает и согласовывает в установленном порядке заявки на перевозку грузов и оказание услуг;
- формирует на основе согласованных заявок и передает на исполнение в установленном порядке сводное задание на оказание услуг, организует его исполнение, анализирует причины невыполнения заявок на услуги, связанные с перевозкой грузов;
- рассматривает и согласовывает заявки на перевозку грузов в контейнерах;
- планирует контейнерные перевозки

Рисунок 1. 5 – Функция ЦФТО в области осуществления планирования сбыта услуг

Функции ЦФТО

В области маркетинга и мониторинга

- проводит мониторинг и маркетинг транспортных услуг, в том числе, анализ товарных и транспортных рынков, в целях обеспечения полноты формирования бюджета продаж от грузовых перевозок и привлечения дополнительных объемов продаж транспортных услуг;
- разрабатывает и проводит мероприятия, обеспечивающие увеличение доли ОАО "РЖД" на рынке транспортных услуг за счет привлечения клиентов с других видов транспорта;
- осуществляет прогнозирование спроса на перевозки по номенклатуре грузов, услуг, видам и принадлежности подвижного состава;
- разрабатывает на основе анализа результатов деятельности ОАО "РЖД" на рынке транспортных услуг предложения по совершенствованию системы оказания услуг и повышению их качества;
- анализирует причины неудовлетворенного спроса на услуги

Рисунок 1. 6 – Функции ЦФТО в области маркетинга и мониторинга

Функции ЦФТО

В области тарифной и ценовой политики

- реализует и контролирует применение тарифной и ценовой политики ОАО "РЖД" при оказании услуг, связанных с перевозками грузов;
- проводит анализ действующих тарифных и ценовых условий на услуги, оценку финансовых результатов их применения и осуществляет подготовку предложений по изменению тарифов, сборов и платежей за услуги;
- обеспечивает применение тарифных руководств

Рисунок 1. 7 – Функции ЦФТО в области тарифной и ценовой политики

Функции ЦФТО

В области организации и обеспечения функционирования ЦФТО и структурных подразделений

- осуществляет регламентацию и нормативно-методическое обеспечение структурных подразделений Филиала по вопросам оказания услуг;
- разрабатывает в установленном порядке проекты нормативных документов ОАО "РЖД" по вопросам, отнесенным к компетенции ЦФТО;
- организует и проводит работу по планированию трудовых ресурсов Филиала и его структурных подразделений;
- организует и проводит работу по повышению квалификации и профессиональной переподготовке работников Филиала и его структурных подразделений;
- организует выполнение научно-исследовательских и проектно-конструкторских работ, а также технических решений по вопросам, отнесенным к компетенции Филиала;
- координирует и обеспечивает единство организационно - технологических, информационных и технических решений, обеспечивающих деятельность структурных подразделений ЦФТО;
- формирует бюджет затрат на содержание ЦФТО;
- организует в установленном порядке управленческий, статистический учет и отчетность, контролирует правильность и достоверность содержащихся в них сведений, обеспечивает проведение мероприятий по их автоматизации;
- организует работу по обеспечению безопасности и условий труда, мобилизационной подготовке и гражданской обороне;
- организует в Филиале защиту информации, составляющей государственную и коммерческую тайну;
- осуществляет ведение делопроизводства и хранение документов в порядке, установленном ОАО "РЖД";
- осуществляет деятельность, подлежащую лицензированию, на основании лицензий, полученных ОАО "РЖД" на эти виды деятельности

Рисунок 1. 8 – Функции ЦФТО в области организации и обеспечения функционирования ЦФТО и структурных подразделений

Функции ЦФТО

В области совершенствования нормативной базы, технологии и улучшения качества предоставления услуг, а также расширению их ассортимента

- организует и осуществляет взаимодействие с дочерними и зависимыми обществами ОАО "РЖД", другими участниками рынка железнодорожных транспортных услуг по вопросам, относящимся к компетенции ЦФТО;
- разрабатывает на основе анализа результатов деятельности ОАО "РЖД" на рынке транспортных услуг предложения по совершенствованию системы оказания услуг и повышению их качества;
- подготавливает предложения по развитию и модернизации инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД", совершенствованию технологии предоставления услуг, а также расширению их ассортимента;
- подготавливает предложения по внесению изменений в нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в части открытия, закрытия, переименования грузовых железнодорожных станций;
- взаимодействует в установленном порядке с иностранными железными дорогами при формировании предложений и разработке нормативных документов на перевозку грузов в международном сообщении в части, относящейся к компетенции Филиала;
- подготавливает предложения по установлению ставок платы за пользование грузовыми вагонами собственности железнодорожных администраций государств - участников СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики и железных дорог - участниц ПППВ;
- осуществляет подготовку предложений по совершенствованию действующих и разработке новых нормативных документов ОАО "РЖД", нормативных правовых актов Российской Федерации, регламентирующих перевозки грузов и использование инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования во всех видах сообщения

Рисунок 1. 9 – Функции ЦФТО в области совершенствования нормативной базы, технологии и улучшения качества предоставления услуг, а также расширению их ассортимента

Функции ЦФТО области организации и управления коммерческой работой в сфере грузовых перевозок (рисунок 1.10) выполняются с 2015 года, к числу которых также относятся:

организует досудебные разбирательства, проведение претензионных совещаний по рассмотрению споров между филиалами ОАО "РЖД", дочерними и зависимыми обществами ОАО "РЖД", владельцами инфраструктур, ФГП "Ведомственная охрана железнодорожного транспорта России" и администрациями государств - участников Содружества Независимых Государств, Грузии, Латвийской Республики, Литовской Республики и Эстонской Республики по вопросам обеспечения сохранности перевозимых грузов;

проводит анализ времени нахождения вагонов на железнодорожных путях необщего пользования и под грузовыми операциями на железнодорожных станциях, разрабатывает предложения по его сокращению;

организует взаимодействие с грузоотправителями, грузополучателями и владельцами железнодорожных путей необщего пользования;

определяет основные направления развития коммерческой работы в сфере грузовых перевозок;

организует работу, связанную с совершенствованием нормативной базы организации перевозок грузов железнодорожным транспортом, в том числе в международном сообщении;

организует выполнение мероприятий по защите окружающей среды и пожарной безопасности при перевозке грузов;

организует работу по составлению и выполнению плана формирования контейнеров, розыску и возврату контейнеров принадлежности железнодорожных администраций государств - участников Содружества Независимых Государств, Грузии, Латвийской Республики, Литовской Республики и Эстонской Республики, а также контейнеров, принадлежавших ОАО "РЖД" на правах аренды;

организует работу по использованию, хранению и утилизации запорно-пломбировочных устройств и закруток.

Права ЦФТО:

1) планировать свою деятельность и определять перспективы развития в порядке, предусмотренном нормативными документами ОАО "РЖД", исходя из утверждаемых ОАО "РЖД" бюджетов, наличия спроса на предоставляемые услуги, необходимости обеспечения производственного и социального развития;

2) оказывать в пределах своей компетенции услуги по ценам не ниже установленных ОАО "РЖД" юридическим и физическим лицам, для чего в праве заключать от имени ОАО "РЖД" договоры и соглашения с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации, внутренними

документами ОАО "РЖД", уставом ОАО "РЖД", Положением о ЦФТО, а также доверенностью, выданной генеральному директору Филиала.

Функции ЦФТО

В области организации и управления коммерческой работой в сфере грузовых перевозок

- организует работу по контролю соблюдения правил перевозок грузов, технических условий размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах и иных нормативных документов по коммерческой работе в сфере грузовых перевозок;
- организует выполнение федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных документов ОАО "РЖД" по обеспечению безопасности движения поездов в хозяйстве коммерческой работы в сфере грузовых перевозок
- обеспечивает развитие и оснащение техническими средствами хозяйства коммерческой работы в сфере грузовых перевозок на железнодорожных станциях;
- обеспечивает разработку условий перевозок всех грузов (в том числе опасных), а также грузов, подлежащих перевозке на особых условиях, и согласование перевозки на особых условиях;
- осуществляет комплексное решение вопросов перевозки железнодорожным транспортом продовольственных, скоропортящихся грузов и живности;
- организует работу по проверке схем и технических условий размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах, нормативно-технической документации (стандартов) на грузы;
- организует работу по обеспечению сохранности перевозимых грузов, контроль за организацией актово-претензионной работы;
- организует работу пунктов коммерческого осмотра;
- организует переадресовку грузов, согласовывает переадресовку грузов в третьи страны;
- организует работу по совершенствованию организации и технологии грузовой и коммерческой работы, в том числе приемосдатчиков груза и багажа, совершенствованию форм перевозочных документов и их оформлению;
- организует работу, связанную с расчетами технологических сроков оборота вагонов, технологических норм погрузки грузов в вагоны и выгрузки грузов из вагонов, разработкой единых технологических процессов работы железнодорожных путей необщего пользования, договоров на эксплуатацию железнодорожных путей необщего пользования и договоров на подачу и уборку вагонов;
- проводит анализ времени нахождения вагонов на железнодорожных путях необщего пользования и под грузовыми операциями на железнодорожных станциях, разрабатывает предложения по его сокращению;
- организует взаимодействие с грузоотправителями, грузополучателями и владельцами железнодорожных путей необщего пользования;
- определяет основные направления развития коммерческой работы в сфере грузовых перевозок;
- организует работу, связанную с совершенствованием нормативной базы организации перевозок грузов железнодорожным транспортом, в том числе в международном сообщении;

Рисунок 1. 10 – Функции ЦФТО в области организации и управления коммерческой работой в сфере грузовых перевозок

В предусмотренных федеральными законами и иными нормативными актами случаях Филиал обязан применять цены, устанавливаемые или регулируемые уполномоченными на то государственными органами;

3) пользоваться имуществом, которым Филиал наделен ОАО "РЖД";

4) приобретать в пределах лимитов, устанавливаемых ОАО "РЖД", основные средства, нематериальные активы и оборотные средства, включая материально-технические ресурсы и иное имущество, необходимое для осуществления своей деятельности;

5) представлять в пределах своей компетенции интересы ОАО "РЖД" на территории Российской Федерации в органах государственной власти и местного самоуправления, коммерческих и некоммерческих организациях (партнерствах,

союзах, ассоциациях, фондах), в том числе за рубежом;

6) принимать участие по решению ОАО "РЖД" в выставках, ярмарках, аукционах, конференциях, семинарах, симпозиумах;

7) подготавливать предложения и материалы для рекламирования услуг;

8) запрашивать от подразделений аппарата управления ОАО "РЖД", его филиалов и других структурных подразделений материалы, необходимые для выполнения Филиалом возложенных на него задач и функций;

9) пользоваться в установленном порядке бухгалтерской, статистической и иной отчетностью подразделений аппарата управления, филиалов и других структурных подразделений, представительств ОАО "РЖД";

10) принимать по решению ОАО "РЖД" участие в совещаниях и иных мероприятиях, проводимых подразделениями аппарата управления, филиалами и другими структурными подразделениями, представительствами ОАО "РЖД".

Обязанности ЦФТО:

1) выполнять утвержденные ОАО "РЖД" бюджет продаж услуг, бюджет затрат Филиала и план взыскания выручки от грузовых перевозок и предоставления услуг;

2) исполнять обязанность ОАО "РЖД" по постановке на учет в налоговых органах (в том числе по месту нахождения недвижимого имущества и транспортных средств) в порядке, предусмотренном налоговым законодательством Российской Федерации и внутренними документами ОАО "РЖД";

3) исполнять обязанность ОАО "РЖД" по уплате налогов и сборов в порядке, предусмотренном налоговым законодательством Российской Федерации и внутренними документами ОАО "РЖД";

4) обеспечивать безопасные условия и охрану труда, меры социальной защиты работников, включая негосударственное пенсионное обеспечение;

5) обеспечивать установленный режим секретности, проводить мероприятия по противодействию деятельности иностранных технических разведок и по технической защите информации при выполнении работ со сведениями, составляющими государственную и коммерческую тайну;

6) обеспечивать защиту экономических интересов ОАО "РЖД";

7) соблюдать режим, правила обработки и защиты информационных ресурсов, а также доступа к ним;

8) обеспечивать своевременно и в полном объеме выплату работникам заработной платы и иных выплат, производить индексацию заработной платы в соответствии с законодательством Российской Федерации и коллективным договором ОАО "РЖД";

9) обеспечивать закрепление за ОАО "РЖД" исключительных прав и

вовлечение в хозяйственный оборот в интересах ОАО "РЖД" объектов интеллектуальной собственности и других результатов интеллектуальной деятельности;

10) осуществлять контроль качества оказываемых услуг;

11) обеспечивать проведение работ по мобилизационной подготовке и гражданской обороне в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами ОАО "РЖД";

12) контролировать соблюдение структурными подразделениями Филиала охраны окружающей природной среды, экологической и промышленной безопасности на производственных объектах, предупреждение и ликвидацию последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

13) исполнять обязанности страхователя по обязательному пенсионному страхованию работников в порядке, предусмотренном пенсионным законодательством РФ и внутренними документами ОАО "РЖД".

Финансово-хозяйственная деятельность ЦФТО планируется и осуществляется в соответствии с нормативными документами ОАО "РЖД", регулируемыми финансово-экономические отношения.

ЦФТО имеет оперативную самостоятельность в осуществлении финансово-хозяйственной деятельности.

ЦФТО ведет в установленном порядке управленческий, статистический учет и отчетность, контролирует правильность и достоверность содержащихся в них сведений, обеспечивает проведение мероприятий по их автоматизации, представляет все виды отчетности в ОАО "РЖД".

Источниками финансового обеспечения ЦФТО являются:

денежные средства и иные активы, закрепленные за ЦФТО;

доходы от реализации продукции, выполнения работ и оказания услуг;

средства, выделяемые ЦФТО в установленном порядке ОАО "РЖД";

иные источники, не запрещенные законодательством РФ.

Филиал несет ответственность за выполнение поставленных задач, исполнение бюджета, достоверность и своевременность предоставления учетных и отчетных данных, соблюдение внутренних регламентов хозяйственных отношений и исполнительской дисциплины.

7. Функции по ведению бухгалтерского и налогового учета Филиала выполняются Центром корпоративного учета и отчетности "Желдоручет" - филиалом ОАО "РЖД".

2.2.2. Задачи и функции Территориального центра фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО)

В соответствии с Приказом ОАО "РЖД" N 134 от 9 июля 2009 г. "О создании структурных подразделений Центра фирменного транспортного обслуживания" по Распоряжению ОАО "РЖД" от 21.08.2009 №1752р было утверждено «Типовое положение о территориальном центре фирменного транспортного обслуживания - структурном подразделении Центра фирменного транспортного обслуживания - филиала ОАО "РЖД".

Территориальный центр фирменного транспортного обслуживания является структурным подразделением Центра фирменного транспортного обслуживания - филиала открытого акционерного общества "Российские железные дороги" и имеет сокращенное наименование - ТЦФТО ОАО "РЖД".

Основной задачей ТЦФТО являлось до 2015года организация и ведение работ по оказанию услуг, связанных с перевозкой грузов и использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД", в том числе:

- перевозка грузов железнодорожным транспортом;
- организация комплексного транспортного обслуживания;
- продажа и аренда железнодорожного подвижного состава;
- эксплуатация железнодорожных путей необщего пользования;
- подача-уборка вагонов;
- оказание информационных и иных услуг, связанных с перевозкой грузов.

Как видно из выше перечисленного цели практически совпадают с целями ЦФТО, за исключением того, что ЦФТО отвечает за **формирование доходной части бюджета ОАО "РЖД"**, а ТЦФТО - отвечает процесс организации и осуществлению работ по оказанию услуг, связанных с перевозкой грузов и использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД".

С 2015 года в число задач ТЦФТО добавилась организация грузовой и коммерческой работы, предоставление железнодорожного подвижного состава и взаимодействие с грузоотправителями, грузополучателями, владельцами железнодорожных путей необщего пользования и операторами железнодорожного подвижного состава (контейнеров).

ТЦФТО руководствуется в своей деятельности Конституцией РФ, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами РФ, международными договорами, Уставом ОАО "РЖД", внутренними документами ОАО "РЖД" и Филиала, а также «Типовым положением о территориальном центре фирменного транспортного обслуживания - структурном подразделении Центра фирменного транспортного обслуживания - филиала ОАО "РЖД".

ТЦФТО в соответствии с Положением и возложенными на него задачами осуществляет функции в зоне своей ответственности по направлениям

деятельности, связанным с организацией и ведением работ по оказанию услуг, связанных с перевозкой грузов и использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД" (рисунок 1.11)

Функции ТЦФТО

- организация и выполнение работы по продаже услуг;
- реализация маркетинговой политики ОАО "РЖД" при оказании услуг, связанных с перевозкой грузов, и прогнозирование спроса;
- планирование предоставления услуг;
- в области ценообразования и тарифной политики;
- организация расчетов с клиентами ОАО "РЖД";
- организация и управление грузовой и коммерческой работы в сфере грузовых перевозок

Рисунок 1. 11 – Функции ТЦФТО

По организации и выполнению работы по продаже услуг в зоне своей ответственности:

- организует и ведет работу по формированию и оказанию комплексных транспортных услуг по перевозке грузов;
- осуществляет взаимодействие с пользователями услуг железнодорожного транспорта при оказании услуг;
- организует и ведет договорную работу с пользователями услуг железнодорожного транспорта ОАО "РЖД" и с соисполнителями работ по комплексному транспортному обслуживанию в части, относящейся к компетенции ТЦФТО;

В части реализации маркетинговой политики ОАО "РЖД" при оказании услуг, связанных с перевозкой грузов, и прогнозировании спроса клиентов на транспортные услуги железнодорожного транспорта:

- участвует в исследовании объемов производства и потребления продукции грузообразующих отраслей (на российском рынке; на мировом рынке с учетом объемов и направлений внешней торговли продукцией грузообразующих отраслей);
- осуществляет прогнозирование спроса клиентов в зоне своей ответственности на транспортные услуги железнодорожного транспорта, в том числе:
 - выявляет потребности клиентов в новых комплексных транспортных услугах;
 - осуществляет сбор и анализ информации о состоянии производства на крупных предприятиях;

разрабатывает на основе анализа результатов деятельности ТЦФТО предложения по совершенствованию системы оказания услуг и повышению их качества;

разрабатывает и проводит мероприятия, обеспечивающие увеличение доли ОАО "РЖД" на рынке транспортных услуг за счет привлечения клиентов с других видов транспорта;

подготавливает предложения по изменению, дополнению единого перечня услуг, не относящихся к сфере естественных монополий, в части, отнесенной к компетенции Филиала;

анализирует причины неудовлетворенного спроса на услуги;

В области планирования предоставления услуг:

- формирует и представляет в ЦФТО проекты годового, квартального и месячного бюджетов продаж и платежных балансов в части взыскания выручки от оказания услуг (с обоснованием их объемных и финансовых показателей);

- осуществляет разработку, обоснование и согласование проекта месячного плана перевозок и доведение утвержденного плана до причастных подразделений ОАО "РЖД" в установленном порядке;

- подготавливает предложения по корректировке утвержденного плана перевозок грузов;

- принимает, рассматривает и согласовывает в установленном порядке заявки на перевозку грузов и оказание услуг;

- формирует на основе согласованных заявок и передает на исполнение в установленном порядке причастным подразделениям ОАО "РЖД" сводное задание на оказание услуг, организует его исполнение;

- организует и ведет учетные карточки выполнения заявок на перевозку грузов, анализирует причины невыполнения заявок на услуги, связанные с перевозкой грузов;

- осуществляет взаимодействие с причастными подразделениями ОАО "РЖД" по вопросам осуществления перевозок в соответствии с заявленными грузоотправителями объемами грузов;

- принимает, рассматривает и согласовывает заявки на перевозку грузов в контейнерах;

- планирует контейнерные перевозки и организует работу по выполнению плана формирования контейнеров;

- организует и обеспечивает выполнение бюджета продаж ТЦФТО;

- определяет и анализирует финансовые потери от невыполнения бюджета продаж ТЦФТО;

В области ценообразования и тарифной политики:

- обеспечивает применение тарифных руководств, в том числе:

- реализует и контролирует применение тарифной и ценовой политики ОАО "РЖД" при оказании услуг, связанных с перевозками грузов;
- проводит анализ действующих тарифных и ценовых условий на услуги, оценку финансовых результатов их применения и осуществляет подготовку предложений по изменению тарифов, сборов и платежей за услуги;

В части организации расчетов с клиентами ОАО "РЖД":

- организует и проводит расчеты с клиентами ОАО "РЖД" по заключенным договорам на оказание услуг, в том числе:
 - организует и обеспечивает контроль за полнотой и своевременностью расчетов за оказываемые ОАО "РЖД" услуги, связанные с перевозкой грузов и использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО "РЖД";
 - организует и контролирует оформление и обработку перевозочных и иных документов на оказание услуг;
 - организует и проводит расчеты с соисполнителями комплексных транспортных услуг;

Основные функции ТЦФТО по направлению деятельности организация и управление грузовой и коммерческой работы в сфере грузовых перевозок приведены на рисунке 1.12.

Функции ТЦФТО

- разрабатывает предложения по совершенствованию технологий выполнения в границах железной дороги коммерческих операций при перевозке грузов;
- организует в рамках своей компетенции выполнение требований нормативных актов и правовых документов в части коммерческой работы и обеспечения сохранности перевозимых грузов;
- осуществления контроля за своевременностью разработки, корректировки и внедрения единых технологических процессов работы железнодорожных путей необщего пользования ;
- организует работу и вносит предложения по совершенствованию условий и технологий перевозок всех грузов

Рисунок 1. 12 – Основные функции ТЦФТО по направлению деятельности организация и управление грузовой и коммерческой работы в сфере грузовых перевозок

В части разработки предложений по совершенствованию технологий выполнения в границах железной дороги коммерческих операций при перевозке грузов выполняет следующие функции:

организует разработку и внедрение прогрессивных технологий выполнения операций по приему к перевозке, хранению и выдачи грузов, пломбированию грузовых вагонов и контейнеров коммерческому осмотру поездов и грузовых

вагонов на железнодорожных станциях, в том числе в пунктах коммерческого осмотра, коммерческих постах безопасности, а также ведения станционной коммерческой отчетности в части, касающейся компетенции ТЦФТО

осуществляет подготовку предложений по развитию и техническому оснащению автоматизированных систем коммерческого осмотра вагонов в поездах, весового хозяйства на железнодорожных станциях, взаимодействуя по этим вопросам с региональными дирекциями управления движением - структурными подразделениями Центральной дирекции управления движением

В части осуществления контроля за своевременностью разработки, корректировки и внедрения единых технологических процессов работы железнодорожных путей необщего пользования выполняет следующие функции:

организует работу, связанную с расчетами технологических сроков оборота вагонов технологических норм погрузки грузов в вагоны и выгрузки грузов из вагонов, разработкой договоров на эксплуатацию железнодорожных путей необщего пользования и договоров на подачу и уборку вагонов

участвует в рассмотрении и согласовании единых технологических процессов работы железнодорожных путей необщего пользования и станций примыкания

проводит анализ времени нахождения вагонов на железнодорожных путях необщего пользования и под грузовыми операциями на железнодорожных станциях, разрабатывает предложения по его сокращению;

В части организации и выполнению требований нормативных актов и правовых документов в части коммерческой работы и обеспечения сохранности перевозимых грузов ТЦФТО выполняет следующие функции:

организует и осуществляет контроль за соблюдением требований нормативных правовых актов Российской Федерации и иных нормативных документов по коммерческой работе в сфере грузовых перевозок;

организует и обеспечивает проведение контрольно-ревизионной работы в области грузовой и коммерческой работы:

подготавливает предложения по организации профилактической работы по обеспечению безопасности движения поездов и сохранности перевозимых грузов на железнодорожных станциях: организует в соответствии с нормативными документами ОАО "РЖД" и Филиала учет и проведение анализа технологических нарушений в коммерческой работе в Комплексной автоматизированной системе учета расследования и анализа технологических нарушений:

проводит расследование случаев транспортных происшествий, допущенных по вине работников ТЦФТО;

В части организации работ и внесения предложений по совершенствованию условий и технологий перевозок всех грузов ТЦФТО

выполняет следующие функции:

организует комплексное решение вопросов перевозки железнодорожным транспортом продовольственных, скоропортящихся грузов и живности:

осуществляет согласование перевозки грузов на особых условиях:

организует рассмотрение проектов местных технических условий и способов размещения и крепления грузов в грузовых вагонах и контейнерах, разрабатываемых грузоотправителями и не предусмотренных техническими условиями

участвует в рассмотрении проектов нормативно-технической документации (стандартов) на грузы, в том числе опасные, касающейся их упаковки, маркировки и условий перевозок;

Остальные функции в области организации и управления грузовой работой:

обеспечивает в соответствии с наделенными полномочиями взаимодействие с территориальными органами по ветеринарному, фитосанитарному и санитарно-эпидемиологическому надзору при перевозках грузов по вопросам, находящимся в компетенции Подразделения

участвует в досудебных разбирательствах, претензионных совещаниях по рассмотрению споров между подразделениями филиалов ОАО "РЖД" дочерними и зависимыми обществами ОАО "РЖД" владельцами инфраструктур и ФГП "Ведомственная охрана железнодорожного транспорта Российской Федерации" по вопросам сохранности перевозимых грузов

организует взаимодействие с грузоотправителями, грузополучателями и владельцами железнодорожных путей необщего пользования по вопросам, находящимся в компетенции ТЦФТО;

организует работу по проверке схем, выполнения правил перевозок грузов, технических условий размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах, нормативно-технической документации (стандартов) на грузы:

координирует работу по использованию, хранению и утилизации запорно-пломбировочных устройств и закруток (далее - ЗПУ);

организует переадресовку грузов, согласовывает переадресовку грузов в третьи страны:

организует в ТЦФТО работу по розыску грузов, а также контейнеров рассмотрению случаев несохранных перевозок;

готовит адресные телеграммы об ограничении и запрещении перевозок грузов по предписаниям контролирующих органов;

принимает меры по сокращению задержек грузовых вагонов на пограничных железнодорожных станциях по причинам, находящимся в компетенции ТЦФТО;

организует работу по внедрению в Подразделении автоматизированных и

информационных систем управления

организует разработку и выполнение мероприятий по защите окружающей среды и пожарной безопасности при перевозках грузов и контроль за их реализацией, взаимодействует по этим вопросам с региональными дирекциями управления движением - структурными подразделениями Центральной дирекции управления движением

организует проведение проверки знаний нормативных документов по коммерческой работе работниками структурных подразделений функциональных филиалов, связанными с коммерческой работой и обеспечением сохранности перевозимых грузов;"

организует работу по обеспечению сохранности перевозимых грузов и контроль за организацией актов-претензионной работы

подготавливает предложения в ЦФТО по внесению изменений в нормативные документы ОАО "РЖД", нормативные правовые акты РФ, регламентирующие отношения связанные с организацией перевозок грузов, коммерческой работы и оказанием связанных с ними услуг, а также взаимодействием ОАО "РЖД" с другими перевозчиками грузов операторами и собственниками железнодорожного подвижного состава;

формирует проект бюджета затрат на содержание ТЦФТО;

осуществляет оперативное управление, методологическое обеспечение, технологическую поддержку своих подразделений по вопросам оказания услуг, связанных с перевозками грузов, использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта, организации комплексного транспортного обслуживания, продажи и аренды железнодорожного подвижного состава;

организует и ведет работу по повышению квалификации и профессиональной переподготовке работников Подразделения;

подготавливает предложения в части выполнения научно-исследовательских и проектно-конструкторских работ, а также технических решений по вопросам, отнесенным к компетенции Подразделения;

организует работу по обеспечению безопасности и условий труда, мобилизационной подготовке и гражданской обороне;

обеспечивает защиту информации, составляющей государственную и коммерческую тайну;

осуществляет ведение делопроизводства и хранение документов в порядке, установленном ОАО "РЖД".

ТЦФТО имеет круглую печать, содержащую его сокращенное наименование, указание на его место нахождения, а также полное фирменное наименование ОАО "РЖД". Подразделение может иметь штампы и бланки со своим наименованием, собственную эмблему и другие средства визуальной

идентификации, содержащие указание на принадлежность к ОАО "РЖД".

Права ТЦФТО:

1) планировать свою деятельность и определять перспективы развития в порядке, предусмотренном нормативными документами ОАО "РЖД" и Филиала, исходя из утвержденных ОАО "РЖД" Филиалу бюджетов, наличия спроса на предоставляемые услуги, необходимости обеспечения производственного и социального развития;

2) оказывать в пределах своей компетенции услуги юридическим и физическим лицам по ценам не ниже установленных ОАО "РЖД", для чего заключает от имени ОАО "РЖД" договор и соглашения с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации, внутренними документами ОАО "РЖД" и Филиала, Уставом ОАО "РЖД", настоящим Положением, а также доверенностью, выданной начальнику ТЦФТО;

3) пользоваться имуществом, которым ТЦФТО наделено ОАО "РЖД";

4) приобретать в пределах лимитов, устанавливаемых Филиалом, основные средства, нематериальные активы, включая материально-технические ресурсы и иное имущество, необходимое для осуществления своей деятельности;

5) представлять в пределах своей компетенции интересы ЦФТО и ОАО "РЖД" на территории РФ в органах государственной власти и местного самоуправления, коммерческих и некоммерческих организациях (партнерствах, союзах, ассоциациях, фондах), в том числе за рубежом;

6) организовывать и осуществлять взаимодействие с дочерними и зависимыми обществами ОАО "РЖД", другими участниками рынка железнодорожных транспортных услуг по вопросам, относящимся к компетенции ТЦФТО;

7) принимать участие по решению ЦФТО в выставках, ярмарках, аукционах, конференциях, семинарах, симпозиумах;

8) подготавливать предложения и материалы для рекламирования услуг;

9) запрашивать от причастных структурных подразделений и других филиалов ОАО "РЖД" материалы, необходимые для выполнения ТЦФТО возложенных на него задач и функций;

10) пользоваться в установленном порядке бухгалтерской, статистической и иной отчетностью, необходимой для выполнения возложенных задач и функций;

11) осуществлять методологическое обеспечение работы персонала железнодорожных станций, связанного с выполнением грузовой и коммерческой работы.

Обязанности ТЦФТО:

1) выполнять утвержденные ЦФТО бюджет продаж услуг, бюджет затрат ТЦФТО и план взыскания выручки от грузовых перевозок и предоставления услуг;

2) обеспечивать сохранность, исправное содержание и восстановление имущества Подразделения, использовать его исключительно для решения задач, предусмотренных настоящим Положением, внутренними документами ОАО "РЖД" и ЦФТО;

3) исполнять обязанность ОАО "РЖД" по постановке на учет в налоговых органах в порядке, предусмотренном налоговым законодательством Российской Федерации и внутренними документами ОАО "РЖД";

4) исполнять обязанность ОАО "РЖД" по уплате налогов и сборов в порядке, предусмотренном налоговым законодательством Российской Федерации и внутренними документами ОАО "РЖД";

5) обеспечивать безопасные условия и охрану труда, меры социальной защиты работников, включая негосударственное пенсионное обеспечение;

6) обеспечивать установленный режим секретности, проводить мероприятия по противодействию деятельности иностранных технических разведок и по технической защите информации при выполнении работ со сведениями, составляющими государственную и коммерческую тайну;

7) обеспечивать защиту экономических интересов ОАО "РЖД" в зоне своей ответственности;

8) соблюдать режим, правила обработки и защиты информационных ресурсов, а также доступа к ним;

9) обеспечивать своевременно и в полном объеме начисление и выплату работникам заработной платы и иных выплат, производить индексацию заработной платы в соответствии с законодательством Российской Федерации и коллективным договором ОАО "РЖД";

10) обеспечивать закрепление за ОАО "РЖД" исключительных прав и вовлечение в хозяйственный оборот в интересах ОАО "РЖД" объектов интеллектуальной собственности и других результатов интеллектуальной деятельности;

11) осуществлять контроль качества оказываемых услуг;

12) обеспечивать проведение работ по мобилизационной подготовке и гражданской обороне в соответствии с законодательством РФ и внутренними документами ОАО "РЖД";

13) исполнять обязанности страхователя по обязательному пенсионному страхованию работников в порядке, предусмотренном пенсионным законодательством РФ и внутренними документами ОАО "РЖД";

14) в предусмотренных федеральными законами и иными нормативными актами случаях применять цены, устанавливаемые или регулируемые уполномоченными на то государственными органами;

15) обеспечивать в пределах своей компетенции промышленную и

экологическую безопасность, предупреждение и ликвидацию чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, требований по охране окружающей природной среды;

Финансово-хозяйственная деятельность ТЦФТО планируется и осуществляется в соответствии с нормативными документами ОАО "РЖД" и Филиала, регулируемыми финансово-экономические отношения. ЦФТО предоставляет ТЦФТО оперативную самостоятельность в осуществлении финансово-хозяйственной деятельности при выполнении своих функций.

ТЦФТО ведет в установленном порядке управленческий, статистический учет и отчетность, контролирует правильность и достоверность содержащихся в них сведений, обеспечивает проведение мероприятий по их автоматизации, представляет все виды отчетности в Филиал.

ТЦФТО несет ответственность за выполнение поставленных задач, исполнение бюджета, достоверность и своевременность предоставления учетных и отчетных данных, соблюдение внутренних регламентов хозяйственных отношений и исполнительской дисциплины.

ТЦФТО предлагает широкий комплекс услуг по информационному сопровождению грузовых перевозок по железным дорогам России:

Поиск вагона (контейнера);

Расчет провозных платежей;

Предоставление информации;

Розыск груза после истечения сроков доставки;

Уведомление грузополучателя о подходе груза;

Уведомление грузополучателей о вагонах, следующих в их адрес;

Выдача справки о пересечении границы;

Разовая справка о дислокации вагона по инвентарному номеру;

Слежение за продвижением вагона / контейнера от станции отправления до станции назначения;

Набор, печать и отправка одной телеграммы на подтверждение оплаты перевозок грузов;

Выдача справки о движении денежных средств на лицевом счёте.

Для обслуживания потребителей транспортных услуг на Северо-Кавказской железной дороге действует Северо-Кавказский Территориальный центр фирменного транспортного обслуживания (СК ТЦФТО), который является структурным подразделением Центра фирменного транспортного обслуживания - филиала ОАО "РЖД". Северо-Кавказский ТЦФТО оказывает следующие услуги пользователям:

перевозка грузов железнодорожным транспортом;

организация комплексного транспортного обслуживания;

эксплуатация железнодорожных путей не общего пользования;
подача-уборка вагонов;
информационные и иные услуги, связанные с перевозкой грузов;
прием и согласование заявок грузоотправителей на перевозку грузов;
заключение договоров на организацию финансовых расчётов и
финансовые расчеты за грузовые перевозки, а также контроль за их
осуществлением;

оформление перевозочных документов;
услуги по отстою подвижного состава на путях общего пользования;
услуги по формированию отправительских маршрутов на путях общего
пользования;

услуги по формированию на путях общего пользования собственных
поездных формирований.

При Северо-Кавказском ТЦФТО функционирует Единый контакт-центр
(ЕКЦ), основной задачей которого является оформление перевозочных документов
в круглосуточном режиме:

на порожние собственные вагоны и груженные рейсы с применением
электронной цифровой подписи по всем станциям дороги;

для малоделятельных станций, на которых отсутствуют агенты системы
фирменного транспортного обслуживания;

для станций, работающих в круглосуточном режиме, где в ночное время
отсутствуют агенты системы фирменного транспортного обслуживания;

в случаях форс-мажорных ситуаций на станциях.

В целях повышения качества обслуживания грузовладельцев на базе
Свердловского ТЦФТО в 2012 году также был создан Единый контакт-центр (ЕКЦ)
Call-центр, который позволяет обеспечить персонализированную консультацию
каждому позвонившему, осуществлять мониторинг потребностей клиентов в сфере
грузовых перевозок. Call-центр создает клиентам ТЦФТО условия для повышения
оперативности, экономии трудовых и финансовых ресурсов при оформлении
перевозочных и сопутствующих документов.

2.2.3. Задачи и функции Агентства фирменного транспортного обслуживания (АФТО) и Линейного агентства фирменного транспортного обслуживания (ЛАФТО) и должностные обязанности агентов

Основной задачей АФТО является обслуживание пользователей услуг ОАО
"РЖД" в части оказания услуг по перевозкам грузов, информационным и иным
дополнительным услугам в границах зоны обслуживания.

АФТО в границах зоны обслуживания осуществляет следующие функции:

Предложение и оформление оказания услуг, связанных с перевозками грузов, в соответствии с единым прейскурантом услуг ОАО "РЖД" и формирование заказов на их исполнение.

Прием и рассмотрение в установленном порядке заявок на услуги, связанные с перевозкой грузов, внесение в них изменений по просьбе грузоотправителей, доведение до грузоотправителей результатов согласования заявок и изменений к ним, в том числе в условиях электронного документооборота, и организация исполнения согласованных заявок.

Консультирование клиентов ОАО "РЖД" о порядке и правилах оказания услуг, связанных с перевозками грузов, оформления договоров, перевозочных документов, по проведению расчетов за оказание услуг, связанных с перевозками грузов, за информационные и дополнительные услуги, по другим вопросам.

Оформление железнодорожных транспортных накладных или комплекта железнодорожных перевозочных документов, в том числе в условиях электронного документооборота. Выдача квитанций о приеме груза грузоотправителям.

Ведение учетных карточек выполнения заявок на перевозку грузов и взаимодействие с грузоотправителями по их оформлению.

Ведение в установленном порядке учетно-отчетной документации (ведомостей подачи и уборки вагонов, накопительных карточек, актов общей формы, отчетов и книг установленных форм и образцов).

Обеспечение полноты и своевременности начисления сборов и платежей за выполнение услуг, связанных с перевозками грузов, оформление расчетных, учетных и отчетных документов в порядке, установленном ОАО "РЖД" для подразделений линейного уровня, выдача пользователям услуг ОАО "РЖД" счетов-фактур и другой документации.

Выполнение кассовых операций при расчетах наличными денежными средствами за услуги, связанные с перевозками грузов.

Оформление переадресовки грузов и досылки грузов к основным отправкам, в том числе в условиях электронного документооборота.

Взаимодействие с таможенными и другими государственными органами по вопросам оформления перевозочных документов на экспортные, импортные и транзитные перевозки грузов, в том числе в условиях электронного документооборота.

Информирование, в том числе в условиях электронного документооборота, грузополучателей о прибытии в их адрес грузов.

Оформление раскредитования транспортных железнодорожных накладных и досылочных дорожных ведомостей, в том числе в условиях электронного документооборота. Выдача оригиналов транспортных железнодорожных

накладных грузополучателям.

Взаимодействие со станциями по оформлению приема груза к перевозке от грузоотправителей и выдачи груза грузополучателям, а также по оформлению перевозки груза в пути следования.

Организация выполнения работ по договорам на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Прием и первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающих при оказании услуг, связанных с перевозками грузов.

Сбор и систематизация первичной маркетинговой информации по перевозкам грузов.

Проведение работ по обеспечению безопасных условий и охраны труда в АФТО.

Участие в проведении работ по мобилизационной подготовке и гражданской обороне в АФТО.

Обеспечение защиты государственной и коммерческой тайны, а также противодействия иностранным техническим разведкам и технической защиты информации в АФТО.

Ведение делопроизводства и хранение документов в установленном порядке в АФТО.

АФТО в границах зоны обслуживания имеет право:

Запрашивать и получать в установленном порядке от станций необходимые сведения о выполнении работ по оказанию услуг, связанных с перевозками грузов, оперативную и статистическую отчетность для осуществления своей деятельности и давать поручения, необходимые для выполнения возложенных на АФТО задач и осуществления им своих функций.

Приглашать на совещания представителей станций по вопросам, отнесенным к компетенции АФТО.

Осуществлять официальную переписку с организациями и гражданами по вопросам, отнесенным к компетенции АФТО.

Участвовать в совещаниях и других мероприятиях, проводимых отделением железной дороги и станциями.

Работники ЛАФТО обслуживают многочисленные организации и предприятия, оформляют заявки на перевозку грузов по каждому грузоотправителю, оформляют грузовые перевозочные документы, осуществляют расчеты с грузоотправителями за перевозки, информируют грузополучателей о прибытии груза, ведут учет и отчетность по установленным формам и выполняют другие работы.

ЛАФТО включает в себя одну или несколько станций, открытых для производства грузовых операций. В первом случае ЛАФТО располагается на одной

станции и производит обслуживание грузоотправителей, предъявляющих груз к перевозке и грузополучателей, получающих прибывший груз на этой станции. Во втором случае в ЛАФТО входит несколько станций и обслуживание грузоотправителей и грузополучателей производится на любой станции, входящей в данное ЛАФТО.

Оформление перевозочных документов производится также в отделах оформления документов территориальных центров фирменного транспортного обслуживания.

Для выполнения перечисленных выше работ, ЛАФТО оборудуются автоматизированными рабочими местами оформления перевозочных документов в АС ЭТРАН, телефонной связью с подразделениями станции, с грузоотправителями и грузополучателями, с подъездными путями (при необходимости - механизированной почтой для пересылки грузовых документов).

Правильное выполнение коммерческих операций при приеме груза к перевозке на станциях отправления и выдачи его на станциях назначения влияет на его сохранность, а также на своевременную доставку получателю, рациональное использование подвижного состава и своевременное поступление доходов от перевозок.

Важнейшее значение в решении этих задач имеет технологический процесс работы ЛАФТО в том числе на опорных железнодорожных станциях, который подробно излагает порядок выполнения операций, периодичность сбора и доставки документов с грузового района станции и мест необщего пользования в линейное агентство, содержит графики выполнения каждой операции с учетом наиболее рациональных приемов и методов труда в соответствии с "Типовым технологическим процессом работы агентства фирменного транспортного обслуживания", устанавливающим порядок выполнения работником ЛАФТО следующих функций [23]:

выполнение работ по обеспечению транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей (включая грузоотправителей и грузополучателей, являющихся структурными подразделениями ОАО "РЖД") на станциях, отнесенных к зоне обслуживания ЛАФТО;

обеспечение получения доходов от осуществления перевозок грузов за счет правильности, полноты и своевременности начисления и взимания сборов и плат за перевозку грузов и выполненных услуг.

Оформление перевозочных документов осуществляется по двум технологиям: на бумажном носителе и с помощью электронного обмена документами с применением электронной подписи.

Основными задачами ЛАФТО являются:

контроль за выполнением плана погрузки грузов по станции в целом и по

каждому грузоотправителю в отдельности;

оформление перевозочных документов;

ведение установленных форм учета и отчетности;

выполнение расчетов по перевозкам.

контроль за сбором денежной выручки; своевременность и достоверность информации предоставленной в ИВЦ железной дороги

Основные задачи АФТО:

• контроль за выполнением плана погрузки грузов по станции в целом и по каждому грузоотправителю в отдельности;

• оформление перевозочных документов;

• информирование грузополучателей о прибытии груза;

• ведение установленных форм учета и отчетности;

• выполнение расчетов по перевозкам.

В условиях централизованных расчетов АФТО определяет размеры причитающихся платежей и производит расчет только с теми грузоотправителями и грузополучателями (разовыми плательщиками), которые не включены в систему централизованных расчетов.

Размещение и оборудование рабочих мест должны обеспечивать поточность оформления и обработки грузовых документов.

Для оформления перевозки грузов в товарной конторе станции отправления агент АФТО при предъявлении грузоотправителем документов, подтверждающих право отправителя рассчитываться за перевозку, отправляет телеграмму на станцию назначения с запросом о приеме груза. После подтверждения станцией назначения приема груза агент АФТО, используя межканальную связь, запрашивает из технологического центра по обработке перевозочных документов (ТехПД) информацию о дебиторской задолженности грузоотправителя.

Убедившись в наличии кредита, агент АФТО на ЭВМ составляет счет за перевозку оформляемой отправки, в которой отражены, кроме железнодорожного тарифа, сборы за услуги, предоставляемые станцией для грузов, перевозимых повагонными отправками и в контейнерах. Оформленные перевозочные документы передаются в СТЦ.

По прибытии грузов на станцию назначения перевозочные документы поступают в СТЦ, где на каждом документе проставляют календарный штампель о времени прибытия, вводят информацию о прибывших вагонах, после чего накладные и дорожные ведомости передают в АФТО станции назначения, а вагонные листы — на пункты выгрузки.

Реестр на погрузочно-разгрузочные работы составляют и распечатывают в двух экземплярах: первый в МЧ, второй — в дела станции.

С поступивших из СТЦ перевозочных документов агент АФТО вводит

информацию о прибывших грузах по каждому сообщению отдельно в соответствии с макетом ГУ-42.

По международным сообщениям автоматически формируется Книга передачи документов в таможенную на основании информации, введенной по Книге прибытия грузов, в двух экземплярах. Один экземпляр Книги вместе с документами передается в таможенную под расписку представителей станции и таможни, второй остается в делах станции.

Затем агент АФТО передает накладную и дорожную ведомость информатору для уведомления получателя о прибытии груза. От информатора документы поступают агенту АФТО для оформления выдачи груза.

Агент АФТО с помощью макетов «Справка о накладных» и «Справка о вагоне» уточняет по каждой отправке время и место выгрузки груза (номер склада, секции или участка), сверяет эту информацию с данными в вагонных листах, поступающих от приемосдатчика, и отмечает время и место выгрузки груза в накладных.

Грузополучатель предъявляет агенту АФТО разовую или постоянную доверенность на право получения груза и документ, удостоверяющий его личность, после чего агент АФТО составляет и выдает в автоматическом режиме недоговорному грузополучателю счет-фактуру за предоставленные станцией назначения услуги (за вагон либо контейнер или за отправку).

В настоящее время на сети железных дорог внедрена система безбумажного электронного документооборота «Электронная транспортная накладная» (ЭТРАН). Основные задачи системы — повышение качества подготовки перевозочных документов и расчетов за перевозки. Электронный документооборот избавляет агентов АФТО от ручного труда и улучшает взаимодействие железных дорог с грузоотправителями и грузополучателями.

Система ЭТРАН охватывает полный документооборот, начиная с заявки, т.е. с этапа планирования перевозки. Она основана на однократном вводе информации, что сокращает время оформления документов и объединяет в единое целое АРМы агентов АФТО, обеспечивая их автоматизированную связь с соответствующими подразделениями дорожного и сетевого уровня. После того как заявка оформлена, на вагон заводят учетную карточку, регистрирующую все параметры его прохождения по маршруту.

У крупных клиентов устанавливают автоматизированные рабочие места подготовки перевозочных документов. Эти АРМы включают в систему ЭТРАН. Электронные документы пока подтверждают бумажными. Клиент подает заявку в электронном виде, после согласования ее распечатывает и представляет в бумажном виде с соответствующими подписями и печатями. После решения проблемы электронной подписи (для чего требуется разработка специальной

правовой базы) необходимость распечатки бумажных документов отпадет.

1.2 Организационная структура ЦФТО, ТЦФТО и ЛАФТО и функции его структурных подразделений

Организационная структура ЦФТО

ЦФТО возглавляет генеральный директор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности президентом ОАО "РЖД". Генеральный директор Филиала имеет заместителей, которые назначаются на должность и освобождаются от должности в порядке, установленном ОАО "РЖД". Обязанности генерального директора во время его отсутствия исполняет один из заместителей в соответствии с распределением обязанностей между генеральным директором Филиала и его заместителями.

Структура ЦФТО состоит из следующих блоков:

блок бюджетирования и экономического анализа

блок развития бизнеса

кадровый блок;

технологический блок;

блок планирования перевозок;

блок транспортного обслуживания;

блок контроля доходных поступлений

блок финансовых расчетов;

блок грузовой и коммерческой работы.

Таким образом, ЦФТО возглавляет генеральный директор, которому подчинялись первый заместитель генерального директора, заместитель генерального директора, заместители генерального директора по планированию, по кадрам и социальным вопросам, по экономике и финансам, по транспортному обслуживанию, а также главный инженер (рисунок 1.13).



Рисунок 1.13 – Структура управления ЦФТО

К 2015 году структура управления ЦФТО в части руководящего состава немного изменилась (рисунок 1.14). Это связано с распоряжением ОАО "РЖД" от 9 декабря 2014 г. № 2886р "О передаче функций грузовой и коммерческой работы в сфере грузовых перевозок", согласно которому функции грузовой и коммерческой работы в сфере грузовых перевозок переданы Центру фирменного транспортного обслуживания.

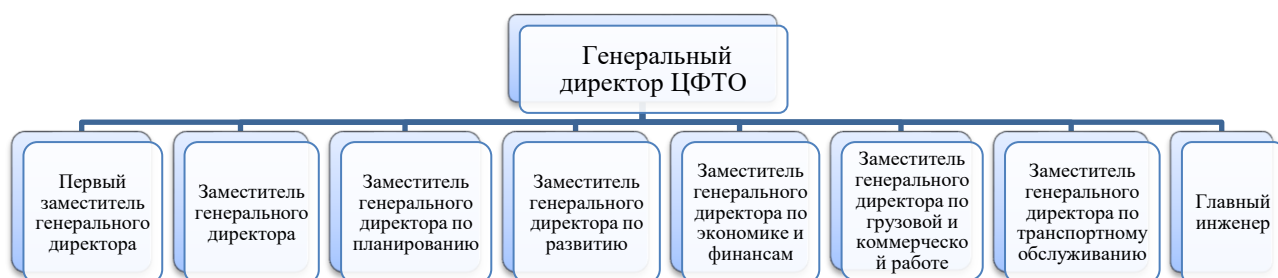


Рисунок 1.14 – Структура управления ЦФТО

Компетенция и условия деятельности генерального директора Филиала определяются законодательством Российской Федерации, настоящим Положением, выдаваемой ОАО "РЖД" доверенностью и заключаемым с ним трудовым договором.

Доверенность генеральному директору Филиала от имени ОАО "РЖД" выдает президент ОАО "РЖД" или лицо, исполняющее его обязанности.

Генеральный директор Филиала:

1) руководит ЦФТО на принципе единоначалия и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Филиал задач;

2) осуществляет оперативное руководство производственно-хозяйственной деятельностью Филиала и его структурных подразделений в соответствии с федеральными законами и иными нормативными актами, внутренними документами ОАО "РЖД", доверенностью и настоящим Положением, в том числе:

- принимает решения по всем вопросам деятельности Филиала, отнесенным к его компетенции;

- представляет интересы Филиала от имени ОАО "РЖД" по вопросам и в пределах компетенции, определенной настоящим Положением и выданной ему ОАО "РЖД" доверенностью;

- заключает от имени ОАО "РЖД" в установленном порядке договоры с юридическими и физическими лицами по вопросам, отнесенным к компетенции Филиала;

- распоряжается имуществом Филиала, обеспечивает его сохранность и эффективное использование в пределах, определенных настоящим Положением,

- выданной ОАО "РЖД" доверенностью и внутренними документами ОАО "РЖД";
- издает в пределах своей компетенции приказы, распоряжения и иные распорядительные акты, обязательные для исполнения всеми работниками Филиала и его структурных подразделений;
 - вносит в ОАО "РЖД" предложения по созданию и ликвидации структурных подразделений, входящих в состав Филиала, по согласованию структуры органа управления Филиала;
 - осуществляет права и обязанности работодателя в трудовых отношениях с работниками Филиала, в том числе прием и увольнение, а также перевод и перемещение работников Филиала, применяет меры поощрения и налагает дисциплинарные взыскания на работников Филиала;
 - утверждает положения о премировании и выплате вознаграждения работникам Филиала;
 - утверждает в установленном порядке штатное расписание Филиала по согласованию с ОАО "РЖД";
 - утверждает положения о структурных подразделениях Филиала в порядке, установленном ОАО "РЖД";
 - распределяет обязанности между генеральным директором Филиала и его заместителями;
 - несет ответственность за невыполнение возложенных на Филиал Положением и внутренними документами ОАО "РЖД" задач и функций.

Структура ТЦФТО

Территориальный центр фирменного транспортного обслуживания возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности президентом ОАО "РЖД" в установленном ОАО "РЖД" порядке.

Начальник ТЦФТО имеет заместителей, которые назначаются на должность и освобождаются от должности в установленном ОАО "РЖД" и Филиалом порядке. Обязанности начальника Подразделения во время его отсутствия исполняет один из его заместителей в соответствии с распределением обязанностей между начальником Подразделения и его заместителями.

Для каждого территориального центра фирменного транспортного обслуживания утверждается Типовое штатное расписание как для руководящего состава, так и структурных подразделений ТЦФТО (рисунок 1.15).

В связи с передачей функций грузовой и коммерческой работы в сфере грузовых перевозок Центру фирменного транспортного обслуживания с 2015 года изменилась структура руководящего состава с добавлением штатной должности по направлению деятельности организации и грузовой и коммерческой работы, и

соответственно структурных подразделений ТЦФТО.

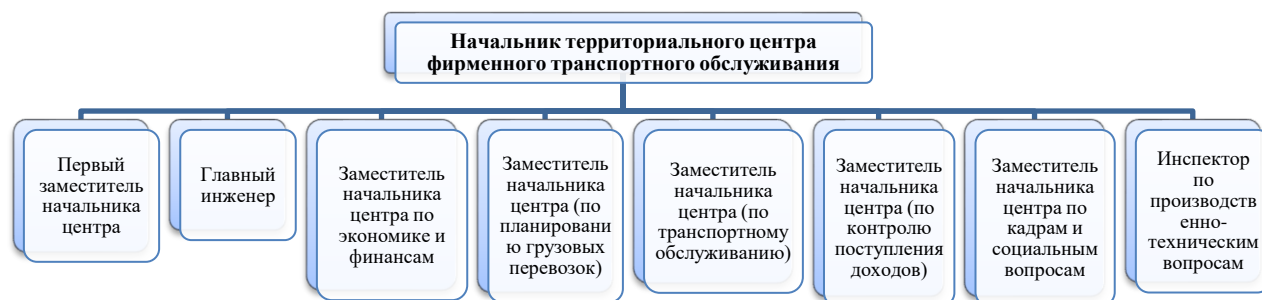


Рисунок 1.15 – Руководящий состав ТЦФТО

Таким образом, структура ТЦФТО состоит из следующих блоков:

блок бюджетирования и экономического анализа;

блок развития бизнеса;

кадровый блок;

технологический блок;

блок планирования перевозок;

блок транспортного обслуживания;

блок контроля доходных поступлений

блок финансовых расчетов;

блок грузовой и коммерческой работы.

Руководящий состав Южно-Уральский территориальный центр фирменного транспортного обслуживания:

Начальник ТЦФТО

Первый заместитель начальника ТЦФТО

Заместитель начальника Центра по транспортному обслуживанию

Главный инженер

Заместитель начальника Центра по экономике и финансам

Заместитель начальника (по претензионной работе)

Заместитель начальника (по организации грузовой и коммерческой работы)

Заместитель начальника Центра по организации расчетов

Заместитель начальника Центра по кадрам и социальным вопросам

Инспектор по производственным вопросам

Техник эл. почты, телеграф

Диспетчер

Руководящий состав Московского территориального центра фирменного транспортного обслуживания в 2015 году представлен на рисунке 1.16



Рисунок 1. 16 – Структура управления Московского ТЦФТО

Руководящий состав Октябрьского территориального центра фирменного транспортного обслуживания представляют:

Начальник Октябрьского территориального центра фирменного транспортного обслуживания;

Начальник сектора взаимодействия с участниками транспортного рынка (консультирование по услуге "Грузовые экспрессы с возможностью бронирования вагоно-места");

Ведущий инженер отдела транспортного обслуживания (консультирование по услугам: "Базовая услуга перевозки", "Регулярные грузовые поезда по расписанию", "Блок-трейны");

Ведущий инженер отдела планирования контейнерных перевозок (консультирование по услуге "Регулярные контейнерные поезда по расписанию")

В своем составе Московский территориальный центр фирменного транспортного обслуживания имеет пять агентств фирменного транспортного обслуживания – Краснопрудненское (г. Москва), Орловско-Курское, Тульское, Смоленское и Брянское

В составе вертикально интегрированной структуры системы ФТО Западно-Сибирским ТЦФТО ОАО "РЖД"- на Западно-Сибирской железной дороге

представлены:

3 агентства ФТО – в Омске, Кемерово и Барнауле (АФТО)

24 линейных агентства ФТО, созданных на полигонах грузообразующих станций (ЛАФТО)

Свердловский ТЦФТО на Свердловской железной дороге представляют 5 агентств ФТО, расположенные в Екатеринбурге, Нижнем Тагиле, Перми, Тюмени, Сургуте), а также 20 линейных агентств, образованных на полигонах грузообразующих станций.

В состав Северо-Кавказского ТЦФТО входят 5 агентств фирменного транспортного обслуживания (Ростовское, Краснодарское, Минераловодское, Махачкалинское и Грозненское) и 34 линейных агентства, обслуживающие более 160 станций СКЖД, которые открыты для грузовых перевозок.

Дальневосточный территориальный центр фирменного транспортного обслуживания является структурным подразделением Центра Фирменного Транспортного Обслуживания ОАО "РЖД" (ДТЦФТО) в своем составе имеет три агентства ФТО, созданные по региональному принципу организации работ – Агентство ФТО Владивостокского региона (г. Владивосток), Агентство ФТО Комсомольского региона (г. Комсомольск-на-Амуре) и Агентство ФТО Тындинского региона (г. Тында) с развитой сетью линейных агентств ФТО.

Организационная структура ТЦФТО представляется отделами и секторами:

Отдел транспортного обслуживания

Отдел мониторинга и маркетинга рынка грузовых перевозок

Отдел планирования и организации перевозок

Отдел коммерческой диспетчеризации

Отдел формирования бюджета продаж

Отдел контроля исполнения заказа

Отдел управления агентской сетью

Технологический отдел

Отдел претензионно-исковой работы

Отдел оформления документов по перевозке грузов

Отдел финансовых расчетов

Сектор контроля доходных поступлений от разных сборов

Отдел организации расчетов за грузовые перевозки

Сектор управления персоналом

Отдел экономики и финансов

Отдел ревизий

Отдел инженерно-технического обеспечения

Отдела учета первичной документации и архива

Сектор финансового контроллинга

Правовой сектор
Отдел организации грузовой и коммерческой работы и условий перевозок грузов

Отдел взаимодействия с владельцами железнодорожных путей необщего пользования

Отдел контроля и мониторинга коммерческой работы

Группы по охране труда

Менеджеры по работе с ключевыми клиентами

Работа с грузоотправителями, грузополучателями начинается с отдела транспортного обслуживания клиентов (рисунок 1.17), в котором осуществляется правовое оформление взаимоотношений сторон, информирование и консультирование клиентов о правилах и условиях перевозок грузов, порядке оформления договоров, оплаты перевозок и дополнительных услуг, о правилах расчетов с железной дорогой, а так же по вопросам аренды и продажи подвижного состава ОАО «РЖД».

Отдел транспортного обслуживания

правовое оформление взаимоотношений сторон, информирование и консультирование клиентов о правилах и условиях перевозок грузов, порядке оформления договоров, оплаты перевозок и дополнительных услуг, о правилах расчетов с железной дорогой,

1. разрабатывает, оформляет и согласовывает договоры с пользователями услуг ОАО «РЖД»

- на организацию расчетов
- на организацию расчетов по оплате расходов железной дороги, связанных с задержкой вагонов (контейнеров) на выходных пограничных пунктах перехода
- на организацию перевозок грузов на особых условиях
- на формирование прямых отправительских маршрутов на путях общего пользования
- на отстой собственных, арендованных порожних вагонов на путях станции
- на аренду подвижного состава (вагоны, локомотивы)

2. Контролирует соблюдение сроков действия договоров, в т.ч. на станциях

3. Обеспечивает ведение данных базы «Паспорт клиента» в ЭТРАН

Рисунок 1.17 – Функции отдела транспортного обслуживания ТЦФТО.

В целях удовлетворения потребностей клиентов в получении услуг, связанных с перевозками грузов, отделом транспортного обслуживания проводится заключение разных видов договоров, с предоставлением таких услуг как:

Организация перевозки грузов по расписанию;

Гарантированный вывоз продукции;

Организация перевозок мелких партий грузов;

Формирование контейнерных поездов на путях общего пользования

станций;

Формирование технических и отправительских маршрутов на путях общего пользования;

Отстой собственного подвижного состава на путях станций

На предоставление подвижного состава;

На привлечение подвижного состава.

Отдел мониторинга и маркетинга рынка грузов проводит маркетинговые исследования, изучает потребности клиентов в грузоперевозках, анализирует рынок перевозок конкурентными видами транспорта и определяет меры по укреплению конкурентоспособности дороги на транспортном рынке. По исследованиям разрабатываются рекомендации по оптимизации транспортных связей, расширению ассортимента и повышению качества транспортных услуг. На основании данных мониторинга конъюнктуры рынка грузоперевозок и анкетирования грузоотправителей выполняет прогнозы объемов погрузки в краткосрочной, среднесрочной, долгосрочной перспективах; формирует предложения по стратегии и тактике дороги в сфере грузоперевозок (рисунок 1.18).

Отдел мониторинга и маркетинга рынка грузов

1. Маркетинговые исследования грузоперевозок, по результатам которых предлагаются рекомендации по оптимизации транспортных связей, расширению ассортимента и повышению качества транспортных услуг

- Изучение потребностей клиентов в грузоперевозках
- Анкетирование грузоотправителей
- Мониторинг конъюнктуры рынка грузоперевозок
- Анализ рынка перевозок конкурентными видами транспорта и определяет меры по укреплению конкурентоспособности дороги на транспортном рынке
- Разработка рекомендаций по оптимизации транспортных связей, расширению ассортимента и повышению качества транспортных услуг

2. На основании данных мониторинга конъюнктуры рынка грузоперевозок и анкетирования грузоотправителей

- выполнение прогнозы объемов погрузки в краткосрочной, среднесрочной, долгосрочной перспективах
- формирование предложений по стратегии и тактике дороги в сфере грузоперевозок

3. Разрабатывает сводные аналитические материалы ТЦФТО к совещаниям, конференциям различного уровня

4. Проведение рекламной деятельности СФТО, рекламно- презентационных мероприятиях дороги

Рисунок 1.18 – Функции отдела мониторинга и маркетинга рынка грузов.

Отдел планирования и организации перевозок грузов на основе маркетинговых исследований и с учетом заявленных грузоотправителями объемов погрузки обеспечивает формирование ежемесячного проекта плана погрузки по

номенклатурам грузов, в разрезе дороги и отделений и контролирует его выполнение (рисунок 1.19).

Отдел планирования и организации перевозок

- Формирование ежемесячного проекта плана погрузки по номенклатурам грузов, в разрезе дороги и отделений и контролирует его выполнение.
- Прием и согласование, в том числе с посещением системы "ЭТРАН", заявок от грузоотправителей на перевозки грузов во всех видах сообщений.
- Консультирование грузоотправителей по вопросам правильности заполнения заявки на перевозку
- Формирует согласно утвержденного регламента взаимодействия с дирекцией управления движением на предстоящий месяц наряд-заказы в разрезе номенклатуры грузов, родов подвижного состава и дорог назначения и анализирует фактическое выполнение по итогу месяца.
- Организация работы сменного инженера в целях рассмотрения срочных заявок

Рисунок 1.19 – Функции отдела планирования и организации перевозок.

Отдел коммерческой диспетчеризации контролирует качество формирования и выполнения сводного заказа в части обеспечения вагонным парком согласованных заявок грузоотправителей, осуществляет организацию проведения мониторинга затруднений перемещения вагонов, находящихся под управлением ОАО «РЖД», в пределах дороги, информирование органа управления ЦФТО, о затруднениях и мерах, принятых ТЦФТО для их устранения, взаимодействует с Дирекцией управления движением (рисунок 1.20).

Отдел коммерческой диспетчеризации

- Организация обеспечения выполнения договорных обязательств ОАО «РЖД» по предоставлению вагонов привлеченного парка в рамках утвержденных заказов на перевозку грузов в вагонах АГ.
- Взаимодействие с Дирекцией управления движением, в части обеспечения полувагонами АГ в соответствии с утвержденными заказами с учетом приоритета подачи для выполнения количественных и качественных показателей по погрузке.
- Организация проведения мониторинга затруднений перемещения вагонов, находящихся под управлением ОАО «РЖД», в пределах дороги, информирование органа управления ЦФТО, о затруднениях и мерах, принятых ТЦФТО для их устранения.
- Обеспечение осуществления контроля за простоем порожних вагонов АГ без погрузки, проведения анализа непроизводительного простоя вагонов, находящихся под управлением ОАО «РЖД», подготовки предложений по исключению непроизводительных простоев.
- Обеспечение согласования заявок на размещение подвижного состава, не задействованного в перевозочном процессе, на путях общего пользования (отстой) в АС ЭТРАН с применением ЭП, после положительного рассмотрения заявок на отстой Дирекцией управления движением.

Рисунок 1.20 – Функции отдела коммерческой диспетчеризации

Отдел формирования бюджета продаж ТЦФТО выполняет следующие функции (рисунок 1.21):

✓ Формирование проекта плана бюджета продаж (годовой, квартальный, месячный) и проекта плана платёжного баланса ТЦФТО от сбыта услуг, связанных с перевозкой грузов и использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта, а также по прочим видам деятельности.

✓ Осуществление контроля исполнения плановых заданий и проводит факторный анализ бюджета продаж и платежного баланса от сбыта услуг, связанных с перевозкой грузов и использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта, а также по прочим видам деятельности.

Отдел формирования и контроля исполнения бюджета продаж

1. Формирует бюджет продаж ЖД - филиала ОАО «РЖД» от оказания услуг за грузовые перевозки (по моменту отправления) в целом по дороге, с распределением объемов выручки по внутренней вертикали подразделений

2. Проводит анализ итоговых показателей бюджета продаж, ведет учет полноты начисленной и взысканной выручки, причитающихся ОАО «РЖД» за грузовые перевозки

3. Мониторинг по вопросам формирования финансово-экономических показателей по бюджету продаж в условиях периодически меняющегося бухгалтерского и налогового учёта

4. Осуществление оперативного взаимодействия с ИВЦ дороги в части разработки автоматизированной выдачи отчетных форм оперативной ежесуточной и ежемесячной итоговой отчётности полного объема начисленной выручки по бюджету продаж

Рисунок 1.21 – Функции отдела бюджета продаж ТЦФТО.

Функции отдела контроля исполнения заказа ТЦФТО:

Контролирует качество формирования и выполнения сводного заказа в части обеспечения погрузочными ресурсами согласованных заявок грузоотправителей.

Обеспечивает приоритетность исполнения сводного заказа на основе данных уровня доходности, экономической эффективности, выполнения бюджета продаж.

Осуществляет оперативное взаимодействие с грузоотправителями по вопросам обеспечения подвижным составом заявок на перевозку грузов.

Решает оперативные вопросы, в том числе в выходные и праздничные дни, координирует работу диспетчеров АФТО и ЛАФТО.

Отдел управления агентской сетью ТЦФТО осуществляет реализацию стратегии развития агентской сети в зоне обслуживания ТЦФТО, направленной на повышение эффективности её функционирования, координирует и контролирует выполнение технологического процесса работы агентств СФТО, организует оперативную информационную и технологическую поддержку функционирования агентской сети в части консультативной помощи и другие (рисунок 1.22)

Отдел управления агентской сетью

- Реализация стратегии развития агентской сети в зоне обслуживания ТЦФТО, направленной на повышение эффективности её функционирования;
- Координация и контроль за выполнением технологического процесса работы агентств СФТО, применением и использованием технологических решений, направленных на совершенствование транспортного обслуживания, связанного с перевозками грузов;
- Анализ и контроль своевременности и качества оформления и обработки перевозочных и иных документов, выявление "узких мест" в работе агентской сети и причин их возникновения, организация работ по их устранению;
- Обеспечение применения агентской сетью методологических, технологических и программно-технических решений в области транспортного обслуживания и управления продажами услуг, связанных с перевозками грузов;
- Организация оперативной информационной и технологической поддержки функционирования агентской сети в части консультативной помощи по действующим нормативным документам и принятым решениям в области транспортного обслуживания и управления принятым решениям в области транспортного обслуживания и управления продажами услуг;
- Организация обучения сотрудников агентской сети.

Рисунок 1.22 – Функции отдела управления агентской сетью ТЦФТО.

Технологический отдел ТЦФТО организует работу по технологической поддержке функционирования ТЦФТО, по внедрению технологических и программно-технических решений в области маркетинга и сбыта транспортных услуг, по обеспечению реализации схемы развития ТЦФТО и агентской сети, по внедрению электронного документооборота с клиентами ОАО "РЖД". Заключает договоры с клиентами-пользователями услуг железнодорожного транспорта по предоставлению информационных услуг с использованием Электронной Торговой Площадки Транспортных Услуг и сопровождает работу ЭТП ТУ (рисунок 1.23).

Технологический отдел ТЦФТО

- Организация работы по внедрению и сопровождению информационных, технологических и программно-технических решений СФТО.
- Внедрение информационных систем нового поколения для централизованной подготовки и оформления перевозочных документов на основе электронного документооборота АС ЭТРАН, ЕК АСУТР и др.
- Заключение договоров об электронном обмене данными (ЭОД) с грузоотправителями/грузополучателями, экспедиторами. АС ЭТРАН осуществляет организацию работы по взаимодействию с клиентами в части электронного документооборота с использованием электронно-цифровой подписи (ЭЦП).
- Заключение договоров с клиентами-пользователями услуг железнодорожного транспорта по предоставлению информационных услуг с использованием Электронной Торговой Площадки Транспортных Услуг (ЭТП ТУ). Сопровождение работы ЭТП ТУ на жд.
- Обеспечение стабильной работы программных комплексов и АРМов, установленных на рабочих местах сотрудников ТЦФТО.

Рисунок 1.23 – Функции технологического отдела ТЦФТО.

Отдел претензионно-исковой работы ТЦФТО выполняет следующие функции:

Обеспечивает прием и регистрацию в ЕАСАПР СФТО претензий,

связанных с осуществлением перевозок грузов и предоставления услуг инфраструктуры. Проводит экспертизу поступающих в ТЦФТО претензий на соответствие установленным требованиям, осуществляет рассмотрение входящих в компетенцию ТЦФТО.

Проводит анализ с выявлением причин возникновения претензий в связи с осуществлением перевозок грузов, предоставлением услуг инфраструктуры, осуществляет формирование отчетов установленной формы.

Осуществляет подготовку материалов к рассмотрению исков, связанных с осуществлением грузовых перевозок, в судах;

Обеспечивает распределение расходов по ответственности филиалов по просрочке в доставке грузов.

Ведет работу на допретензионном этапе по факту прибытия отправки с нарушенным сроком доставки на станцию назначения и отнесения сумм на расследование ТЦФТО в программе ЕАСАПР Сроки доставки.

Организует работу по переадресовке грузов, в том числе по России, СНГ, Латвийской, Литовской и Эстонской республик, через сухопутные пункты переходов.

Отдел оформления документов по перевозке грузов ТЦФТО:

Своевременное и качественное оформление перевозочных, первичных документов за станции железной дороги, включенные в полигон обслуживания отдела, а так же за любую станцию железной дороги при возникновении форс-мажорной ситуации.

Консультирует агентов ЛАФТО, клиентов о правилах, условиях перевозок грузов, тарифах на грузовые перевозки, порядке оплаты перевозок грузов и дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, о правилах расчетов с железной дорогой и ответственности при несоблюдении условий договоров.

Отдел финансовых расчетов ТЦФТО организует безналичный расчёт с пользователями услугами железнодорожного транспорта, осуществляет своевременное зачисление денежных средств на лицевые счета клиентов, формирует финансовую и бухгалтерскую отчетность по грузовым перевозкам (рисунок 1.24).

Сектор контроля доходных поступлений от разных сборов ТЦФТО осуществляет контроль за правильностью начисления сбора за задержку вагонов с транзитными грузами; осуществляет выборочный контроль за правильностью начисления платы и штрафа по ведомостям подачи и уборки вагонов, актам общей формы агентами СФТО и за правильностью начисления иных сборов.

Отдел финансовых расчетов

- Организация безналичного расчёта с пользователями услуг железнодорожного транспорта.
- Контроль за своевременным и полным взысканием причитающихся платежей за грузовые перевозки и услуги, связанные с перевозкой грузов.
- Осуществление своевременного зачисления денежных средств на единые лицевые счета клиентов.
- Работы по урегулированию расчетов с плательщиками за грузовые перевозки на основании обращений клиентов.
- Подготовка документов, подтверждающих право ОАО "РЖД" на применение налоговой ставки 0 процентов при перевозках грузов на экспорт (при расчетах через ЕЛС).
- Подготовка пакета документов в соответствии с запросами инспекции ФНС России по встречным и камеральным налоговым проверкам по договорам на организацию расчетов, заключенным с ОАО "РЖД".
- Формирование авансовых счетов-фактур и счетов-фактур на реализацию для выдачи клиентам каждые пять дней, проведение зачета авансовых платежей в счет выручки от реализации услуг (фактурирование).
- Формирование налоговой отчетности и отчетности по учету доходов и выручки по грузовым перевозкам

Рисунок 1.24 – Функции отдела финансовых расчетов ТЦФТО

Отдел организации расчетов за грузовые перевозки ТЦФТО выполняет следующие функции:

Контроль за правильностью начисления и взимания провозных платежей, дополнительных сборов, штрафов, и прочих поступлений, причитающихся ОАО "РЖД" по станциям железной дороги.

Организация работы по своевременному и полному начислению, причитающихся ОАО "РЖД" платежей, связанных с грузовыми перевозками.

Рассмотрение претензий экспедиторских организаций по перевозкам с оплатой через ЦФТО ОАО "РЖД".

Проведение тестирования автоматизированной системы "Унифицированный расчет провозных платежей" (УРПП), готовит требования по доработке АС УРПП и устранению выявленных ошибок.

Сектор управления персоналом ТЦФТО выполняет следующие функции в области управления персоналом:

Рассматривает претензии экспедиторских организаций по перевозкам с оплатой через ЦФТО ОАО "РЖД";

Проводит работу по формированию кадровой политики, определению основных направлений и мер по реализации;

Прогнозирует и планирует текущую и перспективную потребность ТЦФТО в человеческих ресурсах, проводит при необходимости мероприятия по оптимизации численного состава;

Организует управление формированием, использованием и развитием персонала ТЦФТО на основе максимальной реализации трудового потенциала каждого работника;

Проводит работу по оценке и подбору персонала, профессиональной адаптации вновь принятых работников, организации обучения и повышения

квалификации руководителей, специалистов и агентов СФТО, осуществляет профориентационную работу;

Организует и координирует выполнение программ социального партнерства в соответствии с Коллективным договором и Отраслевым соглашением;

Проводит работу по планированию и управлению карьерой персонала – формирование кадрового резерва для выдвижения на руководящие должности, развитие молодых сотрудников в соответствии с программами ОАО "РЖД";

Обеспечивает ведение юридически грамотного кадрового документооборота с соблюдением баланса между требованиями Трудового кодекса РФ и интересами структурного подразделения;

Проводит работу по совершенствованию корпоративной культуры, улучшению социально – психологического климата в коллективе, недопущению нарушений трудовой дисциплины.

Отдел экономики и финансов ТЦФТО выполняет следующие функции:

Прогнозирует, планирует и анализирует хозяйственную деятельность ТЦФТО.

Разрабатывает мероприятия по обеспечению устойчивой работы.

Осуществляет договорную работу по хозяйственной деятельности ТЦФТО.

Анализирует и контролирует расходование фонда заработной платы, его структуру по категориям работников и видам оплат, правильность применение надбавок и доплат.

Анализирует и разрабатывает эффективную систему премирования.

Анализирует и контролирует учет рабочего времени.

Рассчитывает нормативную численность контингента.

Осуществляет работу по ведению и изменениям штатного расписания ТЦФТО.

Осуществляет своевременное финансирование хозяйственной деятельности ТЦФТО.

Отдел ревизий ТЦФТО выполняет следующие функции:

Контроль выполнения технологических процессов, выявление и устранение случаев несоответствия внутренних технологических процессов требованиям нормативных документов.

Контроль за полнотой и своевременностью начисления и взыскания доходов от грузовых перевозок и других видов деятельности в подразделениях филиалов ОАО "РЖД".

Контроль выполнения в ЦФТО и его территориальных подразделениях технологических, регламентирующих, организационно-распорядительных и нормативных документов ОАО "РЖД" и ЦФТО, связанных с организацией

оказания транспортных и транспортно-экспедиторских услуг клиентам.

Контроль за правильностью оформления и своевременностью предоставления первичной учетной и финансовой коммерческой документации для последующих расчетов за выполненные работы (оказанные услуги).

Анализ деятельности ТЦФТО в целях выявления системных нарушений и осуществление подготовки рекомендаций по совершенствованию системы внутреннего контроля в Филиале и его территориальных подразделениях.

Внесение предложений по совершенствованию организации взаимодействия подразделений филиалов ОАО "РЖД", расположенных в границах железной дороги, при формировании доходных поступлений от грузовых перевозок и прочих услуг, а также технологических процессов обработки перевозочных и иных финансовых документов.

Разработка на основе анализа результатов деятельности ОАО "РЖД" на рынке транспортных услуг предложений по совершенствованию системы оказания услуг и повышению их качества.

Контроль за своевременным и полным устранением выявленных нарушений и недостатков.

Оценка эффективности разработанных мероприятий после их реализации.

Отдел инженерно-технического обеспечения ТЦФТО выполняет следующие функции:

Участвует в работе по определению потребности в товарно-материальных ценностях, по обоснованию и защите объёмов затрат на «материалы», «прочие материальные расходы». Осуществляет контроль над освоением выделенных лимитов.

Организует работу по обеспечению товарно-материальными ценностями, необходимыми для бесперебойной работы ЛАФТО, АФТО, ТЦФТО (офисной мебелью, бытовой техникой, канцелярскими принадлежностями, средствами вычислительной техники, копировально-множительным и прочим оборудованием).

Организует работу по учету и контролю своевременности проведения расчетов с контрагентами по заключенным хозяйственным договорам и разовым счетам.

Организует взаимодействие с Дирекцией материально-технического обеспечения по вопросам снабжения и своевременному проведению заявочной кампании на товарно-материальные ценности.

Участвует в проведении инвентаризации вычислительной оргтехники и других ТМЦ, находящихся на балансе ТЦФТО.

Организует и проводит мероприятия по обеспечению в ТЦФТО безопасных условий и соблюдения норм охраны труда, обеспечение пожарной безопасности в служебных помещениях, организация проведения аттестации рабочих мест

ТЦФТО.

Функции Сектора финансового контроллинга ТЦФТО:

Контролирует своевременное и целевое использование выделенных денежных средств в платежный баланс ТЦФТО по определенным направлениям финансовой деятельности предприятия.

Организует и контролирует своевременную выплату административных штрафов таможенных органов, денежных средств по запросу юридической службы для представления интересов ОАО "РЖД" в судебных органах.

Осуществляет контроль за выплатой денежных средств и контролирует правильность сумм выставленных на ответственность ТЦФТО по решениям Арбитражного суда. Производит своевременный ввод информации в системе ЕСАПР для формирования отчетности по проведенным выплатам в части решений Арбитражного суда.

Организует работу по своевременному направлению в обслуживающий ОЦОУ первичных документов для отражения сумм по решениям Арбитражных судов, постановлений таможенных органов, документов подтверждающих право на проведение выплат.

Организует работу по созданию оценочного резерва по судебным решениям и контролирует его освоение.

Организует работу по созданию резерва по сомнительным долгам по судебным решениям;

Рассматривает предложения отдела финансовых расчетов по выплатам кредиторской задолженности с ЕЛС на основании обращения клиентов и организует проведение данных выплат.

Функции Правового сектора ТЦФТО:

Обеспечивает правовую деятельность ТЦФТО ОАО "РЖД", консультирует должностных лиц и сотрудников ТЦФТО ОАО "РЖД", АФТО, ЛАФТО по юридическим вопросам.

Подготавливает правовые заключения и рекомендации по вопросам применения в ТЦФТО ОАО "РЖД" и его структурных подразделениях норм законодательства Российской Федерации, в том числе в области железнодорожного транспорта.

Представляет интересы ОАО "РЖД" в судах, органах прокуратуры, юстиции, внутренних дел и иных органах при рассмотрении дел (вопросов), связанных с деятельностью ТЦФТО ОАО "РЖД" и ЦФТО.

Проводит экспертизы проектов документов ТЦФТО ОАО "РЖД" (в т.ч. проектов договоров, контрактов, соглашений) на предмет соответствия законодательству РФ, внутренним документам ОАО "РЖД" и ЦФТО.

Отдел организации грузовой и коммерческой работы и условий перевозок

грузов выполняет следующие функции:

Осуществление контроля за грузовой работой железнодорожных станций.

Организация работы пунктов коммерческого осмотра.

Совершенствование организации и технологии грузовой и коммерческой работы, в том числе приемосдатчиков груза и багажа, совершенствование форм перевозочных документов и их оформления.

Обеспечение развития и технического оснащения весового хозяйства на железнодорожных станциях.

Организация переадресовки грузов, согласование переадресовки грузов в третьи страны.

Отдел взаимодействия с владельцами железнодорожных путей необщего пользования выполняет следующие функции:

Организация работы, связанной с расчетами технологических сроков оборота вагонов, технологических норм погрузки грузов в вагоны и выгрузки грузов из вагонов, разработкой единых технологических процессов работы железнодорожных путей необщего пользования, договоров на эксплуатацию железнодорожных путей необщего пользования и договоров на подачу и уборку вагонов.

Проведение анализа времени нахождения вагонов на железнодорожных путях необщего пользования и под грузовыми операциями на железнодорожных станциях, разработка предложений по его сокращению.

Организация взаимодействия с грузоотправителями, грузополучателями и владельцами железнодорожных путей необщего пользования.

Отдел контроля и мониторинга коммерческой работы ТЦФТО контроль полноты, качества и своевременности расследования случаев технологических нарушений по грузовой и коммерческой работе, учитываемых ЦЦ по месту их обнаружения - на железнодорожных станциях, сбора информации (в том числе статистической) по вопросам обеспечения безопасности движения в области грузовой и коммерческой работы с линейных подразделений, ее анализа и обработки и дачи рекомендации по проведению профилактической работы на железнодорожных станциях.

Структура АФТО

Руководство АФТО осуществляется начальником, назначаемым на должность и освобождаемым от должности в порядке, установленном ОАО "РЖД".

Руководство АФТО осуществляется начальником и его заместителями, которые назначаются на должность и освобождаются от должности в установленном ОАО "РЖД" порядке.

АФТО осуществляет свою деятельность в границах зоны обслуживания во взаимодействии со структурными подразделениями железной дороги.

Типовая организационная структура АФТО : начальник АФТО, заместитель начальника АФТО, специалист по управлению персоналом, ведущий экономист, юрисконсульт, секретарь, техник-снабженец, а также:

Отдел маркетинга и контроля исполнения задания.

Бухгалтерия.

Отдел организации расчетов.

Отдел по обслуживанию клиентов и управлению агентской сетью.

Технологический отдел.

Начальник АФТО:

Организует деятельность АФТО на принципах единоначалия и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на АФТО задач.

Планирует работу АФТО в соответствии с планами РАФТО и станций.

Разрабатывает предложения исходя из задач, стоящих перед АФТО, по штатному расписанию, затратам, финансированию и представляет их в установленном порядке на утверждение.

Подписывает железнодорожные транспортные накладные, учетные карточки выполнения заявок на перевозку грузов, расчетные, учетные и отчетные документы, отнесенные к компетенции АФТО.

Организует ведение учета и отчетность для включения в данные статистического учета станций.

Вносит предложения о приеме на работу и увольнении с работы работников АФТО в порядке, установленном на железной дороге.

Представляет на утверждение должностные инструкции работников АФТО и предложения, при необходимости, по их изменению и дополнению.

Утверждает графики работы работников АФТО и контролирует ведение табеля учета их рабочего времени.

Контролирует соблюдение трудовой и исполнительской дисциплины, требований охраны труда работниками АФТО, вносит предложения о поощрении работников АФТО, наложении на них дисциплинарных взысканий в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проводит техническую учебу по вопросам, относящимся к компетенции АФТО, и вносит предложения о повышении квалификации работников.

Каждый сотрудник АФТО и ЛАФТО, выполняющий должностные обязанности, должен знать:

основные положения Гражданского и Трудового кодексов Российской Федерации, Федеральных законов "О железнодорожном транспорте в Российской Федерации" и "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации";

Положение о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации;

Правила перевозок грузов;

порядок ведения установленной документации;

Тарифы на перевозку грузов и Тарифные руководства;

распоряжения, приказы и другие нормативные документы ОАО "РЖД" в соответствии со своей компетенцией;

типовой технологический процесс работы АФТО;

формы грузовых перевозочных документов и договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов;

работу с персональным компьютером, технологию работы автоматизированной системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов (ЭТРАН);

правила приема и хранения денежных средств; правила хранения документов строгой отчетности;

основные маршруты следования грузов;

основные показатели работы железнодорожной станции;

правила внутреннего трудового распорядка;

правила и инструкции по охране труда;

правила безопасности;

правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте; санитарные нормы и правила.

В своей работе агент ЛАФТО руководствуется Уставом железных дорог РФ, Правилами перевозок грузов, Основным положением по планированию перевозок, Тарифами на перевозки и Тарифными руководствами, а также различными положениями, инструкциями и другими нормативными документами.

Операции, выполняемые агентом по отправлению грузов:

проверка правильности заполнения клиентом перевозочного документа;

таксировка и визирование комплекта перевозочных документов;

выдача клиенту под роспись квитанции о приеме груза к перевозке;

передача в СТЦ под роспись накладной, дорожной ведомости и первого экземпляра натурального листа;

отсылка в ТехПД корешков дорожных ведомостей.

Операции, выполняемые агентом по прибытию груза:

раскредитование перевозочных документов;

регистрация прибывших документов в книге прибытия грузов ф. ГУ-42;

выдача грузополучателю дорожной ведомости для заполнения графы «При выдаче» и росписи в ней;

выдача грузополучателю оригинала накладной;

проверочная таксировка и взыскание провозных плат (в случае, если груз прибыл из стран ближнего и дальнего зарубежья);

дорожные ведомости на выданные грузополучателям грузы за каждые сутки сшиваются в отчеты установленной формы и с сопроводительной ведомостью ф. ДУ-91 высылаются в Санкт-Петербургское ТехПД.

Кроме этих операций в ЛАФТО осуществляется начисление штрафов и сборов, предусмотренных Транспортным Уставом железных дорог РФ, а также операции по переадресовке грузов. В ЛАФТО осуществляется передача макетов 251, 253, 4770, 410, 421, формирование отчетов и справок.

Начальник агентства фирменного транспортного обслуживания

Должностные обязанности.

Осуществляет руководство работой агентства фирменного транспортного обслуживания (далее - АФТО) в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом ОАО "РЖД", нормативными документами ОАО "РЖД" и железной дороги и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на АФТО задач.

Организует и координирует работу АФТО по обслуживанию клиентов ОАО "РЖД" в границах зоны действия АФТО.

Консультирует клиентов ОАО "РЖД" по вопросам, связанным с правилами и условиями перевозок грузов, порядком оформления договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов, перевозочных документов, расчетов за перевозки грузов и дополнительные услуги, связанные с перевозкой грузов.

Организует в установленном порядке прием заявок на услуги, связанные с перевозкой грузов, и внесение в них изменений, отзывов заявок и отказов от услуг по просьбе грузоотправителей, доведение до грузоотправителей результатов согласования заявок и изменений к ним, исполнение согласованных заявок.

Организует и контролирует выполнение работ по договорам на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Организует своевременное оформление перевозочных документов и выдачу квитанций о приеме грузов грузоотправителям.

Организует ведение учетных карточек выполнения заявок на перевозку грузов, взаимодействие с грузоотправителями по их оформлению, подписывает учетные карточки.

Обеспечивает ведение в установленном порядке учетно-отчетной документации (ведомостей подачи и уборки вагонов, накопительных карточек, актов общей формы, отчетов и книг установленных форм и образцов).

Контролирует правильность и полноту начисления провозных платежей, сборов и платежей за оказание дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, оформление расчетных, учетных и отчетных документов по перечню и в порядке, установленным ОАО "РЖД".

Организует оформление переадресовки и досылки грузов, взаимодействие с таможенными и другими государственными органами контроля и надзора по оформлению перевозочных документов на экспортные, импортные и транзитные перевозки грузов.

Организует своевременное информирование грузополучателей о прибытии грузов.

Организует оформление раскредитования транспортных железнодорожных накладных, досылочных дорожных ведомостей и выдачу грузополучателям оригиналов транспортных железнодорожных накладных.

Организует прием и первичное рассмотрение претензий, возникающих при оказании услуг, связанных с перевозками грузов, составление установленной суточной и ежемесячной отчетности.

Координирует взаимодействие АФТО с работниками железнодорожных станций, входящих в зону действия АФТО.

Организует сбор и систематизацию первичной маркетинговой информации о перевозках грузов.

Проверяет правильность учета и хранения в АФТО бланков и документов строгой отчетности.

Обеспечивает использование и правильное хранение микропроцессорной аппаратуры, инвентаря и материалов, широкое применение в работе технических средств - каналов связи, компьютерной техники, телефонов, факсимильных аппаратов и др.

Осуществляет контроль за внесением изменений в сборники и документы, регламентирующие работу работников АФТО, в соответствии с решениями ОАО "РЖД".

Изучает приказы, телеграммы и распоряжения руководства ОАО "РЖД", обобщает и внедряет передовой опыт организации труда.

Организует и проводит техническую учебу.

Контролирует работу по комплектованию, подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров, вносит предложения о приеме на работу и увольнении с работы работников АФТО. Представляет предложения о поощрении работников, о наложении на работников дисциплинарных взысканий.

Осуществляет контроль за выполнением работниками АФТО своих должностных обязанностей, соблюдением ими производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка, а также правил и норм

безопасности, правил пожарной безопасности и санитарных норм.

Утверждает графики работы работников АФТО и организует ведение табеля учета их рабочего времени.

Помимо выше перечисленных документов и нормативных актов, должен знать:

Технические условия размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах;

распоряжения, приказы и другие нормативные документы ОАО "РЖД" в соответствии со своей компетенцией;

Инструкцию по розыску грузов на железных дорогах; Инструкцию по актово-претензионной работе на железных дорогах государств - участников Содружества, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики;

основные положения Соглашения о международном железнодорожном грузовом сообщении; технологию взаимодействия таможенных органов и железных дорог при таможенном оформлении грузов;

типовой технологический процесс работы АФТО;

технологический процесс работы станции;

формы грузовых перевозочных документов; порядок ведения станционной коммерческой документации;

основные положения Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации;

Инструкцию по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации в установленном объеме;

правила хранения документов строгой отчетности и порядок составления отчетности по ним; правила ведения кассовой книги и составления кассовой отчетности;

основные показатели работы железнодорожных станций и порядок проведения их анализа;

основы экономики, организации труда и производства;

правила внутреннего трудового распорядка;

положение о рабочем времени и времени отдыха работников железнодорожного транспорта;

правила и инструкции по охране труда; правила безопасности; правила пожарной безопасности; санитарные нормы и правила.

Агент железнодорожный (специалист системы фирменного транспортного обслуживания)

Должностные обязанности.

Организует и контролирует исполнение заявок грузоотправителей на перевозку грузов и оказание дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов.

Обеспечивает взаимосвязь с клиентами ОАО "РЖД", изучает и формирует платежеспособный спрос на грузовые перевозки и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Изучает конъюнктуру и тенденции развития транспортного рынка, тарифы и спрос на предоставляемые транспортные услуги с учетом изменений в налоговой, ценовой и таможенной политике государства, выясняет запросы и мнения потребителей о них.

Проводит маркетинговые исследования, паспортизацию клиентов, готовит предложения для определения и согласования договорных тарифов, создает условия для расширения ассортимента оказываемых транспортных услуг и удовлетворения спроса на них.

Анализирует информацию о надежности клиентов, ведет учет дебиторской задолженности за перевозку грузов и оказанные услуги.

Подготавливает в установленном порядке, оформляет и визирует необходимые документы для заключения договоров с юридическими и физическими лицами на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов, осуществляет прием заявок на перевозку грузов, производит необходимые расчеты, оформляет платежные документы.

Согласовывает с причастными подразделениями железной дороги условия выполнения заключаемых договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Участвует в организации рекламы, пропаганде преимуществ перевозок грузов железнодорожным транспортом и оказываемых услуг по сравнению с другими видами транспорта.

Консультирует клиентов о правилах, сроках доставки и условиях перевозок грузов, тарифах, порядке оплаты перевозок грузов и дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, правилах расчетов с перевозчиком, порядке заключения договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов, об ответственности при несоблюдении условий заключенных договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов, порядке оформления заявок на перевозку грузов и перевозочных документов.

Информирует клиента о месте нахождения груза и согласовывает изменения условий перевозки грузов по форс-мажорным обстоятельствам.

Осуществляет контроль за конвенционными запрещениями по книге ГУ-14 или ГУ-14/ЭВЦ.

Обеспечивает своевременный и в полном объеме ввод в ЭВМ информации, содержащейся в перевозочных документах.

Осуществляет контроль и принимает меры по устранению нарушений в исполнении принятых заявок на перевозку грузов и заключенных договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Подготавливает предложения и разрабатывает рекомендации по повышению качества оказываемых транспортных услуг.

Изучает поступающие жалобы на качество оказания транспортных услуг, принимает меры по предупреждению их возникновения, а также случаев причинения клиентам материального ущерба.

Ведет установленную документацию и отчетность, обеспечивает хранение денежных средств и бланков строгой отчетности.

Обеспечивает сохранность коммерческой тайны клиентов.

Должен знать также: методы изучения и прогнозирования спроса на транспортные услуги;

правила оформления заключаемых договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов;

порядок установления связей с клиентами ОАО "РЖД", организацию деловых контактов;

технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном оформлении грузов;

порядок и технологию работы на автоматизированном рабочем месте агента СФТО;

правила внутреннего трудового распорядка;

правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте;

правила и инструкции по охране труда; правила безопасности; санитарные нормы и правила; гигиенические нормативы.

Агент системы фирменного транспортного обслуживания (СФТО):

Информирует клиентов ОАО "РЖД" о правилах и условиях перевозок грузов, оформления перевозочных документов, расчетов за перевозку грузов и дополнительные услуги, связанные с перевозками грузов.

Осуществляет в установленном порядке прием заявок на перевозку грузов и оказание дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, и внесение в них изменений, отзывов заявок и отказов от услуг по просьбе грузоотправителей, доведение до грузоотправителей результатов согласования заявок и изменений к ним, организацию исполнения согласованных заявок.

Оформляет и проверяет перевозочные документы по приему грузов к перевозке и на транзитные грузы, выдает квитанции грузоотправителям о приеме

грузов к перевозке.

Визуирует транспортные железнодорожные накладные, проверяет наличие подписи работников, ответственных за погрузку, размещение и крепление грузов в вагонах.

Проверяет конвенционные запрещения по книге ГУ-14 или ГУ-14/ЭВЦ.

Оформляет учетные карточки выполнения заявок на перевозку грузов.

Проверяет правильность и полноту расчета провозных платежей и сборов за оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Оформляет в установленном порядке ведомости подачи и уборки вагонов, накопительные карточки, акты общей формы, документы по взысканию штрафов, отчеты и книги установленных форм и образцов.

Оформляет переадресовку и досылку грузов.

Своевременно информирует грузополучателей о прибытии, месте нахождения груза и оказании дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, согласовывает изменение условий перевозки грузов по форс-мажорным обстоятельствам.

Осуществляет раскредитование транспортных железнодорожных накладных, оформляет документы на транзитные грузы.

Осуществляет прием и первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозками грузов.

Составляет установленную суточную и ежемесячную отчетность.

Осуществляет сбор первичной маркетинговой информации о перевозках грузов.

Собирает и обрабатывает предложения клиентов об оказании дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, о необходимости изменения технологии перевозочного процесса в целях ускорения выполнения услуг, связанных с перевозками грузов, и повышения их качества, снятия тех ограничений в условиях перевозок грузов, которые заставляют клиента обращаться к услугам других видов транспорта.

Осуществляет учет расхода бланков строгой отчетности, ведет работу с наличными денежными средствами, обеспечивает хранение денежных средств.

1.3 Принципы организации в ОАО "Российские железные дороги" транспортного обслуживания и реализации услуг по перевозкам грузов

Для эффективного функционирования профильного направления бизнеса ОАО "РЖД" - продажа услуг по перевозкам грузов, были установлены принципы организации работ по реализации услуг ОАО "РЖД" при перевозках грузов сформулированы Письмом ОАО "РЖД" от 06.07.2004 № 581 (в ред. 2011г.)

«Основные принципы организации в открытом акционерном обществе "Российские железные дороги" транспортного обслуживания и реализации услуг по перевозкам грузов».

Эти принципы служат основой для разработки нормативных документов и технологических процессов, связанных с транспортным обслуживанием и реализацией услуг при перевозках грузов и определяют:

- подходы к организации выполнения функциональных и технологических процессов в целях обеспечения эффективности управления ОАО "РЖД";
- исключения дублирования функций и установления зон ответственности причастных исполнителей;
- систему распределения полномочий и ответственности;
- обязательный учет принципов при разработке положений о структуре и функциях причастных департаментов, управлений, филиалов и других подразделений ОАО "РЖД".

Транспортное обслуживание клиентов и реализация услуг ОАО "РЖД" при перевозках грузов основывается на **соблюдении следующих принципов работы:**

- "**одно окно**" - принцип, при котором все вопросы взаимодействия и обслуживания клиентов ОАО "РЖД" при осуществлении перевозок грузов и удовлетворении внешнего спроса на транспортное обслуживание относятся к компетенции головного заказчика - ЦФТО ОАО "РЖД" и подразделений СФТО на железных дорогах;

- "**центр ответственности**" - принцип, при котором по каждому из функциональных процессов продажи услуг по перевозкам грузов закрепляется ответственный департамент, управление, филиал (его структурное подразделение) или другое структурное подразделение ОАО "РЖД", являющееся центром ответственности за функциональный процесс;

- "**заказчик - исполнитель**" - принцип разделения функциональных процессов и ответственности между департаментами, управлениями, филиалами (их структурными подразделениями) и другими структурными подразделениями ОАО "РЖД" за увеличение доходов от реализации услуг и сокращение эксплуатационных и хозяйственных расходов.

Письмо ОАО "РЖД" от 06.07.2004 № 581 «Основные принципы организации в открытом акционерном обществе "Российские железные дороги" транспортного обслуживания и реализации услуг по перевозкам грузов» устанавливает принципы, определяющие систему взаимосвязанных функциональных процессов профильного направления бизнеса ОАО "РЖД" - продажа услуг по перевозкам грузов.

Функциональный процесс - операционные действия и средства управления, комбинация которых приводит к обеспечению оказания услуг ОАО

"РЖД".

Центр ответственности за функциональный процесс - департамент, управление или структурное подразделение ОАО "РЖД", служба или структурное подразделение железной дороги, организующее, управляющее и несущее ответственность за тот или иной функциональный процесс и имеющее полномочия на его оптимизацию и изменение.

Участник функционального процесса - департамент, управление или структурное подразделение ОАО "РЖД", служба или структурное подразделение железной дороги, в различной степени участвующее в реализации того или иного функционального процесса.

Комплексный и системный подход к организации транспортного обслуживания клиентов и реализации услуг при перевозках грузов основывается на взаимосвязи следующих функциональных процессов (рис. 1.25):

1. Маркетинг.
2. Ассортиментная политика.
3. Ценовая и тарифная политика.
4. Договорная работа с клиентами.
5. Прогнозный план оказания услуг по грузовым перевозкам.
6. Бюджет продаж (в части грузовых перевозок).
7. Техническое нормирование эксплуатационной работы.
8. Сводное задание.
9. Перевозка грузов и оказание других услуг.
10. Коммерческая диспетчеризация.
11. Финансовые расчеты с клиентами.
12. Управление качеством услуг.
13. Логистика - комплексное транспортное обслуживание.

Характеристики функциональных процессов приведены на рис. 1.26-1.39



Рисунок 1.25 – Функциональные процессы комплексного и системного подхода к организации транспортного обслуживания клиентов и реализации услуг при перевозках грузов

По функциональному процессу **МАРКЕТИНГ** (рисунок 1.26) участники функционального процесса и их функции.

Департаменты: управления финансами, экономического прогнозирования и стратегического развития - стратегические цели и задачи, текущие экономические и финансовые приоритеты ОАО "РЖД", методология и координация.

Департаменты: управления перевозками, коммерческой работы в сфере грузовых перевозок, другие департаменты - текущие и перспективные производственные возможности ОАО "РЖД".

Департаменты: инвестиционной деятельности, реализации научно-технических программ - инвестиционные проекты, планы капитальных инфраструктурных вложений.

Департамент по связям с общественностью - реализация рекламной политики.



Рисунок 1. 26 – Характеристика функционального процесса МАРКЕТИНГ

По функциональному процессу **АССОРТИМЕНТНАЯ ПОЛИТИКА**, целями которого являются определение структуры и активное управление ассортиментом услуг, а также обеспечение равного ассортимента услуг на всей территории деятельности ОАО "РЖД" (рисунок 1. 27), участниками функционального процесса являются ОАО "РЖД" Департаменты:

управления перевозками;

коммерческой работы в сфере грузовых перевозок;

другие департаменты и управления по вопросам, отнесенным к их компетенции - текущие и перспективные производственные возможности ОАО "РЖД".



Рисунок 1. 27 – Характеристика функционального процесса АССОРТИМЕНТНАЯ ПОЛИТИКА

Цель функционального процесса **ЦЕНОВАЯ И ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА** является реализация системного подхода к ценообразованию на услуги; стимулирование рынка и повышение доходности ОАО "РЖД" в части организации грузовых перевозок (рисунок 1.28).

По функциональному процессу **ценовая и тарифная политика** участники функционального процесса:

Департамент экономического прогнозирования и стратегического развития - стратегия тарифной и ценовой политики.

Департаменты: управления финансами, планирования и бюджетирования - себестоимость услуг, экономические и финансовые приоритеты ОАО "РЖД".

Департамент коммерческой работы в сфере грузовых перевозок, другие департаменты - текущие производственные возможности ОАО "РЖД", технологические нормативы расчета себестоимости.

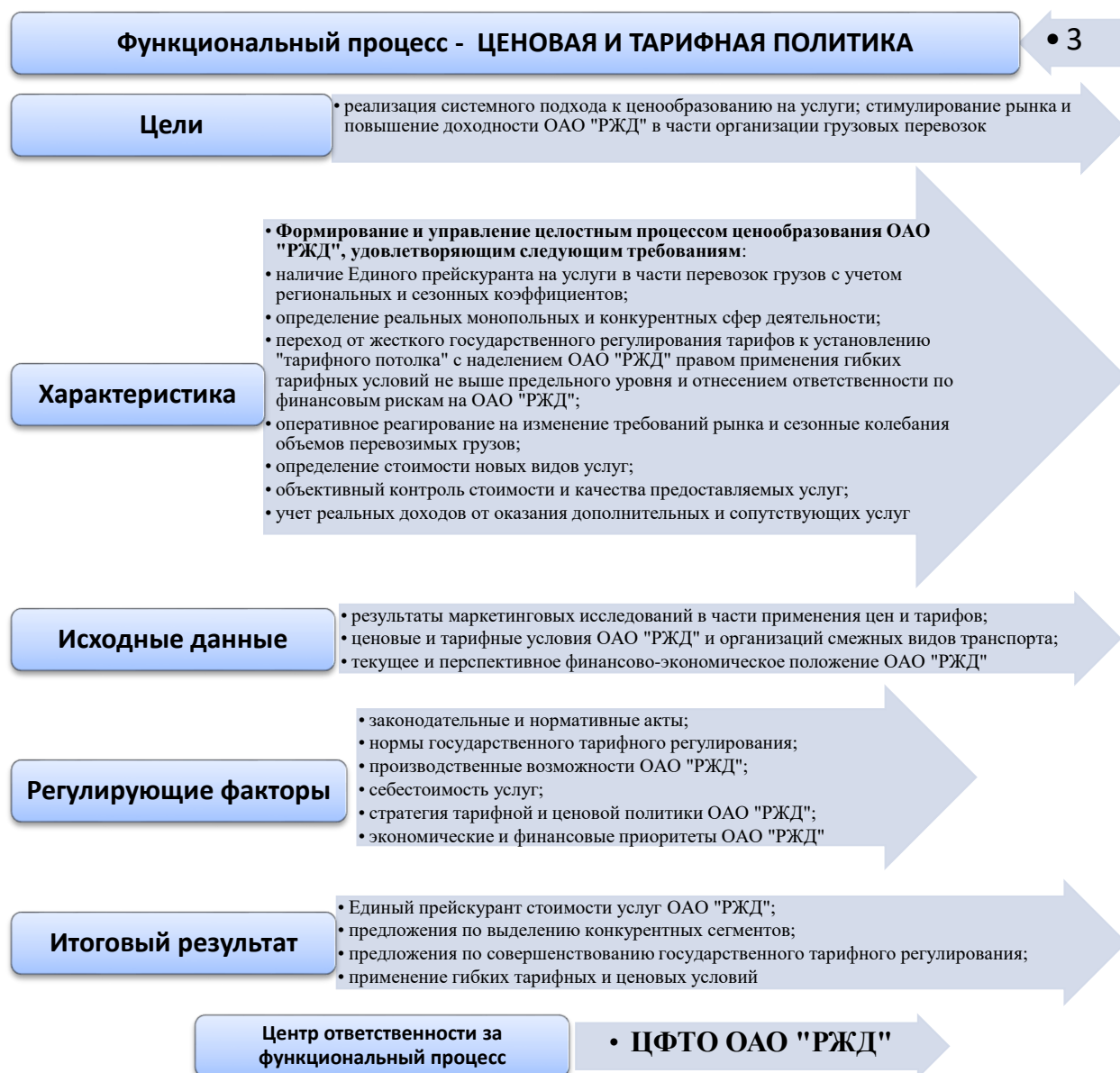


Рисунок 1. 28 – Характеристика функционального процесса ЦЕНОВАЯ И ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА

По функциональному процессу **ДОГОВОРНАЯ РАБОТА С КЛИЕНТАМИ** (рисунок 1.29) участники функционального процесса:

Правовой департамент - типовые формы договоров, согласование индивидуальных договорных отношений.

Департаменты: управления перевозками, коммерческой работы в сфере грузовых перевозок, другие департаменты - производственные возможности, технологические нормативы, технические условия договорных отношений.

Департаменты: управления финансами, бухгалтерского и налогового учета, экономического прогнозирования и стратегического развития, анализа конъюнктуры рынка - приоритеты и интересы ОАО "РЖД".

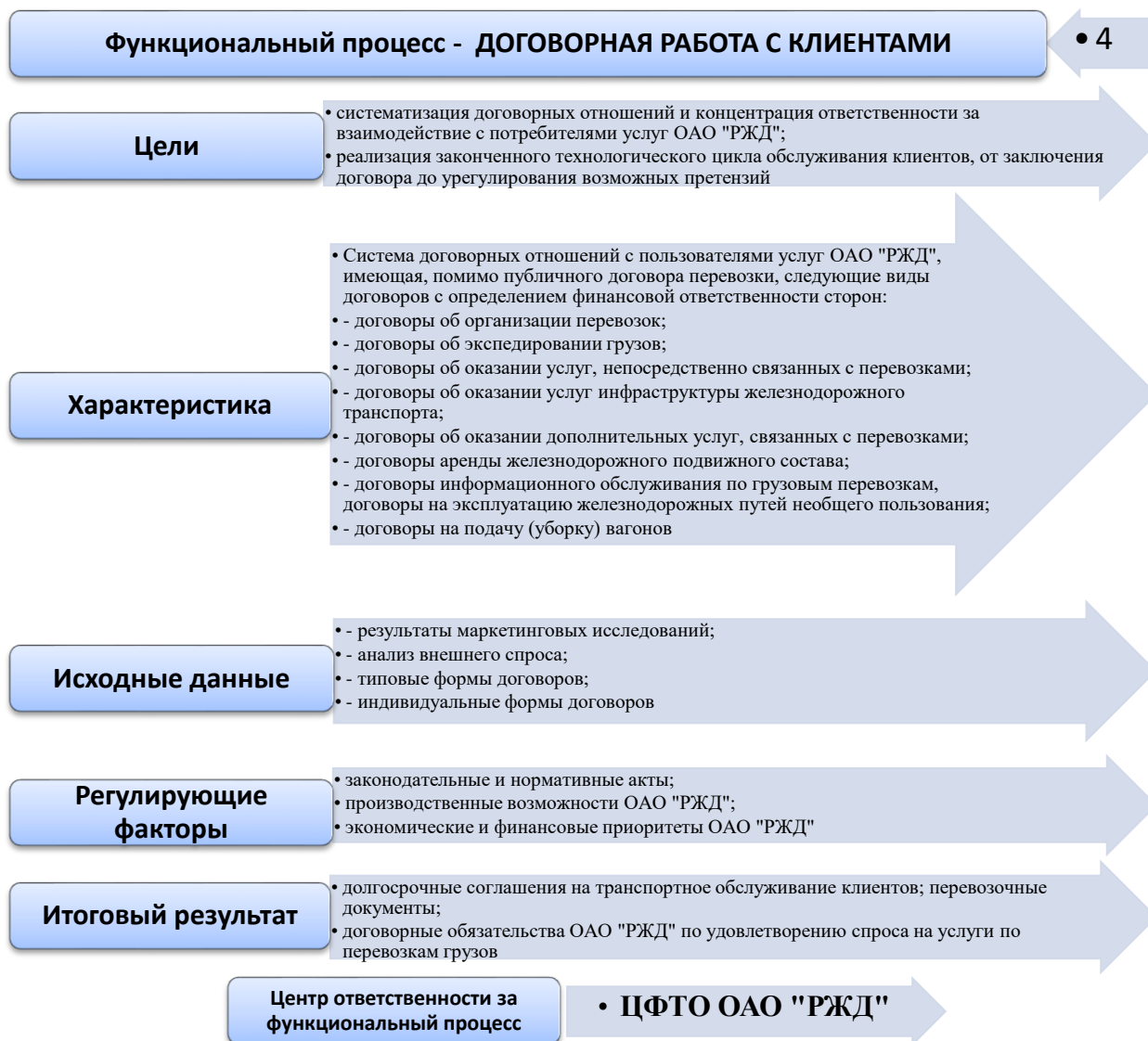


Рисунок 1. 29 – Характеристика функционального процесса ДОГОВОРНАЯ РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

По функциональному процессу **ПРОГНОЗНЫЙ ПЛАН ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ГРУЗОВЫМ ПЕРЕВОЗКАМ** (рисунок 1.30) участники функционального процесса:

Департаменты: управления перевозками, коммерческой работы в сфере грузовых перевозок - производственные возможности ОАО "РЖД", согласование прогнозного плана.

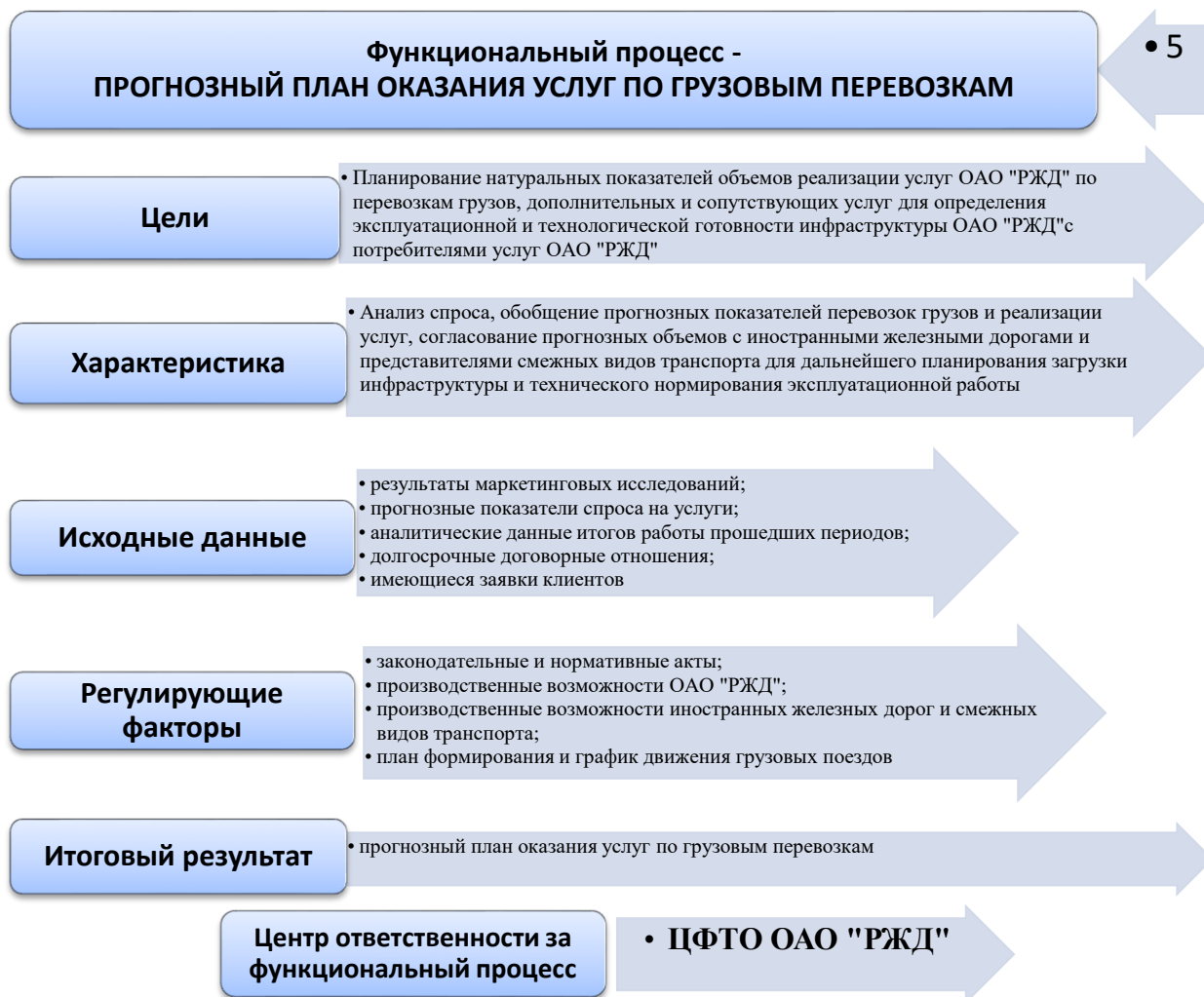


Рисунок 1. 30 – Характеристика функционального процесса ПРОГНОЗНЫЙ ПЛАН ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ГРУЗОВЫМ ПЕРЕВОЗКАМ

По функциональному процессу **БЮДЖЕТ ПРОДАЖ (В ЧАСТИ ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК)** (рисунок 1.31) участники функционального процесса:

Департаменты: управления финансами, бухгалтерского и налогового учета - согласование, оценка исполнения бюджета продаж.

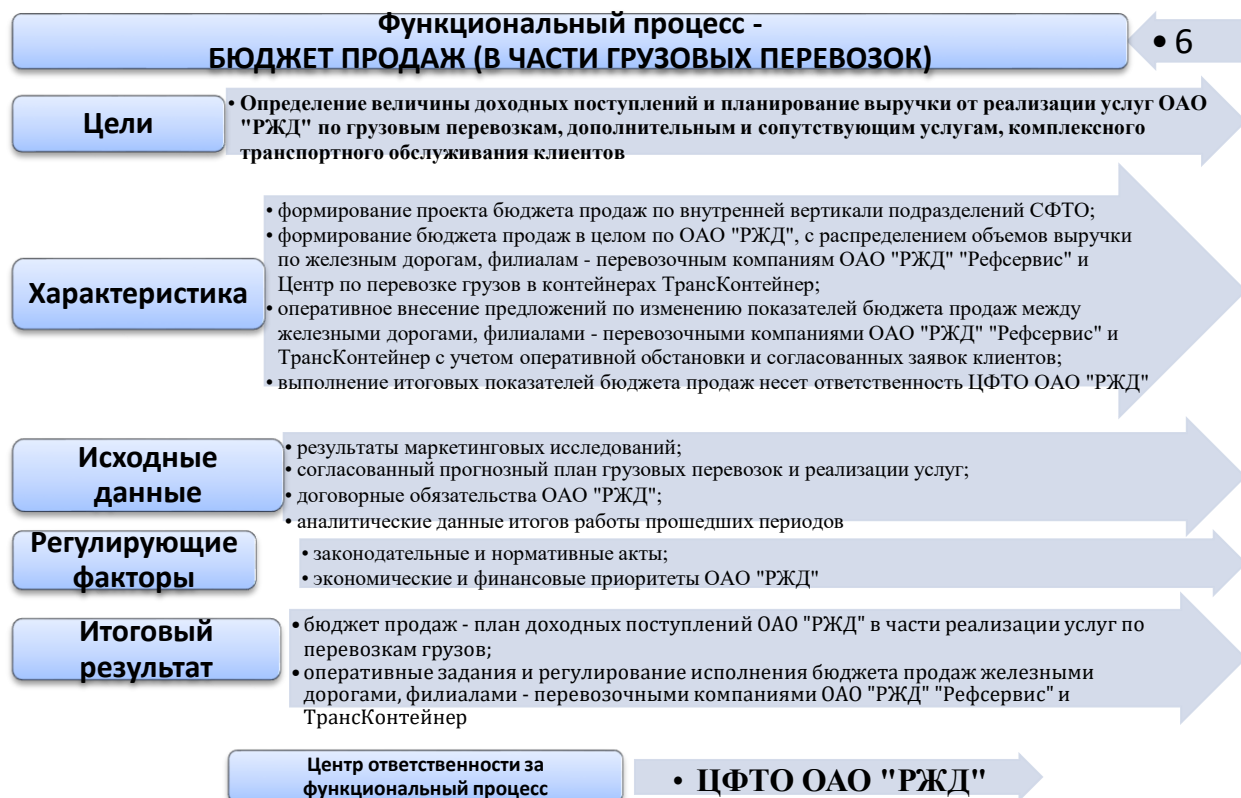


Рисунок 1. 31 – Характеристика функционального процесса БЮДЖЕТ ПРОДАЖ (В ЧАСТИ ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК)



Рисунок 1. 32 – Характеристика функционального процесса ТЕХНИЧЕСКОЕ НОРМИРОВАНИЕ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ РАБОТЫ



Рисунок 1. 33 – Характеристика функционального процесса СВОДНОЕ ЗАДАНИЕ

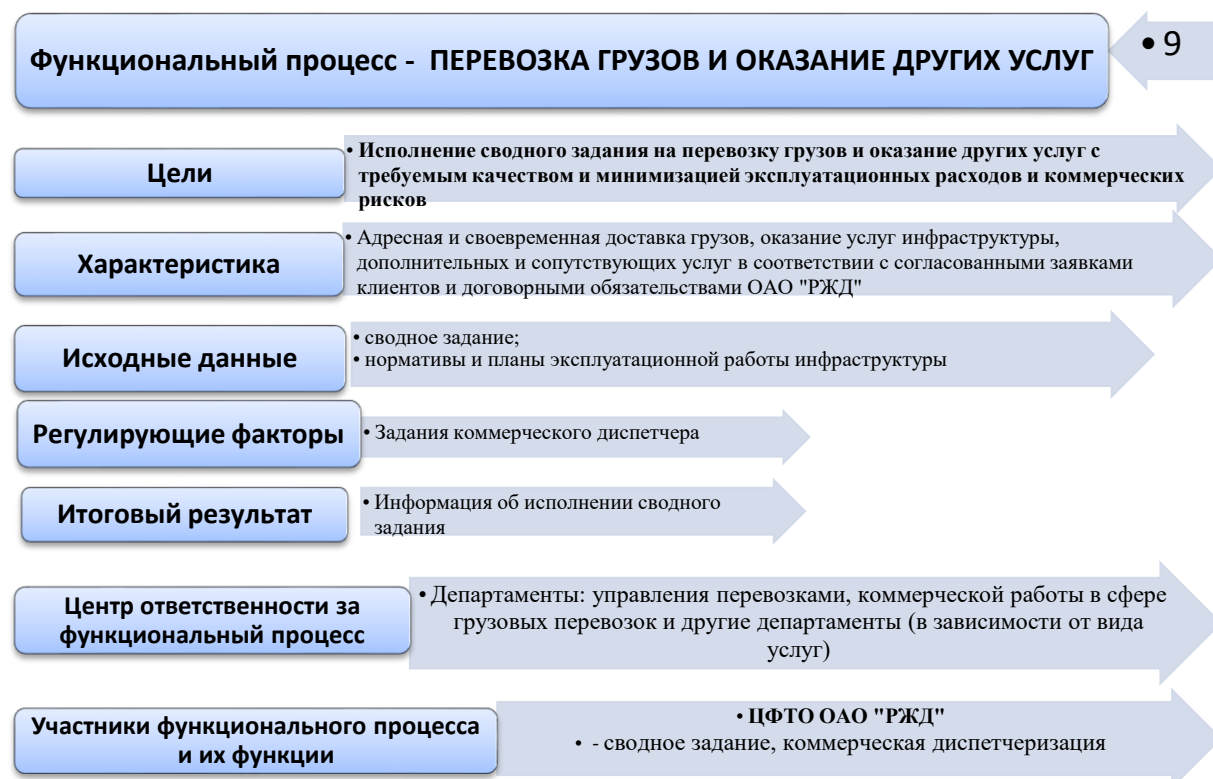


Рисунок 1. 34 – Характеристика функционального процесса ПЕРЕВОЗКА ГРУЗОВ И ОКАЗАНИЕ ДРУГИХ УСЛУГ

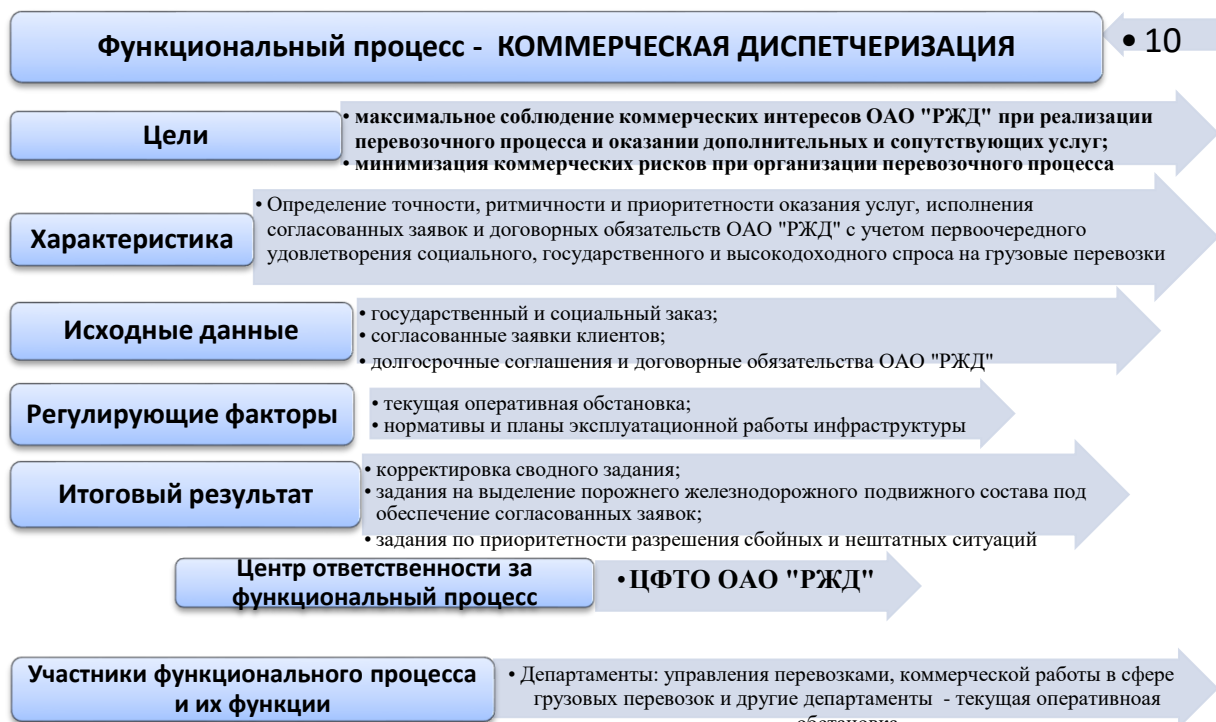


Рисунок 1. 35 – Характеристика функционального процесса КОММЕРЧЕСКАЯ ДИСПЕТЧЕРИЗАЦИЯ

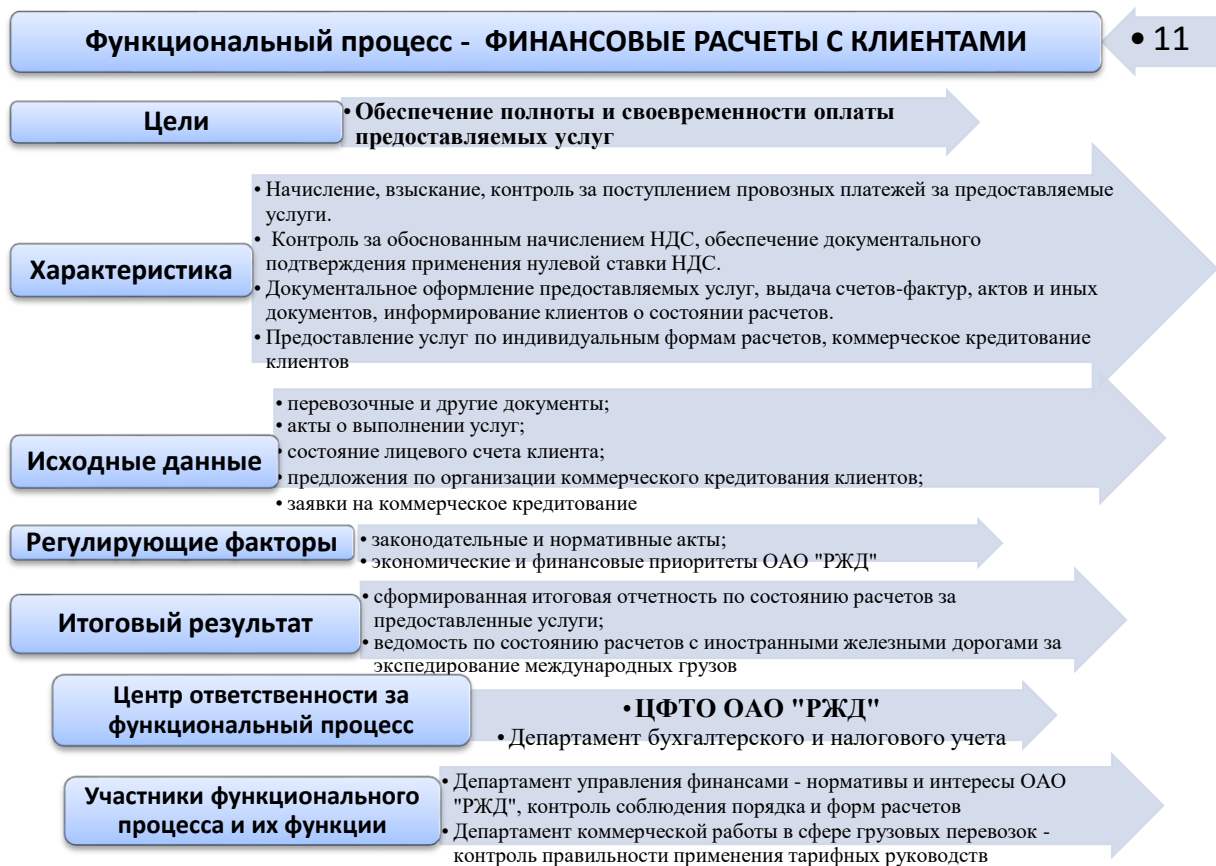


Рисунок 1. 36 – Характеристика функционального процесса ФИНАНСОВЫЕ РАСЧЕТЫ С КЛИЕНТАМИ

Целью функционального процесса УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ (рисунок 1.37) является оценка обеспечения качества предоставляемых услуг, а также разработка предложений и требований по обеспечению и повышению качества транспортного обслуживания клиентов ОАО "РЖД".



Рисунок 1. 37 – Характеристика функционального процесса УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

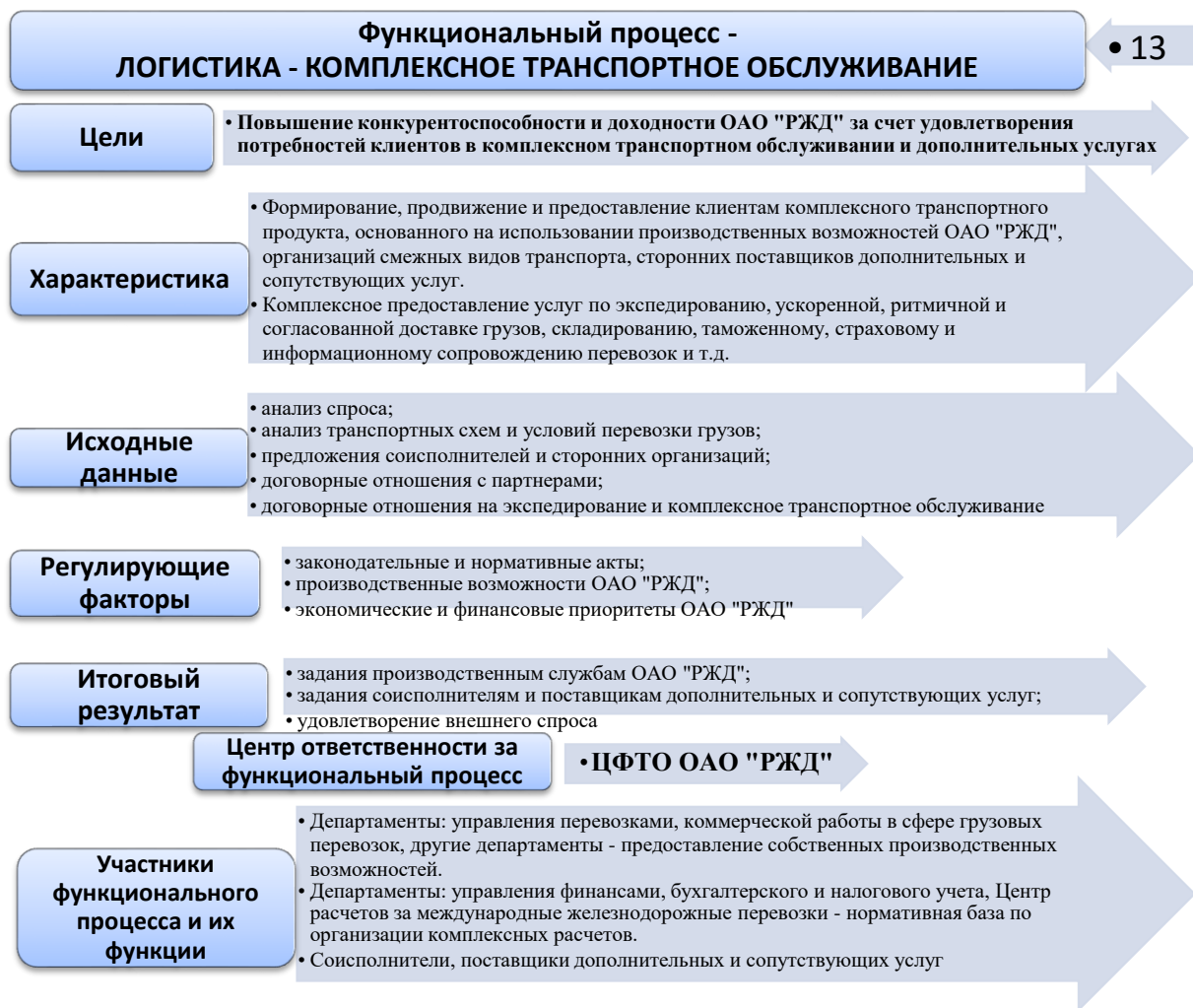


Рисунок 1. 38 – Характеристика функционального процесса ЛОГИСТИКА - КОМПЛЕКСНОЕ ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Таким образом, система взаимосвязанных функциональных процессов профильного направления бизнеса ОАО "РЖД" - продажа услуг по перевозкам грузов нацелена на получение результатов, которые представлены на рисунке 1.39.

Содержание функциональных процессов, по которым ЦФТО выступает в качестве центра ответственности и в качестве участника, приведено в таблицах 1.1 и 1.2.

Компанией «РЖД» перед работниками Центра фирменного транспортного обслуживания и его региональными подразделениями поставлено несколько важных задач, которые необходимо реализовать в процессе своей деятельности:

1. обеспечение интеграции функций грузовой и коммерческой работы в сфере грузовых перевозок и развитие вертикали коммерческой диспетчеризации в целях повышения клиентоориентированности и качества предоставляемых услуг;

2. организация адресного обслуживания за счёт развития института менеджеров по работе с клиентами.

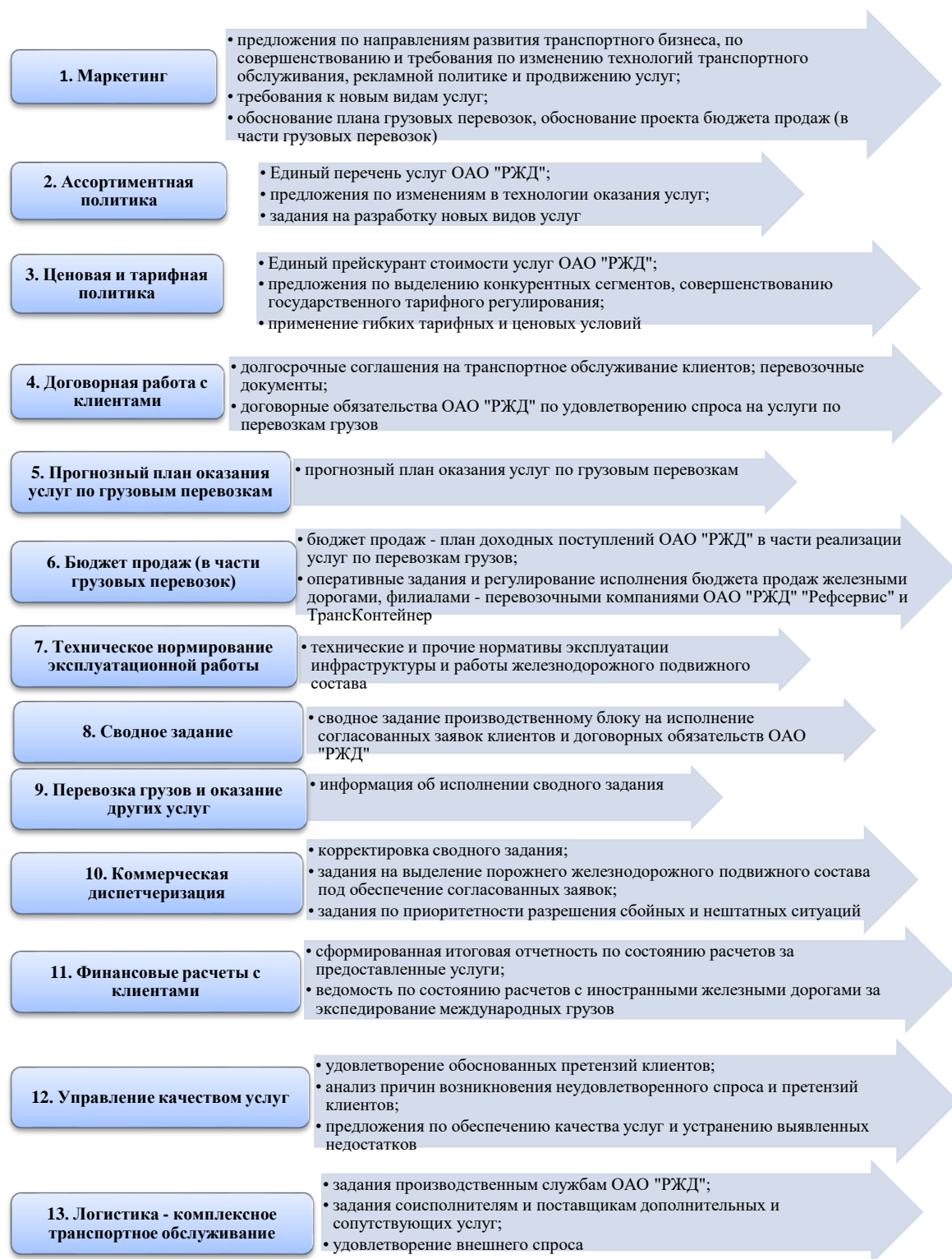


Рисунок 1. 39 – Результаты реализации взаимосвязанных функциональных процессов профильного направления бизнеса ОАО "РЖД" - продажа услуг по перевозкам грузов

Таблица 1.1 -Функциональные процессы реализации услуг по перевозкам грузов, по которым в качестве центра ответственности за функциональный процесс выступает ЦФТО

Функциональный процесс	Содержание функционального процесса В качестве центра ответственности за функциональный процесс - ЦФТО
маркетинг	изучение и формирование целевого рынка транспортного обслуживания продвижение услуг ОАО «РЖД» обоснование плана перевозок грузов обоснование бюджета продаж предложения по новым видам услуг предложения по развитию транспортного бизнеса (инфраструктуры) анализ реализации предложений по развитию транспортного бизнеса предложения по совершенствованию технологий транспортного обслуживания анализ качества прогнозных показателей
ассортиментная политика	систематизация и управление ассортиментом услуг формирование, дополнение и предложение Единого перечня услуг
ценовая политика	формирование Единого прейскуранта на услуги ОАО «РЖД» в регулируемом и конкурентном секторах реализация тарифной и ценовой политики при осуществлении перевозок грузов анализ тарифной и ценовой политики, оценка финансовых результатов
договорная работа	организация и ведение договорной работы с клиентами в части реализации услуг по перевозкам грузов, кроме осуществляемых в контейнерах и изотермическом подвижном составе организация и ведение договорной работы с соисполнителями работ по комплексному транспортному обслуживанию потребителей услуг (организациями смежных видов транспорта, таможенными брокерами, иностранцами, железными дорогами, страховыми компаниями)
прогнозный план	формирование и обоснование прогнозного плана оказания услуг по перевозкам грузов
бюджет продаж	формирование, обоснование и исполнение бюджета продаж услуг по перевозкам грузов
сводное задание	формирование сводного задания производственным подразделениям ОАО «РЖД» на исполнение согласованных заявок клиентов и договорных обязательств ОАО "РЖД"
коммерческая диспетчеризация	оперативный контроль за выполнением сводного задания корректировка сводного задания по инициативе пользователей транспортных услуг определение приоритетности исполнения согласованных заявок и договорных обязательств ОАО «РЖД» и оперативная корректировка сводного задания
финансовые расчеты клиентами	обеспечение полноты и достоверности начислений, своевременности оплаты предоставленных услуг коммерческое кредитование клиентов формирование и предоставление клиентам данных по состоянию расчетов за предоставленные услуги формирование сводных форм управленческой отчетности финансовым подразделениям ОАО «РЖД»
управление качеством услуг	анализ качества предоставленных услуг анализ причин возникновения неудовлетворенного спроса выработка предложений об управляющих воздействиях на производственные подразделения ОАО «РЖД», направленных на повышение качества услуг

Функциональный процесс	Содержание функционального процесса В качестве центра ответственности за функциональный процесс - ЦФТО
	организация претензионной работы
логистика и комплексное транспортное обслуживание	экспедирование, таможенное, страховое и информационное сопровождение перевозок грузов разработка и реализация комплексного транспортного продукта на основе возможностей ОАО «РЖД» и предложений соисполнителей организация взаимодействия с соисполнителями работ по комплексному транспортному обслуживанию потребителей услуг

Таблица 1.2 – Функциональные процессы реализации услуг по перевозкам грузов, по которым ЦФТО выступает в качестве участника функционального процесса

Функциональный процесс	ЦФТО в качестве участника функционального процесса
Техническое нормирование эксплуатационной работы	прогнозный план грузовых перевозок сводное задание на исполнение согласованных заявок
Перевозка грузов и оказание других услуг	сводное задание, коммерческая диспетчеризация

Выполнение задач по улучшению качества эксплуатационной работы и оказанию услуг клиентам ОАО «РЖД» возможно только при высоком уровне взаимодействия организаторов движения с Центром фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО), дирекциями тяги, вагоноремонтными компаниями на основе перехода к сбалансированному сквозному планированию показателей и ресурсов участников перевозочного процесса.

При этом Центр по технологической координации должен объединить усилия региональных технологических служб для решения задач по улучшению качества эксплуатационной деятельности (рисунок 1.40) [19].



Рисунок 1.40 – Задачи взаимодействия дирекций по улучшению качества эксплуатационной работы ОАО «РЖД»

Функциональные уровни управления СФТО

Выполняемые функциональные процессы распределяются по уровням управления СФТО: ЦФТО, ТЦФТО и ЛАФТО/АФТО (таблица 1. 3).

Таблица 1.3 - Распределение функциональных процессов по уровням управления СФТО

Функциональный процесс	ЦФТО	ТЦФТО	ЛАФТО/АФТО
Маркетинг	комплексный анализ целевых рынков; продвижение услуг; предложения по развитию транспортного бизнеса (инфраструктуры); координация деятельности ТЦФТО.	анализ региональных целевых рынков; продвижение услуг на региональном уровне; предложения по развитию транспортного бизнеса в регионе (инфраструктуры); координация деятельности агентской сети.	сбор первичной маркетинговой информации.
Ассортиментная политика	формирование и управление Единым перечнем услуг; внедрение новых видов услуг; координация деятельности ТЦФТО.	обслуживание клиентов реализация услуг по Единому перечню услуг; внедрение новых видов услуг; координация деятельности	обслуживание клиентов; предложение услуг по Единому перечню услуг.

Функциональный процесс	ЦФТО	ТЦФТО	ЛАФТО/АФТО
		агентской сети.	
Ценовая политика	формирование и управление Единым прейскурантом на услуги ОАО «РЖД» в секторе, относящемся к госрегулированию и в конкурентном секторе; взаимодействие с регулирующими органами; предоставление гибких тарифных и ценовых условий; анализ ценовой и тарифной политики и оценка финансовых результатов их применения; координация деятельности ТЦФТО.	обслуживание клиентов; применение Единого прейскуранта на услуги; разработка предложений по гибким ценовым и тарифным условиям; координация деятельности агентской сети.	обслуживание клиентов; применение Единого прейскуранта на услуги.
Договорная работа	разработка типовых и индивидуальных форм договоров; договорная работа и обслуживание корпоративных клиентов; договорная работа с соисполнителями работ по комплексному транспортному обслуживанию потребителей услуг (иностранными железными дорогами, смежными видами транспорта, поставщиками дополнительных услуг); координация деятельности ТЦФТО.	договорная работа и обслуживание клиентов; внедрение типовых и индивидуальных форм договоров; договорная работа с соисполнителями работ по комплексному транспортному обслуживанию потребителей услуг (смежными видами транспорта, соисполнителями, поставщиками дополнительных услуг); координация деятельности агентской сети.	обслуживание клиентов; применение типовых форм договоров; оформление перевозочных документов.
Прогнозный план	формирование проекта сводного прогнозного плана; согласование проекта сводного прогнозного плана с причастными службами ОАО «РЖД», иностранными железными дорогами, смежными видами транспорта; координация деятельности ТЦФТО	формирование проекта прогнозного плана.	
Бюджет продаж	формирование проекта сводного бюджета продаж; формирование оперативных заданий ТЦФТО на исполнение бюджета продаж; координация деятельности ТЦФТО.	формирование проекта бюджета продаж; организация исполнения бюджета продаж.	
Техническое нормирование	предоставление производственным подразделениям ОАО «РЖД» сводного прогнозного плана		
Сводное задание	прием и согласование заявок на перевозку грузов и оказание дополнительных услуг; формирование и передача	сбор и согласование заявок на перевозку грузов и оказание дополнительных услуг; координация деятельности	прием и регистрация заявок.

Функциональный процесс	ЦФТО	ТЦФТО	ЛАФТО/АФТО
	производственным подразделениям сводного задания; координация деятельности ТЦФТО.	агентской сети.	
Перевозочный процесс	контроль за исполнением сводного задания; координация деятельности ТЦФТО.	контроль за исполнением согласованных заявок; координация деятельности агентской сети.	ведение учетной карточки
Коммерческая диспетчеризация	определение приоритетности перевозок грузов при разрешении нештатных ситуаций и организации транзитных перевозок; координация деятельности коммерческих диспетчеров ТЦФТО.	уточнение и корректировка задания на обеспечение согласованных заявок порожним подвижным составом.	
Финансовые расчеты с клиентами	обеспечение полноты и своевременности расчетов за предоставленные услуги; организация расчетов с корпоративными клиентами; организация и проведение расчетов за транзитные перевозки грузов; организация коммерческого кредитования клиентов; формирование итоговых данных по состоянию расчетов; координация деятельности ТЦФТО.	организация расчетов с клиентами; обеспечение полноты и своевременности оплаты за предоставленные услуги; предоставление услуг коммерческого кредитования; контроль за состоянием расчетов; оформление и выдача клиентам счетов-фактур и прочей документации; формирование итоговых данных по состоянию расчетов; координация деятельности агентской сети.	оформление перевозочных документов; начисление платежей за оказанные услуги; дополнительные сборы выдача клиентам счетов-фактур и прочей документации.
Управление качеством услуг	анализ качества предоставленных услуг; анализ неудовлетворенного спроса; разработка предложений по повышению качества услуг; организация ведения претензионной работы; координация деятельности ТЦФТО.	анализ качества предоставленных услуг; анализ неудовлетворенного спроса; разработка предложений по повышению качества услуг прием; предварительная регистрация претензий клиентов передача их на исполнение причастным службам; контроль за сроками рассмотрения претензий; координация деятельности агентской сети	прием и регистрация претензий клиентов
Логистика и комплексное транспортное обслуживание	экспедирование, таможенное, страховое и информационное сопровождение транзитных и международных перевозок; доставка «от двери до двери» взаимодействие с иностранными железными дорогами, смежными видами транспорта, соисполнителями,	экспедирование, таможенное, страховое и информационное сопровождение перевозок грузов; доставка «от двери до двери» взаимодействие со смежными видами транспорта, соисполнителями, поставщиками дополнительных	предложение комплексного транспортного обслуживания

Функциональн ый процесс	ЦФТО	ТЦФТО	ЛАФТО/АФТО
	поставщиками дополнительных услуг, другими организациями; формирование, продвижение и реализация комплексных транспортных продуктов; организация расчетов с соисполнителями по выполненным объемам работ; координация деятельности ТЦФТО.	услуг, другими организациями; формирование, продвижение и реализация комплексных транспортных продуктов; организация расчетов с соисполнителями по выполненным объемам работ; координация деятельности агентской сети.	

Подразделениями СФТО при выполнении функциональных процессов формируются все необходимые формы оперативной и управленческой отчетности.

1.4. Единый перечень работ и услуг, оказываемых ОАО "РЖД" при организации перевозок грузов

С 1 января 2014 года введен в действие новый Единый перечень работ и услуг, оказываемых ОАО «Российские железные дороги» при организации перевозок грузов, утвержденный распоряжением президента ОАО «Российские железные дороги» от 16.11.2013 № 2466р.

В Перечень включены следующие группы работ и услуг с указанием документов, регламентирующих сборы и платы, в том числе:

- работы и услуги, тарифы, сборы и платы за которые регулируются государством (перевозка грузов железнодорожным транспортом общего пользования, отмораживание грузов и др.);

- работы и услуги, предусмотренные Таможенным кодексом Таможенного союза и иными правовыми актами таможенного законодательства РФ, сборы и платы за которые не подлежат государственному регулированию;

- работы и услуги, предусмотренные Уставом железнодорожного транспорта РФ и иными нормативными документами, сборы и платы за которые не подлежат государственному регулированию, выполняемые ОАО «Российские железные дороги» на основании соглашения сторон;

- услуги, связанные с погрузкой, выгрузкой, упаковкой, завозом (вывозом) грузов;

- услуги справочного и информационного характера.

Признано утратившим силу Распоряжение ОАО «Российские железные дороги» от 31.01.2005 №119р «О Едином перечне работ и услуг, оказываемых ОАО

«Российские железные дороги» при организации перевозок грузов».

ЕДИНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ И УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ОАО "РЖД" ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРЕВОЗОК ГРУЗОВ

**Работы и услуги, тарифы, сборы и платы, за которые регулируются
государством:**

Перевозка грузов железнодорожным транспортом общего пользования

Проезд проводников, сопровождающих груз

Порожний пробег железнодорожного подвижного состава в составе
грузовых поездов

Услуги по использованию железнодорожного транспорта общего
пользования

Перевозка грузов с объявленной ценностью

Накатка и выкатка железнодорожного подвижного состава на паромную
переправу и с паромной переправы Ванино-Холмск-Ванино

Перегрузка грузов на пограничной станции из вагонов одной ширины колеи
в вагоны другой ширины колеи

Перестановка вагонов на тележки другой ширины колеи

Переоформление перевозочных документов одного транспортного права на
другое транспортное право

Отмораживание грузов

Предоставление оборудования и приспособлений, а также погрузочных
реквизитов, при перегрузке грузов на пограничных станциях

Обеспечение простоя под перегрузкой иностранных вагонов при перевозке
по российским железным дорогам экспортных и импортных грузов в прямом
международном сообщении, в непрямом международном сообщении через
пограничные передаточные станции РФ (за исключением транзита)

Поение водой животных при перевозке по российским железным дорогам в
прямом международном сообщении, в непрямом международном сообщении через
пограничные передаточные станции РФ (за исключением транзита)

Предоставление железнодорожных путей общего пользования для
нахождения на них железнодорожного подвижного состава независимо от его
принадлежности в течение времени ожидания его подачи или приема по причинам,
зависящим от грузополучателей, грузоотправителей, владельцев железнодорожных
путей необщего пользования, обслуживающих грузоотправителей,
грузополучателей своими локомотивами

Предоставление железнодорожных путей общего пользования для
нахождения на них железнодорожного подвижного состава независимо от его
принадлежности в течение времени его задержки в пути следования, в том числе на

промежуточных железнодорожных станциях, из-за неприема железнодорожной станцией назначения по причинам, зависящим от грузополучателей и владельцев железнодорожных путей необщего пользования, обслуживающих грузополучателей своими локомотивами, в том числе в ожидании накопления судовой партии

Предоставление железнодорожных путей общего пользования для нахождения на них железнодорожного подвижного состава независимо от его принадлежности в течение времени его простоя, не связанного с перевозочным процессом

Предоставление вагонов, контейнеров, принадлежащих перевозчику, в пользование

Подача и уборка вагонов в места общего пользования при погрузке (выгрузке) грузов в вагонах средствами грузоотправителя (грузополучателя) и на железнодорожные пути необщего пользования

Подача и уборка вагонов для грузоотправителей и грузополучателей, не имеющих складов и погрузочно-разгрузочных площадок на не принадлежащих им железнодорожных путях необщего пользования (по трехстороннему договору)

Маневровая работа локомотива, не совмещенная во времени с подачей и уборкой вагонов

Подача и уборка вагонов, контейнеров в места необщего пользования, специально выделенные на территории железнодорожной станции или сданные ею в аренду

Подача и уборка вагонов на склады временного хранения и в зоны таможенного контроля

Взвешивание на вагонных весах грузов в местах общего пользования при погрузке и выгрузки перевозчиками в местах общего пользования и обеспечении погрузки и выгрузки грузоотправителями, грузополучателями в местах общего пользования, необщего пользования и на путях необщего пользования

Пробег локомотива при затребовании его грузоотправителем (грузополучателем) с другой железнодорожной станции

Внесение по инициативе грузоотправителя или организации, осуществляющей перевалку грузов, изменений в принятые заявки на перевозки грузов

Работы и услуги, предусмотренные Таможенным кодексом Таможенного союза и иными правовыми актами таможенного законодательства Российской Федерации, сборы и платы за которые не подлежат государственному регулированию

Таможенное декларирование товаров (грузов) и транспортных средств в случаях, определенных таможенным законодательством Таможенного союза

Ведение учета и формирование отчетов о товарах, размещаемых на складах временного хранения и в зонах таможенного контроля

Оформление документов на станции назначения для завершения таможенной процедуры таможенного транзита, доставка со станции назначения до поста таможенного органа оформленных документов для завершения таможенной процедуры таможенного транзита и отчетов о товарах, размещаемых на складах временного хранения и в зонах таможенного контроля

Нахождение грузов на складах временного хранения, принадлежащих железной дороге, при оформлении таможенным органом завершения процедуры таможенного транзита (ТТ)

Временное хранение иностранных товаров (грузов), находящихся под таможенным контролем, в том числе без их выгрузки из транспортных средств на СВХ и иных местах временного хранения (зонах таможенного контроля), расположенных в пределах железнодорожных станций

Проведение дозиметрического и рентгеновского контроля грузов на складах временного хранения и в зонах таможенного контроля, принадлежащих железной дороге

Анализ, обработка и консолидация представляемых документов и сведений для осуществления предварительного информирования таможенных органов в электронном виде

Работы и услуги, предусмотренные Уставом железнодорожного транспорта РФ и иными нормативными документами, сборы и платы за которые не подлежат государственному регулированию, выполняемые ОАО "РЖД" на основании соглашения сторон

Переадресовка грузов и порожних вагонов (Устав ждт, ст.31)

Очистка вагонов и контейнеров от остатков грузов и их промывка, ветеринарно-санитарная обработка вагонов и контейнеров(Устав ждт, ст.44)

Хранение грузов на железнодорожной станции назначения сверх срока бесплатного хранения (Устав ждт, ст.38)

Перевозки грузов по строящимся железнодорожным линиям, не принятым в постоянную эксплуатацию (Устав ждт, ст.6)

Перевозки грузов на особых условиях по просьбе грузоотправителя (грузополучателя) (Устав ждт, ст.8)

Проверка веса и состояние груза, в случаях, не связанных с предъявлением грузов к перевозке, а также проведением работниками ОАО "РЖД" других работ в случаях, не предусмотренных Уставом (Устав ждт, ст.10 и 41)

Техническое обслуживание (контроль, ремонт, контрольные поверки) весовых приборов, принадлежащих грузоотправителям, грузополучателям, другим юридическим лицам (Устав ждт, ст.10)

Формирование отправительских маршрутов, ускоренных контейнерных поездов на железнодорожных путях общего пользования станций силами и средствами ОАО "РЖД" (Устав ждт, ст. 13)

Обеспечение грузоотправителей запорно-пломбировочными устройствами (Устав ждт, ст.28)

Наложение и снятие запорно-пломбировочных устройств на вагоны, контейнеры (Устав ж/д транспорта, ст. 10 и 28, глава 41 ст. 801 ГК РФ, ГОСТ Р 51133-98 "Экспедиторские услуги на железнодорожном транспорте. Общие требования")

Подготовка под погрузку, в том числе под налив, собственных (арендованных) вагонов, контейнеров, том числе в противопожарном отношении (Устав ждт, ст.20)

Погрузочно-разгрузочные работы с контейнерами в местах общего пользования (Устав ждт, ст.21)

Использование грузоотправителями, грузополучателями погрузочно-разгрузочных сооружений, относящихся к инфраструктуре ОАО "РЖД" (повышенный путь, эстакада и т.д.) (Устав ждт, ст.21)

Оборудование в портах вагонов для размещения и крепления в них тяжеловесных, громоздких, длинномерных грузов (Устав ждт, ст.74)

Организация работы с вагонами для накопления их до судовой партии (Устав ждт, ст.10)

Перевозки грузов по графику с согласованным временем (в часах) отправления и прибытия (Устав ждт, ст.10)

Подборка вагонов по дополнительным признакам, не предусмотренным планом формирования поездов, для перевозки в составе одного поезда (Устав ждт, ст.10)

Организация подачи и уборки вагонов, контейнеров на железнодорожные пути необщего пользования под погрузку и выгрузку по графику (в определенные часы, дни недели, месяцы) (Устав ждт, ст.10)

Подгруппировка вагонов по родам грузов, типу подвижного состава, по принадлежности собственникам, по местоназначению (на экспорт, на территории ж.д. России) для подачи на железнодорожные пути необщего пользования под погрузку или выгрузку в случаях, не предусмотренных договором на эксплуатацию железнодорожного пути необщего пользования или договором на подачу и уборку вагонов (Устав ждт, ст.10).

Подача и уборка собственного (арендованного) локомотива в холодном состоянии на железнодорожные станции, не открытые для выполнения отдельных операций по приему, погрузке, выгрузке и выдаче грузов, полностью закрытые для выполнения операций по приему, погрузке и выдаче грузов, а также на

железнодорожные пути необщего пользования, примыкающие к ним, либо на перегоне (Устав ждт, ст.10).

Хранение грузов на железнодорожной станции отправления при приеме к перевозке грузов всеми видами отправок ранее назначенного дня погрузки их с мест общего пользования, а также хранение грузов на железнодорожной станции отправления, если ввозимый частями груз не был полностью сдан к перевозке в день предъявления перевозочных документов (Устав ждт, ст.10)

Использование пневматических устройств от локомотива или станционных устройств железной дороги для выгрузки вагонов и восстановления сыпучести грузов, подверженных смерзанию, и для других целей (Устав ждт, ст.10)

Накатка и выкатка груженых вагонов парка ОАО "РЖД", груженых и порожних собственных (арендованных) вагонов на паромной переправе (за исключением Ванино-Холмск-Ванино) (Устав ждт, ст.10)

Пробег собственного (арендованного) локомотива в ремонт с путей общего пользования, расположенных на железнодорожной станции назначения, специализированные пути, принадлежащие ОАО "РЖД", на которых расположено локомотивное депо, без оформления перевозочных документов (Устав ждт, ст.10)

Перевод стрелок, открытие и ворот, шлагбаумов на переездах на железнодорожных путях необщего пользования, не принадлежащих ОАО "РЖД" (Устав ждт, ст.10)

Хранение контейнеров клиентов на контейнерных площадках ОАО "РЖД" (Устав ждт, ст.10)

Услуги, относящиеся к транспортно-экспедиторским, не предусмотренные настоящим перечнем (Устав ждт, ст.10, ГОСТ Р 51133-98"Экспедиторские услуги на железнодорожном транспорте. Общие требования")

Обеспечение грузоотправителей бланками перевозочных документов взамен испорченных по вине грузоотправителя (Устав ждт, ст.10)

Комплексное транспортно-логистическое обслуживание (Устав ждт, ст.10)

Услуги, связанные с погрузкой, выгрузкой, упаковкой, завозом (вывозом) грузов.

Услуги по завозу-вывозу грузов на/с железнодорожные станции автомобильным транспортом (Устав ждт, ст.10)

Нанесение транспортной маркировки грузов, упаковка, увязка, обшивка грузов (Устав ждт, ст.10)

Оборудование вагонов печами, трапами, другими устройствами и приспособлениями для погрузки и крепления грузов, обеспечение материалами для перевозки грузов и снятие указанного оборудования при выгрузке (Устав ждт, ст.10)

Погрузочно-разгрузочные работы в местах общего и необщего пользования,

в том числе при проведении таможенного контроля (главы 15, 16, 19, 21, 22,23, 24, 25 и 32 ТК ТС, Устав ж/д транспорта, ст. 21 и 22)

Услуги, связанные с эксплуатацией путей необщего пользования, разработкой чертежей (схем) на погрузку грузов

Разработка и выдача технических условий на строительство железнодорожных путей необщего пользования (Устав ждт, ст.10)

Осуществление проверки технического состояния железнодорожных путей необщего пользования, не принадлежащих ОАО "РЖД" (Устав ждт, ст.10)

Плата за пользование железнодорожными путями необщего пользования, принадлежащим ОАО "РЖД" (Устав ждт, ст.10)

Разработка чертежей, схем, консультирование и выполнение расчетов на погрузку и крепление грузов, не предусмотренных техническими условиями (Устав ждт, ст.10)

Техническое обслуживание железнодорожных путей необщего пользования, не принадлежащих ОАО "РЖД" (Устав ждт, ст.10)

Услуги справочного и информационного характера (Устав ждт, ст.10)

Выдача копий документов (в том числе дорожных ведомостей, заявок на перевозки грузов, учетных карточек, ведомостей подачи и уборки вагонов, памяток приемосдатчиков, актов общей формы, распоряжений ОАО "РЖД" по вопросам условий организации и оплаты перевозок и др.)

Информирование, уведомление грузоотправителей, грузополучателей (о состоянии перевозки; дислокации вагона, контейнера, наличии денежных средств на лицевом счете и др.)

Консультирование, выдача справок

Оформление документов при наступлении страхового случая и получение страхового возмещения

Заполнение накладной за грузоотправителя

Оформление и представление железнодорожной станции заявок на перевозку грузов за грузоотправителей

Составление описи за грузоотправителя на перевозку грузов для личных (бытовых) нужд

Предоставление факсимильной связи

2. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность СФТО и ее основные требования к организации деятельности структур СФТО

2.1. Основные нормативные документы СФТО

Деятельность СФТО регламентируется следующими государственными правовыми и нормативными актами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти:

Конституция РФ

Гражданский Кодекс РФ

Трудовой Кодекс РФ

Налоговый Кодекс РФ

ФЗ «О федеральном железнодорожном транспорте» от 10.01. 2003г № 17-ФЗ

ФЗ «"Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» № 18-ФЗ от 10 января 2003 года

ФЗ «О естественных монополиях» от 17.08.1995 №147-ФЗ

ФЗ «О защите конкуренции» от 26.07.2006г. №135-ФЗ

ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности на железнодорожном транспорте»

ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности»

Постановление Правительства РФ "Об утверждении правил оказания услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования" от 20 ноября 2003 г. № 703

Постановление Правительства Российской Федерации "Об утверждении правил недискриминационного доступа перевозчиков к инфраструктуре железнодорожного транспорта общего пользования" от 25 ноября 2003 г. № 710

Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил транспортно-экспедиционной деятельности» от 8 сентября 2006 г. № 554

Постановление Федеральной энергетической комиссии РФ ПРЕЙСКУРАНТ№10-01 «Тарифы на перевозку грузов и услуги инфраструктуры, выполняемые российскими железными дорогами» (Тарифное руководство № 1) от 17 июня 2003 г. №47-т/5

Приказ Минтранса «Об утверждении Правил перевозок грузов в поездах, сформированных локомотивов и вагонов, принадлежащих на праве собственности или ином праве грузоотправителям, грузополучателям, иным юридическим и физическим лицам, не являющихся перевозчиками на железнодорожном транспорте» от 22 октября 2007 г. №150

Деятельность СФТО регламентируется следующими отраслевыми нормативными документами:

Устав ОАО "РЖД"

Единый сетевой технологический процесс на железнодорожном транспорте

Письмо ОАО "РЖД" от 06.07.2004 №581 (в ред. 2011г.) «Основные принципы организации в открытом акционерном обществе "Российские железные дороги" транспортного обслуживания и реализации услуг по перевозкам грузов»

Распоряжение ОАО "РЖД" № 2873р от 30.12.2011г «Об утверждении "Стандарта обслуживания клиентов в Центре фирменного транспортного обслуживания".

Требования клиентоориентированного поведения работников центра фирменного транспортного обслуживания, утвержденные 02.11.2012г. N 338

Положение о Центре фирменного транспортного обслуживания - филиале открытого акционерного общества "Российские железные дороги", утвержденное Приказом ОАО "РЖД" от 8 мая 2009 г. № 8129 (в ред. 2013г.)

Приказ ОАО "РЖД" №134 от 9 июля 2009 г. «О создании структурных подразделений Центра фирменного транспортного обслуживания»

Распоряжение ОАО "РЖД" от 21.08.2009 № 1752р «Об утверждении типового положения о территориальном центре фирменного транспортного обслуживания - структурном подразделении Центра фирменного транспортного обслуживания - филиала ОАО "РЖД"»

Распоряжение от 30.01.2013 г. №224р «О вводе в действие регламента взаимодействия центра фирменного транспортного обслуживания и центральной дирекции управления движением»

Распоряжение «О вводе в действие регламента взаимодействия центра фирменного транспортного обслуживания и центральной дирекции тяги»

Распоряжение ОАО РЖД от 20.12.2013 N 2835р «О вводе в действие регламента взаимодействия структурных подразделений ЦФТО со структурными подразделениями ЦД с применением электронной подписи при согласовании и оформлении перевозок грузов и собственных порожних вагонов».

Распоряжение ОАО РЖД от 01.05.2015 N 1134р Регламент взаимодействия Центра фирменного транспортного обслуживания и Центральной дирекции управления движением по вопросам организации грузовой и коммерческой работы железнодорожных станций.

Распоряжение ОАО РЖД от 5 декабря 2008 г. №2597р Регламент рассмотрения и согласования в ОАО "РЖД" запросов на разработку специализированных расписаний грузовых поездов

Положение о порядке взаимодействия между ОАО "РЖД" и пользователем услуг железнодорожного транспорта при организации расчетов и оплате провозных платежей, сборов, штрафов, иных причитающихся ОАО "РЖД" платежей с использованием Единого лицевого счета (ЕЛС) клиента при перевозках грузов и/или порожних вагонов, утвержденное распоряжением ОАО "РЖД" от 05.08.2013 № 1685р

Распоряжение ОАО "РЖД" от 09.10.2012 г. №1997р О вводе в действие временного регламента взаимодействия подразделений ОАО "РЖД" при определении ответственности за просрочку доставки грузов и порожних собственных вагонов»

Технологический процесс по оформлению через территориальный центр фирменного транспортного обслуживания электронных документов с применением электронной подписи при перевозке грузов

Технология ведения электронной базы доверенностей владельцев вагонов, утвержденная ОАО "РЖД" 17 февраля 2012 г. №67

Технология взаимодействия ОАО "РЖД" и грузоотправителей по ведению электронной базы подвижного состава, используемого грузоотправителями при перевозках грузов, утвержденная ОАО "РЖД" 17.02. 2012 г. № 66

Распоряжение ОАО "РЖД" от 08.12.2008 N 2615р "Об утверждении положения о порядке работы ОАО "РЖД" с банковскими гарантиями, предоставляемыми в обеспечение обязательств по оплате за грузовые перевозки, осуществляемые ОАО "РЖД"

Распоряжение ОАО "РЖД" от 23.07.2009г. №1552р "Об утверждении взаимодействия Центра фирменного транспортного обслуживания - филиала ОАО "РЖД" и его структурных подразделений со структурными подразделениями и службами железных дорог и подразделениями ОАО «РЖД» с Департаментом корпоративных финансов, финансовыми службами железных дорог»

Правила перевозок грузов на железнодорожном транспорте
Тарифные руководства

2.2. Основные термины и определения, применяемые в СФТО

Осуществление деятельности СФТО основывается с использованием терминов и определений:

Владелец инфраструктуры – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие инфраструктуру на праве собственности или ином праве и оказывающие услуги по ее использованию на основании соответствующих

лицензии и договора.

Грузоотправитель (отправитель) – физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе.

Грузополучатель (получатель) – физическое или юридическое лицо, уполномоченное на получение груза, багажа, грузобагажа.

Железнодорожный транспорт в Российской Федерации состоит из железнодорожного транспорта общего пользования, железнодорожного транспорта необщего пользования; технологического железнодорожного транспорта организаций, предназначенного для перемещения товаров на территориях указанных организаций и выполнения начально-конечных операций с железнодорожным подвижным составом для собственных нужд указанных организаций.

Железнодорожный транспорт (ОАО "РЖД") – специализированные структурные подразделения, взаимодействующие с пользователями транспортных услуг (СФТО), а также транспортные предприятия с производственно-технологическим комплексом средств и сооружений, занимающиеся непосредственно организацией и перевозкой грузов по железной дороге, обеспечивающие потребности государства, юридических и физических лиц в железнодорожных перевозках на условиях публичного договора, а также в иных связанных с ними услугах.

Железнодорожный транспорт общего пользования – единый производственно-технологический комплекс, включающий в себя инфраструктуры железнодорожного транспорта, подвижной состав, другое имущество и предназначенный для обеспечения потребностей физических лиц, юридических лиц и государства в перевозках железнодорожным транспортом на условиях публичного договора, а также в выполнении иных работ (услуг), связанных с такими перевозками

Железнодорожные пути необщего пользования"– это железнодорожные подъездные пути, примыкающие непосредственно или через другие железнодорожные подъездные пути к железнодорожным путям общего пользования и предназначенные для обслуживания определенных пользователей услугами железнодорожного транспорта на условиях договоров или выполнения работ для собственных нужд

Железнодорожный транспорт необщего пользования"– это совокупность производственно-технологических комплексов, включающих в себя железнодорожные пути необщего пользования, здания, строения, сооружения, в отдельных случаях железнодорожный подвижной состав, а также другое имущество и предназначенных для обеспечения потребностей физических и

юридических лиц в работах (услугах) в местах необщего пользования на основе договоров или для собственных нужд.

Инфраструктура – в теории рынка: комплекс рыночных институтов, обеспечивающих взаимосвязь основных макроэкономических потоков. В широком смысле к рыночной инфраструктуре относят всю систему институтов всех локальных рынков, в более узком смысле – товары общественного потребления, производство и использование которых обеспечивается государством

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, иные обеспечивающие функционирование этого комплекса здания, строения, сооружения, устройства и оборудование.

Компания-оператор подвижного состава – юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации, зарегистрированное на ее территории в установленном порядке и являющееся собственником подвижного состава. Производственная деятельность компании-оператора осуществляется на основании договора с ОАО «РЖД» о взаимоотношениях по организации перевозок гарантированных объемов грузов одного или нескольких российских грузообразующих предприятий.

Оператор железнодорожного подвижного состава – это юридическое лицо, имеющее железнодорожный подвижной состав (вагоны и локомотивы) на праве собственности или ином праве и оказывающее комплекс услуг по организации перевозки грузов и пассажиров с использованием указанного подвижного состава, в том числе в составе собственного поездного формирования.

Конкуренты железнодорожного транспорта – организации, осуществляющие перевозки грузов потенциальной для железнодорожного транспорта клиентуры на собственных перевозочных средствах с использованием своей инфраструктуры при отсутствии с ОАО "РЖД" (железнодорожной) публичного договора и иных документов, регламентирующих их совместную деятельность.

Партнеры железнодорожного транспорта – хозяйственные единицы морского, речного, автомобильного, авиационного, трубопроводного транспорта, осуществляющие перевозки грузов совместной клиентуры на собственных или арендуемых перевозочных средствах, а также организации, выполняющие отдельные операции, не входящие в состав перевозочного процесса, но связанные с его подготовкой и осуществлением.

Перевозчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель,

принявший на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж или грузобагаж грузополучателю.

Пользователь услугами железнодорожного транспорта – пассажир, грузоотправитель, грузополучатель либо иное физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами (работами), оказываемыми организациями железнодорожного транспорта и индивидуальными предпринимателями на железнодорожном транспорте.

Поставщики сопутствующих услуг – специализированные компании или государственные организации, выполняющие отдельные операции, не входящие в состав перевозочного процесса, но связанные с его подготовкой и осуществлением. К поставщикам сопутствующих услуг относятся: страховые компании, таможенные брокеры, склады, порты, перевалочные пункты и др.

Поставщики железнодорожного транспорта – предприятия и организации, обеспечивающие железнодорожный транспорт материальными ресурсами (топливом, электроэнергией, запасными частями, и др.), необходимыми для нормального функционирования транспортного производства.

Рыночная экономика – это система экономических отношений по поводу купли-продажи товаров и услуг, осуществляемой с помощью денег в условиях плюрализма всех норм собственности, свободной конкуренции и ценообразования, обеспечивающая эффективность решения социально-экономических проблем.

Транспортная экспедиция – это совокупность посреднических организаций между транспортом и его пользователями, осуществляющих формирование спроса на транспортные услуги, платежно-финансовые и информационные услуги, подвоз-вывоз грузов, погрузо-разгрузочные работы и другие сопутствующие перевозке услуги.

Экспедитор – это юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, обязующийся по договору транспортной экспедиции за вознаграждение и за счет другой стороны (клиента-грузоотправителя или грузополучателя) выполнить или организовать выполнение определенных договором экспедиции услуг, связанных с перевозкой груза. При этом законодательством Российской Федерации предусматриваются случаи, когда в соответствии с договором обязанности экспедитора исполняются перевозчиком.

Экспедитор - сторона договора транспортной экспедиции, принявшая на себя обязанности выполнить или организовать выполнение определенных этим договором экспедиционных услуг.

Транспортно-экспедиционное обслуживание (ТЭО) – деятельность в области перевозок, охватывающая весь комплекс операций и услуг по доставке

товара от производителя продукции к потребителю.

Транспортно-экспедиционная операция – элементарное законченное, периодически повторяющееся действие, обеспечивающее ТЭО.

Транспортно-экспедиционная услуга – деятельность экспедитора, направленная на организацию доставки груза от грузоотправителя до грузополучателя.

Грузовой экспедитор – экспедитор, который действует или осуществляет свои функции в качестве представителя грузовладельца или грузоотправителя при перевозке груза в международном сообщении

Экспедиционное обслуживание – сопровождение грузов и документов специально назначенным для этого лицом.

Коносамент – транспортный документ, устанавливающий полномочия экспедитора в качестве договорного перевозчика или оператора смешанной перевозки грузов.

Письмом ОАО "РЖД" от 06.07.2004 №581 (в ред. 2011г.) «Основные принципы организации в открытом акционерном обществе "Российские железные дороги" транспортного обслуживания и реализации услуг по перевозкам грузов» определены следующие термины:

Спрос - совокупная общественная потребность в различных услугах.

Сбыт - комплекс организационно-технических мероприятий по реализации услуг, включая систему отношений с потребителями.

Услуги - все услуги, предоставляемые ОАО "РЖД" с целью удовлетворения внешнего спроса на железнодорожные перевозки грузов, в том числе сервисное и комплексное обслуживание, информационное сопровождение, аренда железнодорожного подвижного состава.

Коммерческие риски - неустойки, возникающие вследствие неполного или ненадлежащего исполнения взятых на себя ОАО "РЖД" обязательств.

Претензионная работа - комплекс мероприятий по приему, рассмотрению, проверке обоснованности требований, заявленных в претензиях, организации удовлетворения обоснованных претензий клиентов, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением договорных обязательств ОАО "РЖД", а также по подготовке предъявления претензий клиентам по неисполнению или ненадлежащему исполнению ими обязательств, предусмотренных договорами и законодательством Российской Федерации.

Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО) - система управления продажами услуг по перевозкам грузов.

Подразделения СФТО - ЦФТО ОАО "РЖД" и находящиеся в его непосредственном и (или) функциональном ведении (подчинении) структурные подразделения ОАО "РЖД" и структурные подразделения железных дорог -

филиалов ОАО "РЖД" (далее - железная дорога), связанные с процессами продажи услуг по перевозкам грузов.

Производственный блок - департаменты, управления и структурные подразделения ОАО "РЖД", службы и структурные подразделения железных дорог, обеспечивающие процесс оказания услуг ОАО "РЖД".

Функциональный процесс - операционные действия и средства управления, комбинация которых приводит к обеспечению оказания услуг ОАО "РЖД".

Центр ответственности за функциональный процесс - департамент, управление или структурное подразделение ОАО "РЖД", служба или структурное подразделение железной дороги, организующее, управляющее и несущее ответственность за тот или иной функциональный процесс и имеющее полномочия на его оптимизацию и изменение.

Участник функционального процесса - департамент, управление или структурное подразделение ОАО "РЖД", служба или структурное подразделение железной дороги, в различной степени участвующее в реализации того или иного функционального процесса.

Единый перечень услуг - документ ОАО "РЖД", который содержит перечень услуг, предоставляемых клиентам ОАО "РЖД" при организации перевозок грузов.

Единый прейскурант - документ ОАО "РЖД", содержащий ставки платежей за услуги, выполняемые в рамках Единого перечня услуг по договорам и соглашениям с клиентами.

2.3. Требования к сотрудникам СФТО по взаимодействию с клиентами при оказании услуг по перевозке грузов железнодорожным транспортом

Миссия динамично развивающейся общенациональной транспортной компании ОАО "РЖД" состоит в удовлетворении рыночного спроса на перевозки, повышения качества услуг, повышения эффективности и финансовой устойчивости деятельности, достижении универсальной конкурентоспособности, обеспечении социальной ответственности бизнеса, глубокой интеграции в Евроазиатскую транспортную систему.

Стандартом обслуживания клиентов СФТО, утвержденным Распоряжением ОАО "РЖД" № 2873р от 30.12.2011г. установлены и утверждены требования, предъявляемые к агентам ЦФТО, работникам ТЦФТО, ЦФТО и их структурных подразделений, а также на работников других дирекций и департаментов, выполняющих функции агентов ЦФТО.

Стандарт направлен на совершенствование обслуживания клиентов по принципу работы "одного окна" с учетом процессов коммерческой трансформации ЦФТО и является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг по перевозке грузов железнодорожным транспортом.

Стандарт разрабатывался в период и условиях коммерческой трансформации ЦФТО ОАО "РЖД" и проводимого ребрендинга грузовых перевозок в целях построения клиентоориентированного подхода в обслуживании клиентов, повышения качества обслуживания клиентов на основе базовых принципов менеджмента качества, внедряемых в ОАО "РЖД", и вывода на рынок новых комплексных транспортно - логистических услуг.

Основная цель Стандарта – обеспечение компании ОАО "РЖД" стратегического конкурентного преимущества, гарантии для клиента в том, что независимо от того, с кем именно из работников компании он общается, он получит обслуживание "фирменного" качества, которое присуще бренду ОАО "РЖД".

Работники, обслуживающие клиентов, должны быть одеты либо в форменную одежду, либо в деловой костюм. Для визуального восприятия корпоративного стиля ОАО "РЖД" в одежде рекомендуется использовать следующие цветовые сочетания: серебристо-серые оттенки с элементами белого и красного, например светлый верх, серый низ, для работников ЦФТО непосредственно контактирующих с клиентами - фирменный шейный платок для женщин, фирменный галстук для мужчин обязательны.

Работник ЦФТО должен носить бейдж для удобства обращения клиента.

В помещениях ТЦФТО, АФТО, ЛАФТО разместить Книгу отзывов, в которой клиент сможет изложить пожелания или жалобы по качеству обслуживания.

Требования при работе с клиентами

1. стремиться к обеспечению высокого качества обслуживания;
2. быть предельно вежливы, доброжелательны, внимательны, тактичны и не должны допускать конфликтных ситуаций. При некорректном поведении клиента ответная грубость недопустима. Для разрешения конфликтной ситуации работник ЦФТО должен пригласить своего непосредственного руководителя;
3. оказывать одинаковое внимание и уважение к клиенту независимо от его пола, возраста, социальной принадлежности и национальности;
4. предлагать перечень услуг, исходя из потребностей клиента;
5. предоставлять информацию, не используя сложные термины;

6. предоставлять полную информацию, относящуюся к вопросу клиента;
7. проявлять заинтересованность в вопросе клиента, предлагать возможные варианты решения вопроса.

Требования при обслуживании клиента непосредственно на станции, в ЛАФТО, АФТО, ТЦФТО, ЦФТО (отдел организации транспортного обслуживания, менеджеры по работе с клиентами) работники ЦФТО должны:

1. обратить внимание на вошедшего в помещение клиента, приветствовать его первыми, проявляя доброжелательность;
2. выяснить цель визита клиента и ответить на его вопросы;
3. приносить извинения, если во время обслуживания клиента работнику необходимо прерваться на телефонный разговор;
4. При приеме входящего телефонного звонка работник ЦФТО должен снимать трубку не позднее 3 сигнала.

при телефонном разговоре с клиентом работник ЦФТО должен приветствовать клиента, представлять свое подразделение, называть свои должность, Ф.И.О., например: "Добрый день, агентство транспортного обслуживания (станция, отдел и т.д.) агент (инженер, начальник отдела и т.д.) Ф.И.О. слушаю Вас или прошу Вас..."

работники ЦФТО должны внимательно выслушать обращение (вопрос, просьбу) клиента и квалифицированно ответить на него, способствовать решению вопроса по организации перевозки и получению груза.

в случае если работник ЦФТО затрудняется ответить сразу на тот или иной вопрос клиента, необходимо предложить клиенту немного подождать, пока не будет получена работником ЦФТО консультация по вопросу клиента или уточнить номер телефона, адрес электронной почты для информирования клиента.

недопустимо направлять клиента по другим телефонам и подразделениям, если его вопрос связан с организацией перевозок грузов.

при завершении телефонного разговора поблагодарить клиента за обращение. Предложить клиенту обращаться в ЛАФТО, АФТО, ТЦФТО для решения вопросов и получения консультации.

Требования к информированию клиентов

1. Информация для клиентов должна быть размещена на стендах, стойках или столах в доступном для клиента месте в соответствии с едиными корпоративными требованиями.

Информация должна визуалью легко восприниматься.

Работник ЦФТО должен обеспечивать своевременное обновление информации для клиента.

2. Работник ЦФТО должен предоставить клиенту необходимые документы и проинформировать о порядке их заполнения.

Образцы документов представлены в [приложении № 1](#) к настоящему Стандарту.

Бланки указанных документов должны быть размещены в отдельной папке на рабочем столе клиента, в кармашках стойки для печатной продукции. Кроме этих документов в кармашках стойки должны находиться бланки заявления на переадресовку грузов на станции назначения и в пути следования. Образцы документов могут по желанию клиента предоставляться ему по электронной почте.

Требования к обслуживанию клиентов

1. Требования к обслуживанию новых клиентов

При первичном обращении клиента необходимо:

1. **Выяснить сферу деятельности клиента, предложить заполнить анкету клиента, ознакомить с ассортиментом услуг, условиями и порядком их предоставления.**

2. **Проконсультировать клиента о правилах перевозки груза (правила предоставления и согласования заявок на перевозку грузов, оформления перевозочных документов, определения массы груза, стоимости перевозки, всех дополнительных сборах и др.).**

3. **Выяснить какой груз, в каких объемах клиент желает перевезти железнодорожным транспортом, имеются ли погрузочные механизмы и место осуществления грузовых операций на станции отправления/станции назначения.**

4. **При желании клиента воспользоваться услугами по доставке груза на станцию, услугами по погрузке - выгрузке работник ЦФТО должен организовать предоставление услуг, оказываемых структурными подразделениями.**

5. Если груз по своим свойствам не может быть погружен (выгружен) на местах общего пользования силами МЧ (механизированная дистанция погрузо-разгрузочных работ), **необходимо предложить вариант погрузки (выгрузки) на железнодорожных путях необщего пользования, примыкающих к станции, обозначив перечень владельцев этих путей (выдать список), согласных осуществить погрузку (выгрузку) груза данного клиента.** Для чего необходимо предварительно связаться с владельцами путей необщего пользования и обговорить данный вопрос.

6. **Помочь определить род подвижного состава для перевозки предъявляемого груза, сообщить габаритные размеры вагона, контейнера, их**

вместимость и подобрать (по обращению клиента) собственника подвижного состава (самостоятельно или с помощью ТЦФТО, АФТО) или проконсультировать о возможностях электронной информационной площадки (ЭИП) и порядке размещения заявки на перевозку грузов на ней.

7. Информировать о действующих правилах расчета за перевозку грузов железнодорожным транспортом (о порядке открытия единого лицевого счета (ЕЛС), заключения договора об организации расчетов за транспортные услуги, перечне документов, необходимых для его заключения).

8. Ознакомить клиента с перечнем дополнительных услуг, оказываемых ОАО "РЖД", их стоимости, о договорах, связанных с оказанием услуг при перевозках грузов, выдать клиенту перечень выполняемых работ и оказываемых услуг.

9. Предложить варианты обмена необходимой документацией для заключения договоров (нарочным, по почте, через ЛАФТО (станцию), личное посещение АФТО, ТЦФТО и т.д.). При выборе клиентом в качестве места заключения (выдачи договора) ЛАФТО (станции) отправку документов, осуществлять через железнодорожную экспедицию.

При принятии уставных документов в ЛАФТО или на станции работник ЦФТО должен:

- проверить их наличие согласно установленному перечню, представленному на обратной стороне заявки,

- проверить правильность заверения копий документов, согласно порядку, изложенному в [приложении № 1](#) к настоящему Стандарту.

10. Обсудить с клиентом порядок направления ему подготовленных проектов договоров для подписания, в т.ч. через Интернет на его электронный адрес. В этом случае клиент первым подписывает договор и через ЛАФТО (станцию) договор направляется в АФТО или ТЦФТО.

11. Допускается при необходимости срочное присвоение кода ЕЛС. В этом случае агент ЛАФТО должен связаться по телефону с инженером АФТО (ТЦФТО) и сообщить ему данные из уставных документов клиента. Факт открытия ЕЛС, присвоения четырехзначного кода подтверждается предоставлением клиенту паспорта организации или идентификационной карточки, распечатанным агентом ЛАФТО или приемосдатчиком из АС ЭТРАН.

Срок на открытие ЕЛС устанавливается не более 1 рабочего дня, на подготовку проекта соответствующего договора - не более 2 рабочих дней.

12. Для оказания консультации по вопросам заключения договора на подачу и уборку вагонов, эксплуатацию пути необщего пользования, тройственного соглашения, по составлению паспорта подъездного пути необходимо соединить клиента по телефону из ЛАФТО с инженером отдела

ДЦСМ (службы М).

13. При заключении договоров на оказание услуг, требующих согласования причастными службами (например, на аренду локомотивов, вагонов, на отстой) согласование производится работниками ЦФТО (ЛАФТО, АФТО, ТЦФТО) без привлечения клиента.

14. Направить уставные документы клиента в подразделение ЦФТО, которое будет готовить проект договора.

15. Проинформировать клиента о необходимости сдачи им испытаний по Техническим условиям погрузки и крепления грузов, графике приема испытаний в отделе коммерческой работы в сфере грузовых перевозок Территориальной дирекции управления движением, предоставить образец оформления приказа на ответственного за погрузку. При необходимости решить вопрос с коммерческим ревизором о времени и месте проведения испытаний. Образец приказа о назначении ответственного за погрузку представлен в приложении N 2 к настоящему Стандарту.

16. Проконсультировать клиента о правилах оформления доверенности на производство операций (оформление, раскредитование перевозочных документов, оформление графы 1 обратной стороны накладной, если ответственность за погрузку будет нести третье лицо, например, приемосдатчик МЧ, оформление документов СМГС).

17. После решения выше указанных вопросов предложить клиенту услуги по оформлению заявки на перевозку грузов, оформлению накладной и другие из перечня дополнительных услуг.

18. Предложить сервисные услуги, которые облегчат работу клиента с железной дорогой:

- проконсультировать клиента о возможности автоматизированного оформления документов, связанных с перевозкой грузов, предложить клиенту установить автоматизированное рабочее место у себя на предприятии. Продемонстрировать возможности и преимущества АС ЭТРАН на рабочем месте работников ЛАФТО, ТЦФТО.

- рассказать о преимуществах работы по безбумажной технологии, которая поможет облегчить взаимодействие клиента с железной дорогой,

- выдать информационно - рекламный материал об АС ЭТРАН, размещенный на сайте ЦФТО,

- проконсультировать клиента о возможностях и преимуществах электронной торговой площадки, а также о возможностях электронной информационной площадки грузоотправителей и операторов (ЭИП),

- проинформировать о работе "Горячей линии", о возможности оперативного получения ответов на вопросы, заданные с помощью электронной

почты на сайт ОАО "РЖД".

2. Требования к обслуживанию постоянных клиентов

При обслуживании постоянных клиентов работники Компании обязаны:

1. Рассказывать и демонстрировать преимущества работы в рамках электронного документооборота с применением электронно-цифровой подписи, предлагать клиенту установить автоматизированное рабочее место АС ЭТРАН у себя на предприятии, предлагать перейти на подписание документов ЭЦП (электронной цифровой подписью).

2. Предлагать новые виды услуг.

Заключение новых договоров, которые ранее не заключались, производится на основании устной заявки клиента. При заключении индивидуальных договоров, включающих в себя объемные или финансовые показатели, индивидуальные условия организации перевозки (например, на конкретный объем груза, на конкретный объем платежей, на особые условия, формирование отправительских маршрутов и др.) письменная заявка от клиента обязательна.

Срок подготовки договора в ЦФТО, АФТО устанавливается:

- для договоров, заключаемых по типовым формам - не более 3 рабочих дней,

- для договоров, заключаемых не по типовым формам - не более 14 рабочих дней с учетом согласования с причастными службами.

3. Своевременно информировать клиента о вводимых изменениях в технологии работы железнодорожного транспорта, касающихся перевозок грузов.

4. Выявлять потребности клиента в дополнительных услугах и готовить предложения по их реализации.

5. Систематически информировать по электронной почте об изменениях в нормативной базе, в образцах документов, о новых услугах и продуктах, и другой информации, полезной для клиента.

3. Требования к обслуживанию клиентов, заключивших долгосрочные договора

В случае заключения клиентом долгосрочного договора с ОАО "РЖД" назначается персональный менеджер по работе с клиентом.

Менеджер по работе с клиентами должен:

1. Организовать и скоординировать деятельность всех причастных подразделений ЦФТО по обеспечению гарантированного выполнения обязательств ОАО "РЖД" по заключенным договорам с клиентом.

2. Обеспечить расширение взаимоотношений с клиентом за счет

определения его потребностей в транспортном обслуживании.

3. Поддерживать постоянный контакт с клиентом.

4. Осуществлять мониторинг удовлетворенности клиента объемом и качеством предоставленных услуг.

5. Налаживать обратную связь с клиентом (устанавливать причины неудовлетворенности клиента, анализировать претензии клиента, принимать все меры по решению конфликтных ситуаций).

6. Консультировать клиента по сопутствующим вопросам взаимодействия всех участников перевозочного процесса.

2.4. Требования клиентоориентированного поведения работников центра фирменного транспортного обслуживания

В 2012 году утверждены Требования клиентоориентированного поведения работников центра фирменного транспортного обслуживания, которые дополняют существующий "Стандарт обслуживания клиентов в ЦФТО".

Поведение сотрудника СФТО, ориентированное на клиента, предполагает понимание его потребностей, высокий уровень обслуживания, построение долгосрочных партнерских отношений и ориентацию на развитие бизнеса. Утвержденные требования предназначены для использования в программах оценки и развития работников ЦФТО и являются основой для анкет по мониторингу качества клиентского обслуживания работников ЦФТО.

Требования клиентоориентированного поведения разработаны для 10 должностей из разных подразделений ЦФТО. Перечень этих должностей по уровням управления СФТО приведен в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Перечень должностей по уровням управления СФТО, на которые распространяются Требования клиентоориентированного поведения.

Уровень управления	Должность
ЦФТО	1. Менеджер ЦФТО. 2. Начальник отдела организации транспортного обслуживания. 3. Начальник отдела организации договорной работы.
ТЦФТО	1. Заместитель начальника ТЦФТО по транспортному обслуживанию. 2. Начальник отдела транспортного обслуживания ТЦФТО. 3. Начальник отдела мониторинга рынка грузовых перевозок ТЦФТО.
АФТО	1. Начальник АФТО. 2. Начальник сектора маркетинга АФТО.
ЛАФТО	1. Начальник ЛАФТО. 2. Агент СФТО.

Требования сформулированы на основе исследования содержания деятельности работников указанных выше должностей ЦФТО (анализ нормативных документов и интервью с работниками) и ожиданий клиентов от работников ЦФТО. Группы Требований в соответствии с потребностями клиентов приведены в таблице 2.2., содержание групп требований к сотрудникам СФТО в таблице 2.3.

Таблица 2.2 – Группы Требований в соответствии с потребностями клиентов

Группы потребностей клиентов	Линия поведения с клиентом	Группы требований
Быть ценным: клиент хочет быть нужным, важным, принимаемым	Мы позаботимся о вас, вы ценны для нас, вы интересны нам	Контакт и доверие
Определенность: клиенту необходимо устойчивое основание и возможности для развития собственного бизнеса	Мы договариваемся об определенных правилах взаимодействия, учитывая взаимные интересы и возможности	Партнерство
Достижение целей: клиент хочет достигать своих целей, выполнять планы, выходить победителем из сложных ситуаций	Мы делаем все возможное для выполнения своих обещаний	Выполнение обязательств
Понимание ситуации: клиент хочет понимать, как обстоят дела в каждый момент времени	Мы внятно и вовремя расскажем вам все, что вам важно знать	Своевременная коммуникация

Таблица 2.3 – Содержание групп "Требований" к сотрудникам СФТО

Группы требований	Содержание
Контакт и доверие	<ul style="list-style-type: none"> - регулярно взаимодействовать с клиентом, формировать его доверие, готовность к открытому обсуждению своих проблем и планов; - соблюдать требования делового этикета в любых ситуациях; - проявлять интерес к клиенту, его целям и потребностям бизнеса.
Партнерство	<ul style="list-style-type: none"> - следовать установленным правилам, нормативам, условиям договора; - создавать и предлагать новые услуги и дополнительное сервисное обслуживание в области перевозки грузов, ориентируясь на потребности клиента и на повышение доходных поступлений ОАО "РЖД"; - предлагать решения по транспортному обслуживанию с учетом оптимального использования возможностей инфраструктуры ОАО "РЖД", поддерживая принцип равного доступа к инфраструктуре для всех клиентов; - предлагать клиентам услуги в объеме и качестве, которые могут быть гарантированно обеспечены ОАО "РЖД".
Выполнение	- принимать меры для гарантированного обеспечения выполнения

обязательств	<p>договорных обязательств перед клиентом (в соответствии со своими должностными обязанностями), в т.ч. инициировать привлечение работников других подразделений;</p> <ul style="list-style-type: none"> - запрашивать у работников других подразделений информацию, необходимую клиенту; - совершенствовать бизнес-процессы с целью повышения оперативности работы с клиентами (способствовать этому в рамках своих обязанностей).
Своевременная коммуникация	<ul style="list-style-type: none"> - своевременно сообщать клиентам обо всех событиях, влияющих на гарантированное обеспечение выполнения договорных обязательств, соблюдая при этом требования о неразглашении коммерческой тайны и информации для служебного пользования; - своевременно предоставлять ответы на вопросы клиентов, касающиеся порядка их действий, последствий принимаемых ими решений, различных условий грузоперевозок; - своевременно предупреждать клиентов о возможных рисках и предлагать альтернативные варианты решения вопросов с целью исключения/минимизации рисков для клиента и ОАО "РЖД"; - обеспечивать своевременную внутреннюю коммуникацию между подразделениями по вопросам взаимодействия с клиентами.

Описание требований клиентоориентированного поведения для конкретных должностей по уровням управления СФТО приведено в таблицах 2.4 – 2.7

Таблица 2.4 – Содержание групп "Требований" к сотрудникам ЦФТО

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям		
		Менеджер ЦФТО	Начальник отдела организации транспортного обслуживания.	Начальник отдела организации договорной работы.
ЦФТО	Контакт и доверие	<ul style="list-style-type: none"> - повышать доверие со стороны клиентов за счет совершенствования своих менеджерских компетенций; - корректно предоставлять клиентам информацию, в т.ч. об отказах, вынужденных изменениях планов, непредвиденных обстоятельствах; - проявлять открытую заинтересованность в решении проблем клиентов. 	<ul style="list-style-type: none"> поддерживать регулярный контакт с клиентами (в соответствии со своими должностными обязанностями) и проявлять открытую заинтересованность в решении их проблем; - обеспечивать в подразделении условия по эффективному взаимодействию с клиентами, в т.ч. по оказанию клиентам консультаций по транспортному обслуживанию; - учитывать и согласовывать интересы нескольких сторон (ОАО "РЖД" и клиентов - грузоотправителей, грузополучателей, операторов, собственников вагонов); - корректно предоставлять клиентам информацию, в т.ч. об отказах, вынужденных изменениях планов, непредвиденных обстоятельствах. 	<ul style="list-style-type: none"> поддерживать регулярный контакт с клиентами (в соответствии со своими должностными обязанностями) и проявлять открытую заинтересованность в решении их проблем; - корректно предоставлять клиенту информацию, в т.ч. об отказах, вынужденных изменениях планов, непредвиденных обстоятельствах; - обеспечивать в подразделении условия по эффективному взаимодействию с клиентами, в т.ч. по оказанию клиентам консультаций по вопросам договорной работы.
	Партнерство	<ul style="list-style-type: none"> - руководствоваться действующими правилами и условиями, закрепленными в договоре; - знать структуру и технологию производства клиентов, и их потребности, в т.ч.: знать аспекты бизнеса клиента, связанные с грузоперевозками понимать цели бизнеса клиента и показатели его эффективности, знать способы их улучшения за счет услуг и технологий грузоперевозки; знать динамику и направление развития бизнеса клиента, прогноз изменения объема или структуры грузоперевозок; - предлагать услуги по транспортному обслуживанию в объеме и качестве, которые могут быть гарантированно обеспечены ОАО "РЖД" с учетом оптимального использования возможностей инфраструктуры, поддерживая 	<ul style="list-style-type: none"> - руководствоваться действующими правилами и условиями, закрепленными в договоре; - обеспечивать контроль соблюдения тарифной и ценовой политики ОАО "РЖД" на грузоперевозки для всех клиентов; - обеспечивать прием и обработку заказов от клиентов на предоставление подвижного состава в объеме, который может быть гарантированно обеспечен ОАО "РЖД" с учетом оптимального использования возможностей инфраструктуры, КЗО и других ограничений, поддерживая принцип равного доступа к инфраструктуре для всех клиентов; - обеспечивать формулирование рекомендаций для заключения договоров на дополнительные услуги, учитывая потребности клиентов и возможности гарантированного выполнения 	<ul style="list-style-type: none"> - руководствоваться действующими законодательными и нормативными документами РФ; - при формировании типовых и нетиповых договоров учитывать интересы ОАО "РЖД" и клиентов.

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям		
		Менеджер ЦФТО	Начальник отдела организации транспортного обслуживания.	Начальник отдела организации договорной работы.
		<p>принцип равного доступа к инфраструктуре для всех клиентов;</p> <p>- способствовать продвижению новых, инновационных услуг и дополнительного сервисного обслуживания в области перевозки грузов, ориентируясь на потребности клиентов (при этом мотивируя клиентов на развитие) и на повышение доходных поступлений ОАО "РЖД"</p>	<p>договорных обязательств;</p> <p>- организовывать учет проблем, связанных с реализацией новых услуг и дополнительного сервисного обслуживания в области перевозки грузов, предлагать идеи по их улучшению и снижению рисков для ОАО "РЖД" и клиентов</p>	
	Выполнение обязательств	<p>- принимать меры для гарантированного обеспечения выполнения договорных обязательств перед клиентами (в соответствии со своими должностными обязанностями), в т.ч. инициировать привлечение работников других подразделений</p> <p>- координировать работу всех подразделений ЦФТО, ответственных за гарантированное выполнение договорных обязательств перед клиентами</p> <p>- регулярно запрашивать информацию от соответствующих подразделений ЦФТО о выполнении обязательств перед клиентами</p> <p>- организовывать оперативное взаимодействие с подразделениями ЦФТО по решению проблемных вопросов клиентов с целью минимизации потерь клиентов и ОАО "РЖД"</p>	<p>организовывать контроль своевременности подачи клиентами заказов на предоставление подвижного состава и внесение информации в автоматизированные системы ОАО "РЖД";</p> <p>- своевременно организовывать запрос ценовых условий у собственников вагонов (данных по ставкам);</p> <p>- своевременно обеспечивать подписание протоколов согласования с клиентами договорной цены за предоставление подвижного состава;</p> <p>- принимать меры для гарантированного обеспечения выполнения договорных обязательств перед клиентами (в соответствии со своими должностными обязанностями), в т.ч. запрашивать необходимую информацию от производственных подразделений.</p>	<p>- обеспечивать формирование договоров (изменений к ним) и организовывать заключение договоров с клиентами, содержащих только выполнимые обязательства ОАО "РЖД", не включать в договор потенциально невыполнимых обязательств;</p> <p>- обеспечивать формирование и согласование договоров с новыми клиентами на предоставление подвижного состава только в том случае, если имеется положительное заключение начальника отдела транспортного обслуживания (с учетом возможностей инфраструктуры), согласованное с руководством ОАО "РЖД".</p>
	Своевременная коммуникация	<p>- своевременно сообщать клиентам обо всех событиях, влияющих на гарантированное обеспечение выполнения договорных обязательств, соблюдая при этом требования о неразглашении коммерческой тайны и информации для служебного пользования;</p> <p>- грамотно и подробно разъяснять клиентам преимущества использования новых услуг и дополнительного сервисного обслуживания в области перевозки грузов (демонстрируя</p>	<p>- информировать клиентов о ценовых условиях разных собственников и условиях использования вагонов привлеченного парка ОАО "РЖД", соблюдая при этом требования о неразглашении коммерческой тайны и информации для служебного пользования;</p> <p>- грамотно и подробно разъяснять клиентам преимущества использования новых услуг и дополнительного сервисного обслуживания в области перевозки грузов (демонстрируя</p>	<p>- организовывать информирование клиентов о стадии согласования договоров;</p> <p>- организовывать своевременное информирование клиентов об изменениях (о значениях этих изменений) законодательной базы, тарифов, таможенных процедур, локальных документов ОАО "РЖД" (соблюдая при этом требования о</p>

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям		
		Менеджер ЦФТО	Начальник отдела организации транспортного обслуживания.	Начальник отдела организации договорной работы.
		<p>преимущества в цифрах);</p> <ul style="list-style-type: none"> - своевременно предоставлять ответы на вопросы клиентов, касающиеся порядка их действий, последствий принимаемых ими решений, различных условий грузоперевозок; - своевременно предупреждать клиентов о возможных рисках и предлагать альтернативные варианты решения вопросов с целью исключения/минимизации рисков для клиентов и ОАО "РЖД"; - обеспечивать своевременную внутреннюю коммуникацию между подразделениями по вопросам взаимодействия с клиентами 	<p>преимущества в цифрах);</p> <ul style="list-style-type: none"> - своевременно предупреждать клиентов о возможных рисках и предлагать альтернативные варианты решения вопросов с целью исключения/минимизации рисков для клиентов и ОАО "РЖД". 	<p>неразглашении коммерческой тайны и информации для служебного пользования) и необходимости внесения соответствующих изменений в договоры с клиентами.</p>

Таблица 2.5 – Содержание групп "Требований" к сотрудникам ТЦФТО

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям		
		Заместитель начальника ТЦФТО по транспортному обслуживанию	Начальник отдела транспортного обслуживания ТЦФТО	Начальник отдела мониторинга рынка грузовых перевозок ТЦФТО
ТЦФТО	Контакт и доверие	<p>повышать доверие со стороны клиентов за счет совершенствования своих менеджерских компетенций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - поддерживать регулярный личный контакт с клиентами (в соответствии со своими должностными обязанностями), обсуждать их планы и прогнозы по объему грузоперевозок; - проявлять открытую заинтересованность в решении проблем клиентов; - регулярно взаимодействовать с представителями крупных производственных компаний территории ТЦФТО, обсуждать перспективы развития их бизнеса. 	<p>поддерживать регулярный контакт с клиентами (в соответствии со своими должностными обязанностями) и проявлять открытую заинтересованность в решении их проблем;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать в подразделении условия по эффективному взаимодействию с клиентами, в т.ч. по оказанию клиентам консультаций по транспортному обслуживанию; - учитывать и согласовывать интересы нескольких сторон (ОАО "РЖД" и клиентов - грузоотправителей, грузополучателей, операторов, собственников вагонов); - корректно предоставлять клиентам информацию, в т.ч. об отказах, вынужденных изменениях планов, непредвиденных обстоятельствах 	<ul style="list-style-type: none"> - повышать доверие со стороны клиентов за счет совершенствования своих менеджерских компетенций; - поддерживать регулярный личный контакт с клиентами, формирующими грузовую базу перевозок дороги данного ТЦФТО, в соответствии со своими должностными обязанностями, обсуждать их планы и прогнозы по объему грузоперевозок; - проявлять открытую заинтересованность в решении проблем клиентов; - регулярно взаимодействовать с представителями крупных производственных компаний

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям		
		Заместитель начальника ТЦФТО по транспортному обслуживанию	Начальник отдела транспортного обслуживания ТЦФТО	Начальник отдела мониторинга рынка грузовых перевозок ТЦФТО
				территории ТЦФТО, обсуждать перспективы развития их бизнеса; - развивать отношения с представителями операторских и экспедиторских компаний, работающих с грузоотправителями и грузополучателями на территории ТЦФТО: участвовать в совместных мероприятиях, инициировать и поддерживать обмен опытом между специалистами.
	Партнерство	<p>обеспечивать контроль соблюдения тарифной и ценовой политики ОАО "РЖД" на грузоперевозки для всех клиентов;</p> <p>- предлагать услуги по транспортному обслуживанию в объеме и качестве, которые могут быть гарантированно обеспечены ОАО "РЖД" с учетом оптимального использования возможностей инфраструктуры, поддерживая принцип равного доступа к инфраструктуре для всех клиентов;</p> <p>- оптимизировать логистические схемы, находить наилучшие решения совместно с клиентами и/или непосредственными грузоотправителями;</p> <p>- организовывать учет проблем, связанных с реализацией новых услуг и дополнительного сервисного обслуживания в области перевозки грузов, предлагать идеи по их улучшению и снижению рисков для ОАО "РЖД" и клиентов.</p>	<p>- руководствоваться действующими правилами и условиями, закрепленными в договоре</p> <p>- обеспечивать контроль соблюдения тарифной и ценовой политики ОАО "РЖД" на грузоперевозки для всех клиентов;</p> <p>- обеспечивать прием и обработку заказов от клиентов на предоставление подвижного состава в объеме, который может быть гарантированно обеспечен ОАО "РЖД" с учетом оптимального использования возможностей инфраструктуры, КЗО и других ограничений, поддерживая принцип равного доступа к инфраструктуре для всех клиентов;</p> <p>- обеспечивать учет проблем, связанных с реализацией новых услуг и дополнительного сервисного обслуживания в области перевозки грузов, предлагать идеи по их улучшению и снижению рисков для ОАО "РЖД" и клиентов;</p> <p>- оптимизировать логистические схемы, находить наилучшие решения для уникальных комплексных транспортных услуг, оптимальных для ОАО "РЖД" и клиентов.</p>	<p>Развитие бизнеса</p> <p>- располагать актуальной информацией о товарном транспортном рынке региона (территории ТЦФТО): знать актуальную стоимость услуг, в том числе и цены услуг перевозчиков альтернативными видами транспорта, знать особенности и динамику развития бизнеса основных грузоотправителей территории ТЦФТО, знать структуру грузоперевозок основных территориальных грузоотправителей (типы, объемы и направления перевозимых грузов по железной дороге и альтернативными видами транспорта);</p> <p>- готовить прогнозы потенциального изменения объемов и структуры грузоперевозок на основе анализа динамики развития промышленного производства в регионах, обслуживаемых ТЦФТО.</p>
	Выполнение обязательств	координировать работу всех подразделений ТЦФТО, ответственных за	- организовывать контроль своевременности подачи клиентами заказов на предоставление подвижного	- своевременно и точно прогнозировать объем и потенциальную доходность

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям		
		Заместитель начальника ТЦФТО по транспортному обслуживанию	Начальник отдела транспортного обслуживания ТЦФТО	Начальник отдела мониторинга рынка грузовых перевозок ТЦФТО
		<p>гарантированное выполнение договорных обязательств перед клиентами;</p> <p>- принимать меры для гарантированного обеспечения выполнения договорных обязательств перед клиентами (в соответствии со своими должностными обязанностями), в т.ч. по комплексному транспортному обслуживанию.</p>	<p>состава и внесение информации в автоматизированные системы ОАО "РЖД";</p> <p>- своевременно обеспечивать подписание договоров на предоставление подвижного состава по согласованным с клиентами ценам;</p> <p>- принимать меры для гарантированного обеспечения выполнения договорных обязательств перед клиентами (в соответствии со своими должностными обязанностями), в т.ч. запрашивать необходимую информацию от производственных подразделений.</p>	<p>грузоперевозок для всех типов грузов и направлений грузоперевозок территории ТЦФТО;</p> <p>- регулярно и своевременно составляет прогнозы грузовой базы регионов, обслуживаемых ТЦФТО на месяц, квартал, год.</p>
	Своевременная коммуникация	<p>- грамотно и подробно разъяснять клиентам преимущества использования новых услуг и дополнительного сервисного обслуживания в области перевозки грузов (демонстрируя преимущества в цифрах);</p> <p>- своевременно предупреждать клиентов о возможных рисках и предлагать альтернативные варианты решения вопросов с целью исключения/минимизации рисков для клиентов и ОАО "РЖД".</p>	<p>- информировать клиентов о ценовых условиях разных собственников и условиях использования вагонов привлеченного парка ОАО "РЖД", соблюдая при этом требования о неразглашении коммерческой тайны и информации для служебного пользования;</p> <p>- грамотно и подробно разъяснять клиентам преимущества использования новых услуг и дополнительного сервисного обслуживания в области перевозки грузов (демонстрируя преимущества в цифрах);</p> <p>- своевременно предупреждать клиентов о возможных рисках и предлагать альтернативные варианты решения вопросов с целью исключения/минимизации рисков для клиентов и ОАО "РЖД".</p>	<p>- своевременно предоставлять необходимую информацию подразделениям ЦФТО, занимающимся планированием перевозок, приемом и согласованием заявок, развитием услуг грузоперевозки</p>

Таблица 2.6 – Содержание групп "Требований" к сотрудникам АФТО

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям	
		Начальник АФТО	Начальник сектора маркетинга АФТО
АФТО	Контакт и доверие	<p>- повышать доверие со стороны клиентов за счет совершенствования своих менеджерских компетенций;</p> <p>- проявлять открытую заинтересованность в решении проблем клиентов;</p> <p>- регулярно взаимодействовать с представителями крупных производственных компаний территории АФТО, обсуждать</p>	<p>- повышать доверие со стороны клиентов за счет совершенствования своих менеджерских компетенций;</p> <p>- поддерживать регулярный личный контакт с клиентами, формирующими грузовую базу перевозок дороги данного АФТО, в соответствии со своими должностными обязанностями, обсуждать их планы и прогнозы по объему грузоперевозок;</p>

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям	
		Начальник АФТО	Начальник сектора маркетинга АФТО
		<p>перспективы развития их бизнеса и сотрудничества;</p> <p>- корректно, но настойчиво вести переговоры с клиентами по выплатам дебиторской задолженности.</p>	<p>- проявлять открытую заинтересованность в решении проблем клиентов;</p> <p>- регулярно взаимодействовать с представителями крупных производственных компаний территории АФТО, обсуждать перспективы развития их бизнеса;</p> <p>- развивать отношения с представителями операторских и экспедиторских компаний, работающих с грузоотправителями и грузополучателями на территории АФТО: участвовать в совместных мероприятиях, инициировать и поддерживать обмен опытом между специалистами.</p>
	Партнерство	<p>- предлагать услуги и мотивировать клиентов к переходу на электронный документооборот, разъяснять его преимущества, организовывать мероприятия по продвижению услуг ОАО "РЖД" в части информационного обеспечения клиентов.</p>	<p>Развитие бизнеса</p> <p>- располагать актуальной информацией о товарном транспортном рынке региона (территории АФТО): знать актуальную стоимость услуг, в том числе и цены услуг перевозчиков альтернативными видами транспорта, особенности и динамику развития бизнеса основных грузоотправителей территории АФТО, структуру грузоперевозок основных территориальных грузоотправителей (типы, объемы и направления перевозимых грузов по железной дороге и альтернативными видами транспорта)</p> <p>- готовить прогнозы потенциального изменения объемов и структуры грузоперевозок на основе анализа динамики развития промышленного производства в регионах, обслуживаемых АФТО</p>
	Выполнение обязательств	<p>- обеспечивать регулярный контроль работы ЛАФТО по выполнению технического плана погрузки;</p> <p>- принимать меры для гарантированного обеспечения выполнения договорных обязательств перед клиентами и выполнению технического плана погрузки (в соответствии со своими должностными обязанностями), в т.ч. запрашивать необходимую информацию от производственных подразделений.</p>	<p>- своевременно и точно прогнозировать объем и потенциальную доходность грузоперевозок для всех типов грузов и направлений грузоперевозок территории АФТО;</p> <p>- регулярно и своевременно составляет адекватные прогнозы грузовой базы регионов, обслуживаемых ТЦФТО на месяц, квартал, год.</p>
	Своевременная коммуникация	<p>- предоставлять клиентам полную информацию о выполнении обязательств перед ними по их запросу;</p> <p>- своевременно предупреждать клиентов о возможных рисках и предлагать альтернативные варианты решения вопросов с целью исключения/минимизации рисков для клиентов и ОАО "РЖД";</p> <p>- разъяснять клиентам суть изменений в нормативной правовой базе и технологиях ОАО "РЖД", непосредственно затрагивающих интересы клиентов;</p>	<p>- своевременно предоставлять необходимую информацию подразделениям АФТО, занимающимся планированием перевозок, приемом и согласованием заявок, развитием услуг грузоперевозки</p>

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям	
		Начальник АФТО	Начальник сектора маркетинга АФТО
		- грамотно и подробно разъяснять клиентам преимущества использования новых услуг и дополнительного сервисного обслуживания в области перевозки грузов (демонстрируя преимущества в цифрах).	

Таблица 2.7 – Содержание групп "Требований" к сотрудникам ЛАФТО

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям	
		Начальник ЛАФТО	
ЦФТО	Личный контакт	- повышать доверие со стороны клиентов за счет совершенствования своих менеджерских компетенций; - проявлять открытую заинтересованность в решении проблем клиентов; - регулярно лично взаимодействовать с клиентами территории ЛАФТО, обсуждать перспективы развития их бизнеса и сотрудничества.	- проявлять открытую заинтересованность в решении проблем клиентов; - предоставлять клиентам информацию, в т.ч. об отказах, вынужденных изменениях планов, непредвиденных обстоятельствах, дипломатично и корректно.
	Соответствие правилам	- грамотно, подробно и доступно объяснять клиентам правила и условия перевозки грузов и порядок оформления договоров; - аргументировано объяснять и демонстрировать клиентам преимущества электронного документооборота (действует в соответствии со "Стандартом обслуживания клиентов в ЦФТО").	- разъяснять новым клиентам порядок их действий, давать необходимые пояснения к правилам перевозки грузов (действует в соответствии со "Стандартом обслуживания клиентов"); - аргументировано объяснять и демонстрировать клиентам преимущества электронного документооборота (действует в соответствии со "Стандартом обслуживания клиентов в ЦФТО"); - грамотно и доступно разъяснять клиентам нововведения в правилах или порядке оформления документов.
	Выполнение обязательств	- регулярно контролировать своевременность и правильность оформления перевозочных документов агентами ЛАФТО; - организовывать и контролировать выполнение работ по договорам на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.	- внимательно проверять документы, предоставленные представителями клиентов; - грамотно оформлять перевозочные документы; - предупреждать вероятные случайные ошибки клиентов в оформлении документов, рекомендовать перепроверять ключевые пункты.
	Своевременная коммуникация	- организовывать и контролировать своевременное информирование грузополучателей о прибытии груза - организовывать оформление и своевременное обновление информационных стендов в соответствии со "Стандартами	- своевременно информировать клиентов об изменениях в нормативных документах ОАО "РЖД"; - своевременно информировать клиентов о вводимых изменениях в технологии работы железнодорожного транспорта, касающиеся

Уровень СФТО	Группы требований	Содержание групп "Требований" по должностям	
		Начальник ЛАФТО	
		<p>обслуживания клиентов ЦФТО";</p> <p>- своевременно предупреждать клиентов о возможных рисках и предлагать альтернативные варианты решения вопросов с целью исключения/минимизации рисков для клиентов и ОАО "РЖД".</p>	<p>грузоперевозок ("Стандарт обслуживания клиентов");</p> <p>- оказывать содействие клиентам в получении необходимой информации (действовать в пределах своей компетенции, при необходимости запрашивать необходимые сведения у других подразделений), соблюдая при этом требования о неразглашении коммерческой тайны и информации для служебного пользования.</p>

3. СИСТЕМА ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ СФТО С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ УСЛУГ ОАО "РЖД"

Договорная работа с клиентами является неотъемлемой частью реализации комплексного и системного подхода к организации транспортного обслуживания клиентов и реализации услуг при перевозках грузов, который основывается на взаимосвязи тринадцати функциональных процессов.

Целью деятельности СФТО в области оказания услуг пользователям по функциональному процессу «договорная работа» является:

- ✓ систематизация договорных отношений и концентрация ответственности за взаимодействие с потребителями услуг ОАО "РЖД";
- ✓ реализация законченного технологического цикла обслуживания клиентов, от заключения договора до урегулирования возможных претензий

Для организации договорной работы в СФТО с пользователями услуг ОАО "РЖД" необходимо:

- разработать и утвердить типовые формы договоров;
- разработать и утвердить порядок оформления и заключения типовых договоров;
- порядок оформления и заключения индивидуальных договоров.

Система договорных отношений с пользователями услуг ОАО "РЖД", имеющая, помимо публичного договора перевозки, следующие виды договоров с определением финансовой ответственности сторон (рис. 1.29), среди которых:

- договоры об организации перевозок;
- договоры об экспедировании грузов;
- договоры об оказании услуг, непосредственно связанных с перевозками;
- договоры об оказании услуг инфраструктуры железнодорожного транспорта;
- договоры об оказании дополнительных услуг, связанных с перевозками;
- договоры аренды железнодорожного подвижного состава;
- договоры информационного обслуживания по грузовым перевозкам,
- договоры на эксплуатацию железнодорожных путей необщего пользования;
- договоры на подачу (уборку) вагонов;
- договоры на использование электронной цифровой подписи

Договор об оказании транспортно-экспедиционных услуг

В целях унификации оформления договоров об оказании транспортно-

экспедиционных услуг в Центре фирменного транспортного обслуживания - филиале ОАО "РЖД" и территориальных центрах фирменного транспортного обслуживания распоряжением ОАО "РЖД" от 30.09.2011 г. №2134р утверждена форма договора об оказании транспортно-экспедиционных услуг, по которой ЦФТО ОАО "РЖД" и структурные подразделения должны осуществлять заключение договоров об оказании транспортно-экспедиционных услуг (Приложение 2).

"ОАО "РЖД" выступает Экспедитором и заключает договор с клиентом.

Предметом договора является выполнение и/или организация Экспедитором указанных Клиентом в Поручении Экспедитору транспортно-экспедиционных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным, водным и иными видами транспорта.

Экспедитор исполняет обязательства по Договору при поступлении на расчетный счет Экспедитора 100% оплаты стоимости транспортно-экспедиционных услуг.

Так, при заключении договора в обязанности экспедитора входит:

✓ подтверждать факт получения груза для перевозки от Клиента либо от указанного им грузоотправителя путем оформления Экспедиторской расписки, которая является неотъемлемой частью настоящего Договора;

✓ в случае если Экспедитор обеспечивает прием груза Клиента на складское хранение, Экспедитор выдает Клиенту Складскую расписку, которая является неотъемлемой частью настоящего Договора;

✓ осуществлять оформление Экспедиторской расписки и Складской расписки в соответствии с приказом Минтранса России от 11.02.2008 №23 "Об утверждении Порядка оформления и формы экспедиторских документов".

Договор на эксплуатацию железнодорожных путей необщего пользования и договор на подачу и уборку вагонов

Железнодорожные пути необщего пользования (ЖПНП) – железнодорожные подъездные пути, примыкающие непосредственно или через другие железнодорожные подъездные пути к железнодорожным путям общего пользования и предназначенные для обслуживания определенных пользователей услугами железнодорожного транспорта на условиях договоров или выполнения работ для собственных нужд.

Формы договора (на эксплуатацию ЖПНП или на подачу и уборку вагонов) определяется в зависимости от принадлежности ЖПНП и локомотива, обслуживающего данный железнодорожный путь.

Отношения между перевозчиком и владельцем ЖПНП, имеющим на праве

собственности железнодорожный путь необщего пользования, примыкающий к ЖПНП основного владельца, по поводу эксплуатации такого железнодорожного пути регулируются договором на эксплуатацию ЖПНП.

Договоры на эксплуатацию ЖПНП (приведены в Приложении 3) заключаются:

- между перевозчиком и владельцем ЖПНП при обслуживании такого пути локомотивом владельца ЖПНП (Форма 1);

- между перевозчиком и владельцем ЖПНП при обслуживании такого пути локомотивом перевозчика (Форма 2);

- между перевозчиком и контрагентом при обслуживании его локомотивом перевозчика (Форма 3). В этом случае договор может быть заключен только при согласии основного владельца ЖПНП на пропуск вагонов для перевозок контрагента по своей территории. Данное согласие удостоверяется подписью и печатью указанного владельца ЖПНП в договоре на эксплуатацию железнодорожного пути необщего пользования.

Перед заключением договора на эксплуатацию ЖПНП перевозчик совместно с владельцем инфраструктуры, владельцем, пользователем или контрагентом ЖПНП производит обследование ЖПНП и его технической оснащенности. Результаты обследования оформляются актом обследования ЖПНП (Приложение 3).

Акт обследования ЖПНП составляется в необходимом количестве экземпляров, по одному экземпляру для каждой из сторон, участвующих в обследовании.

Порядок разработки договора на эксплуатацию ЖПНП.

1. Разрабатывается проект договора на эксплуатацию ЖПНП и подписывается уполномоченным представителем перевозчика.

2. Два экземпляра подписанного проекта договора перевозчик направляет на подпись владельцу, пользователю или контрагенту ЖПНП.

3. Владелец, пользователь или контрагент ЖПНП подписывает проект полученного договора и возвращает его перевозчику в месячный срок. Указанный срок исчисляется:

- при пересылке проекта договора с нарочным – с даты расписки адресата в получении договора с указанием должности и фамилии принявшего его лица;

- при пересылке по почте с уведомлением – с даты получения адресатом проекта договора, указанной в уведомлении.

Если при подписании проекта договора у владельца, пользователя или контрагента ЖПНП возникнут возражения по его условиям, то наряду с подписанием проекта договора он составляет протокол разногласий и два его экземпляра вместе с подписанным проектом договора направляет перевозчику. Наличие разногласий оговаривается в договоре.

Перевозчики на основании публичного договора с владельцами инфраструктур могут предусматривать передачу своих обязанностей по договорам на эксплуатацию железнодорожных путей необщего пользования, договорам на подачу и уборку вагонов, в том числе заключение указанных договоров, владельцам инфраструктур. В этом случае владельцы инфраструктур вступают во взаимоотношения с владельцами, пользователями или контрагентами ЖПНП по договорам на эксплуатацию ЖПНП и договорам на подачу и уборку вагонов от имени перевозчика.

Договор на подачу (уборку) вагонов

Формы договора на подачу и уборку вагонов определяется в зависимости от принадлежности ЖПНП и локомотива, обслуживающего данный железнодорожный путь.

До заключения договора на подачу и уборку вагонов владелец ЖПНП представляет перевозчику документы, подтверждающие право владения ЖПНП, а перевозчик назначает уполномоченного представителя для разработки указанных договоров.

Договоры на подачу и уборку вагонов, заключаются с учетом:
данных технического паспорта ЖПНП;
инструкции, плана и продольного профиля ЖПНП;
технологии работы станции примыкания.

Перед заключением договора на эксплуатацию ЖПНП или договора на подачу и уборку вагонов перевозчик совместно с владельцем инфраструктуры, владельцем, пользователем или контрагентом ЖПН производит обследование ЖПНП и его технической оснащенности. Результаты обследования оформляются актом обследования ЖПНП (Приложение 3).

Перевозчик совместно с владельцем, пользователем или с контрагентом ЖПНП, с которыми были заключены договоры, не позднее, чем за три месяца до истечения срока действия договора на подачу и уборку вагонов приступает к разработке проекта нового договора.

Договоры на подачу и уборку вагонов (приведены в Приложении 3) заключаются:

- между перевозчиком и пользователем ЖПНП при обслуживании его локомотивом перевозчика (Форма 4);
- между перевозчиком и пользователем ЖПНП при обслуживании такого пути локомотивом пользователя (Форма 5);
- между перевозчиком и контрагентом при обслуживании его локомотивом перевозчика (Форма 6). В этом случае договор может быть заключен только при согласии основного пользователя ЖПНП на подачу и уборку вагонов к(с) местам

погрузки, выгрузки контрагента. Данное согласие удостоверяется подписью и печатью основного пользователя железнодорожного пути необщего пользования в договоре на подачу и уборку вагонов.

Договорами на эксплуатацию ЖПНП и на подачу и уборку вагонов устанавливается:

- порядок подачи и уборки вагонов;
- технологические сроки оборота вагонов, контейнеров на ЖПНП;
- технологическое время, связанное с подачей вагонов к местам погрузки, выгрузки грузов и уборкой вагонов с этих мест;
- технологические нормы погрузки грузов в вагоны и выгрузки грузов из вагонов.

Договор на оказание услуг по временному размещению (отстою) порожних вагонов, принадлежащих юридическим или физическим лицам на праве собственности или ином праве (по отстою порожних вагонов)

В соответствии Договором на оказание услуг по отстою порожних вагонов ОАО "РЖД" по заявке Клиента принимает на себя обязательства по оказанию Клиенту услуг по временному размещению (далее - отстою) на железнодорожных путях общего пользования железнодорожных станций, в том числе станций, не открытых для выполнения грузовых операций в соответствии с Тарифным руководством № 4, порожних вагонов, принадлежащих Клиенту на праве собственности или ином праве, временно не используемых под перевозки грузов .

Предоставление ОАО "РЖД" Клиенту путей отстоя для оказания Услуги осуществляется при наличии технологических возможностей, на основании Заявки на отстой вагонов, направленной Клиентом в ТЦФТО по месту нахождения предполагаемой станции отстоя и согласованной ОАО "РЖД".

Договор включает в себя следующие разделы:

1. Предмет Договора.
2. Обязательства Сторон.
3. Порядок определения договорного сбора.
4. Порядок оплаты услуг.
5. Ответственность Сторон.
6. Обстоятельства непреодолимой силы.
7. Разрешение споров.
8. Порядок внесения изменений и дополнений в Договор.
9. Срок действия Договора и порядок его расторжения.
10. Прочие условия.
11. Место нахождения и реквизиты Сторон.

Предоставление ОАО "РЖД" путей общего пользования для отстоя порожних собственных (арендованных) вагонов осуществляется на основании заявки Клиента на отстой вагонов, направляемой им в ТЦФТО – филиала ОАО "РЖД" по месту нахождения предполагаемой станции отстоя в письменном виде, электронной почтой (в отсканированном виде), факсом не менее чем за трое рабочих суток до планируемой даты отправления вагонов на станцию отстоя, с указанием станции отправления вагонов и станции отстоя, срока отстоя на путях общего пользования, а также количества вагонов, направляемых в отстой, при необходимости – с размещением не менее 50 вагонов по условной длине на одном пути.

В течение рабочих суток ТЦФТО направляет заявку Клиента на согласование в региональную дирекцию управления движением, которая в течение рабочих суток с даты получения заявки Клиента письменно, электронной почтой, факсом уведомляет ТЦФТО о результатах рассмотрения заявки (согласовано/не согласовано).

ТЦФТО в течение рабочих суток направляет Клиенту результаты рассмотрения заявки. Оригинал согласованной заявки направляется Клиентом в ТЦФТО по месту нахождения станции отстоя в срок, не позднее 5 рабочих суток с даты согласования.

Учет согласованных заявок Клиента на отстой вагонов осуществляют ТЦФТО и Дирекция.

При отсутствии возможности размещения вагонов на указанной Клиентом в заявке станции ТЦФТО по согласованию с Дирекцией предлагает осуществить услугу по отстою вагонов на другой станции, возможности которой позволяют разместить вагоны на железнодорожных путях общего пользования в количестве и на срок, указанные в заявке.

Клиент рассматривает предложение об изменении станции отстоя и в срок не более одних рабочих суток с момента получения предложения в письменном виде сообщает в ТЦФТО результаты его рассмотрения.

При согласовании станции отстоя вагонов Дирекция направляет на станцию отправления и станцию отстоя (копию в ТЦФТО по месту нахождения станции отправления и станции отстоя) оперативный приказ, разрешающий размещение вагонов Клиента на путях общего пользования с указанием наименования Клиента, станции отстоя, срока планируемого размещения вагонов на путях общего пользования, а также количества вагонов.

В случае согласования Дирекцией заявки Клиента с размещением на одном пути вагонов в количестве не менее 50 условных вагонов Клиенту предоставляется скидка в размере 15% (пятнадцати процентов) при расчетах за услуги по отстою вагонов. В случае изменения Клиентом количества вагонов, находящихся в отстое на одном пути, в сторону уменьшения в согласованный

Дирекцией период отстоя Дирекция с даты вывода Клиентом части вагонов из отстоя уведомляет об этом ТЦФТО. С даты изменения по инициативе Клиента условий отстоя вагонов скидка не предоставляется

После согласования заявки Клиент оформляет железнодорожную транспортную накладную.

При необходимости продолжения оказания услуги на станции отстоя Клиент в срок не менее пяти рабочих суток до даты окончания срока отстоя, указанного в согласованной Дирекцией заявке, представляет в ТЦФТО заявку на продление срока отстоя. Направление заявок на продление срока отстоя и их рассмотрение Дирекцией осуществляется в аналогичном порядке.

Началом периода отстоя вагонов считаются дата и время (в часах) прибытия вагона на станцию отстоя, открытую для выполнения грузовых операций в соответствии с Тарифным руководством № 4, в том числе при фактическом отстое на станции, не открытой для выполнения грузовых операций в соответствии с Тарифным руководством № 4, - зафиксированные в АС ЭТРАН.

Агент ФТО завершает оформление перевозки путем проставления в перевозочных документах бумажного вида (в оригинале накладной и в дорожной ведомости в графе "Выдача оригинала накладной грузополучателю") календарного штампа, подписи агента ФТО с ее расшифровкой, номера настоящего распоряжения.

При оформлении перевозочных документов в электронном виде (с использованием ЭЦП) дорожная ведомость распечатывается, в нее вносятся аналогичные сведения, после чего она направляется на хранение в ТЦФТО по месту нахождения станции отстоя.

Окончанием периода отстоя вагонов считается дата и время (часы) приема вагона к перевозке на станции отстоя, открытой для выполнения грузовых операций в соответствии с Тарифным руководством № 4, в том числе при фактическом отстое на станции, не открытой для выполнения грузовых операций в соответствии с Тарифным руководством № 4, - зафиксированные в АС ЭТРАН.

Начисление договорного сбора производится посуточно, за неполные сутки - за фактическое время отстоя по часовой ставке, рассчитываемой на основе ставок договорных сборов, устанавливаемых ОАО "РЖД".

При утверждении ОАО "РЖД" новых ставок договорного сбора ТЦФТО (ЦФТО) уведомляет об этом Клиента не позднее пяти рабочих суток до даты вступления в силу новых ставок путем направления соответствующего уведомления Клиенту. Начисление и взимание сборов по новым ставкам производится с даты, указанной в уведомлении.

Для учета времени нахождения вагона в отстое в АС ЭТРАН на каждого Клиента по всей сети РЖД ежемесячно формируется акт оказанных услуг по отстояю (далее - Акт).

Суммы сборов, причитающихся ОАО "РЖД" за услуги по отстою, на основании данных Акта включаются в накопительную ведомость формы ФДУ-92.

Ежемесячное формирование Акта и накопительной ведомости и направление Клиенту их для подписания осуществляется ТЦФТО по месту оказания услуги. Акт и накопительная ведомость предъявляются Клиенту для подписания в срок до третьего числа месяца, следующего за отчетным.

Клиент обязан подписать Акт и накопительную ведомость (в том числе с применением ЭЦП) в течение одних рабочих суток с даты их представления ТЦФТО (ЦФТО).

Суммы начисленного договорного сбора за отстой с учетом скидки оформляются отдельными Актами и накопительными ведомостями с отметкой "Скидка".

За нахождение вагонов на путях отстоя сверх срока, согласованного в заявке, Клиент дополнительно уплачивает ОАО "РЖД" штраф в размере удвоенной ставки договорного сбора за каждые сутки отстоя каждого вагона.

Суммы штрафа оформляются отдельной накопительной ведомостью с учетом по коду 299 статьи Свода формы ФДУ-4 с отметкой "За отстой вагонов сверх установленного времени".

Оформление накладных, в том числе с применением ЭЦП, подписание Актов и накопительных ведомостей обеспечивается Клиентом.

Расчеты за услуги по отстою осуществляются в соответствии с условиями договора на организацию расчетов с применением ЕЛС.

ОАО "РЖД" производит отправление порожних вагонов Клиента со станции отстоя в срок не более двух рабочих суток с момента оформления Клиентом накладных в установленном порядке.

Сохранность порожних вагонов, находящихся на путях отстоя, обеспечивается Клиентом.

Для оказания услуг по отстою вагонов достаточно заключения одного договора с ОАО "РЖД" в лице ТЦФТО (ЦФТО) по месту ведения ЕЛС Клиента.

Договор на использование электронной цифровой подписи

Соглашение об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, в режиме АСУ - АСУ при организации перевозок

Для повышения качества предоставляемых услуг в системе СФТО с пользователями услуг заключается Соглашение об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, в режиме АСУ -

АСУ при организации перевозок, типовая форма которого утверждена ОАО «РЖД».

Предметом данного Соглашения является порядок обмена электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, между автоматизированной системой Клиента и автоматизированной системой централизованной подготовки и оформления перевозочных документов (система ЭТРАН) при перевозке грузов железной дорогой. Соглашением утверждается перечень документов, применяемых при электронном обмене, к которым относятся:

- ✓ Заявка на перевозку грузов
- ✓ Заявка на перевозку грузов с результатами ее согласования
- ✓ Обращение о внесении изменений в согласованную заявку
- ✓ Заявка на перевозку грузов с внесенными в нее согласованными изменениями
- ✓ Отзыв заявки на перевозку грузов, принятую ОАО "РЖД" на согласование
- ✓ Отказ от выполнения согласованной заявки на перевозку грузов
- ✓ Отказ от выполнения части согласованной заявки на перевозку грузов
- ✓ Учетная карточка выполнения заявки на перевозку грузов
- ✓ Электронная транспортная железнодорожная накладная на перевозку
- ✓ Ведомость подачи и уборки вагонов
- ✓ Накопительная ведомость

Соглашение об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, при перевозке собственных порожних вагонов

Предметом Соглашения является порядок обмена электронными документами на перевозки собственных порожних вагонов, подписанными электронной цифровой подписью, с использованием автоматизированного рабочего места подготовки ЭД Клиента и автоматизированного рабочего места подготовки электронных документов железной дороги (далее - АРМ Дороги).

АРМ Клиента включает в себя автоматизированное рабочее место подготовки перевозочных документов (далее - АРМ ППД) автоматизированной системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов (система ЭТРАН), сертифицированные средства защиты информации (СЗИ) и средство криптографической защиты информации (СКЗИ).

АРМ Клиента подключается с использованием СЗИ к сети передачи данных Дороги (далее - СПД Дороги) и далее к системе ЭТРАН.

АРМ Дороги включает в себя АРМ ППД системы ЭТРАН, подключенное через СПД Дороги к системе ЭТРАН и СКЗИ.

Соглашением утверждается также порядок взаимодействия сторон при

электронном документообороте.

Электронный документооборот при оформлении перевозочных и/или иных документов с использованием ЭЦП осуществляется между ОАО "РЖД" и заинтересованными юридическими или физическими лицами при условии заключения договора, в соответствии с которым указанные лица обязуются исполнять условия настоящего Положения и Технологий.

Положением об организации электронного документооборота при оформлении перевозочных и/или иных документов с использованием электронной цифровой подписи при организации перевозок грузов, порожних вагонов, не принадлежащих ОАО "РЖД" используются следующие термины и определения:

Электронная цифровая подпись (ЭЦП) - реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе.

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившие с ОАО "РЖД" Договор об электронном обмене документами .

Удостоверяющий центр (УЦ) - структурное подразделение закрытого акционерного общества "Компания ТрансТелеКом" (УЦ КТТК)), выдающего сертификаты ключей подписей для использования в информационных системах общего пользования.

Сертификат открытого ключа подписи (сертификат ключа подписи, СКП) - электронный документ с электронной цифровой подписью уполномоченного лица УЦ, структура которого определяется настоящим Положением, выдаваемый УЦ Пользователю для подтверждения подлинности электронной цифровой подписи и идентификации владельца сертификата ключа подписи.

Владелец сертификата ключа подписи - физическое лицо, уполномоченное стороной Договора, на имя которого УЦ выдан сертификат ключа подписи и которое владеет соответствующим закрытым ключом электронной цифровой подписи, позволяющим с помощью средств электронной цифровой подписи создавать свою электронную цифровую подпись в электронных документах (подписывать электронные документы).

Система ЭДД - система электронного обмена документами, подписанными ЭЦП, между ОАО "РЖД" и его Клиентами для организации перевозок грузов, порожних вагонов, не принадлежащих ОАО "РЖД", и оформления документов, в которой действия Сторон регламентируются настоящим Положением, заключаемыми Договорами.

Пользователи системы ЭДД - уполномоченные сотрудники ОАО "РЖД" и Клиента, осуществляющие обмен электронными документами, подписанными ЭЦП, в соответствии с положениями настоящего Положения.

АС ЭТРАН (система ЭТРАН) - автоматизированная система централизованной подготовки и оформления перевозочных документов.

СКЗИ - средство криптозащиты информации.

Электронный документ (ЭД) - документ, информация в котором представлена в электронно-цифровой форме.

Сторона - отправитель ЭД - физическое или юридическое лицо, которое само непосредственно направляет или от имени которого направляется электронный документ.

Сторона - получатель ЭД - физическое или юридическое лицо, которому электронный документ отправлен самим отправителем или от имени отправителя.

АРМ ППД АС ЭТРАН - автоматизированное рабочее место подготовки перевозочных документов АС ЭТРАН.

Также оформляется Соглашение об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, в режиме АСУ - АСУ при организации перевозок, типовая форма которой утверждена ОАО "РЖД"

По данным Дальневосточного территориального центра фирменного транспортного обслуживания – филиала ЦФТО «ОАО «РЖД» в 2011 году были заключены 311 договоров на электронный документооборот и 103 договора на электронный документооборот с использованием ЭЦП. По сравнению с началом 2011 года оформление заявок на перевозку грузов в электронном виде возросло на 9,2 %, оформление железнодорожных накладных – на 8,3 %.

Система способствует существенному сокращению сроков передачи документов между грузоотправителями и перевозчиком посредством передачи электронных документов по каналам связи.

Кроме Call-центра, Свердловским ТЦФТО внедряются и другие услуги, повышающие качество сервисного обслуживания клиентов, продолжается активное внедрение безбумажного документооборота. Если в 2011 году с применением электронной цифровой подписи (ЭЦП) было оформлено более 70 процентов заявок грузоотправителей и перевозочных документов, то в 2012 году — уже 98. При этом логистические службы промышленных предприятий активно пользуются автоматизированной системой ОАО «РЖД» «ЭТРАН» (электронная транспортная накладная). Сейчас на объектах магистрали установлено 44 терминала коллективного доступа, кроме того, системой пользуются 2064 предприятия горно-металлургического, лесного, нефтегазового комплексов, осуществляющих погрузку продукции на полигоне СвЖД.

Благодаря внедрению системы «ЭТРАН» помимо оформления документов на перевозку грузов клиенты могут подключаться к информационным ресурсам

ОАО «РЖД». Это позволяет предприятию прогнозировать прибытие своих грузов в точку назначения, оперативно отслеживать дислокацию отдельных вагонов и целые маршруты.

На полигоне Свердловской железной дороги также реализована возможность оформления перевозочных документов с применением ЭЦП структурными подразделениями ОАО «РЖД» - через Контакт-Центр. В 2012 г. с ЭЦП оформляли перевозочные документы 36 структурных подразделений Свердловской железной дороги.

Заключение

В настоящее время ЦФТО работает как одно окно, обеспечивая полный цикл взаимодействия с клиентами при формировании и исполнении заказов на перевозку грузов, осуществляя договорную работу с экспедиторскими организациями, собственниками железнодорожного подвижного состава и другими участниками транспортного рынка. Выступая от имени клиента единым заказчиком перед всеми причастными подразделениями ОАО «РЖД» является гарантом качества и соблюдения сроков исполнения заказа от лица холдинга.

Ежегодно ЦФТО в условиях падения объемов перевозок старается выполнять план по основным показателям. Поддержание уровня показателей возможно при эффективном взаимодействии сбытового и движущего блоков в лице ЦФТО и Центральной дирекции управления движением, адресной работе с клиентурой. Наибольшее внимание уделяется выполнению плана в соответствии с заданной структурой перевозок, контролю за выполнением договорных обязательств сторон, участвующих в перевозочном процессе.

Главным принципом работы является клиентоориентированность, на достижение которой направлены все организационные усилия, новейшие разработки и технологические преобразования, которые происходят в ЦФТО. В промышленную эксплуатацию введена автоматизированная система управления транспортным обслуживанием, которая предназначена для автоматизации исполнения договоров РЖД с клиентами на оказание услуги перевозки грузов и порожних вагонов по графику с согласованным временем отправления и прибытия. На начало 2015 года в системе было зафиксировано около 180 ниток графика и заключено порядка 65 договоров на перевозку. Технология автоматизации помогла ЦФТО выйти на новый уровень взаимодействия с крупными грузоотправителями.

Формированию клиентоориентированной культуры холдинга способствует не только совершенствование технологических процессов, но и активный переход на адресную работу с каждым клиентом через институт менеджеров, по результатам работы которых планируется существенно улучшить и повысить эффективность краткосрочного и среднесрочного мониторинга рынка грузовых перевозок.

Литература

1. Федеральный закон "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" от 10 января 2003 года № 18-ФЗ
2. Об утверждении преysкуранта №10-01 "Тарифы на перевозки грузов и услуги инфраструктуры, выполняемые российскими железными дорогами" (тарифное руководство № 1, части 1 и 2). Постановление ФЭК РФ от 17.06.2003 г. №47-т/5.
3. Величко В.И., Сотников Е.А., Голубев Б.Л. Система фирменного транспортного обслуживания (СФТО) при перевозках грузов по железным дорогам России. – М.: Интекст, 2001. – 184 с.
4. Транспортной маркетинг: учебник/ В.Г. Галабурда, Г.В. Бубнова, Е.А. Иванова и др.; под ред В.Г. Галабурды. – Изд. перераб и доп. – М.: ФГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2011. - 452 с.
5. Приоритетные задачи наступившего года. Доклад В.Н. Морозова, первый вице-президент ОАО «РЖД» на итоговом заседании Правления ОАО «РЖД» 2011 г. Код доступа <http://scbist.com/zh-d-stati/16867-02-2012-na-osnove-sovmestnoi-slazhennoi-raboty.html>
6. Единый сетевой технологический процесс на железнодорожном транспорте
7. Письмо ОАО "РЖД" от 06.07.2004 №581 (в ред. 2011г.) «Основные принципы организации в открытом акционерном обществе "Российские железные дороги" транспортного обслуживания и реализации услуг по перевозкам грузов»
8. Распоряжение ОАО "РЖД" № 2873р от 30 .12.2011г «Об утверждении "Стандарта обслуживания клиентов в Центре фирменного транспортного обслуживания".
9. Требования клиентоориентированного поведения работников центра фирменного транспортного обслуживания, утвержденные 02.11.2012г. N 338
10. Положение о Центре фирменного транспортного обслуживания - филиале открытого акционерного общества "Российские железные дороги", утвержденное Приказом ОАО "РЖД" от 8 мая 2009 г. № 8129 (в ред. 2013г.)
11. Приказ ОАО "РЖД" №134 от 9 июля 2009 г. «О создании структурных подразделений Центра фирменного транспортного обслуживания»
12. Распоряжение ОАО "РЖД" от 21.08.2009 № 1752р «Об утверждении типового положения о территориальном центре фирменного транспортного обслуживания - структурном подразделении Центра фирменного транспортного обслуживания - филиала ОАО "РЖД"»
13. Положение о порядке взаимодействия между ОАО "РЖД" и пользователем услуг железнодорожного транспорта при организации расчетов и оплате провозных платежей, сборов, штрафов, иных причитающихся ОАО "РЖД" платежей с использованием Единого лицевого счета (ЕЛС) клиента при перевозках грузов и/или порожних вагонов, утвержденное распоряжением ОАО "РЖД" от 05.08.2013 № 1685р
14. Технологический процесс по оформлению через территориальный центр фирменного транспортного обслуживания электронных документов с применением электронной подписи при перевозке грузов
15. Официальный сайт ОАО «РЖД» - www.rzd.ru
16. Официальный сайт Южно-Уральской железной дороги - www.yuzd.rzd.ru
17. Елена Кунаева: новый уровень работы с клиентом. Код доступа: <http://www.rzd-partner.ru/technologysuccess/elena-kunaeva--novyi-uroven-raboty-s-klientom/>

Приложения

Приложение 1. Приложения к "Стандарту обслуживания клиентов в Центре фирменного транспортного обслуживания"

Приложение № 1

к Стандарту
утвержденному
распоряжением ОАО "РЖД"
№ 2873р от 30.12.2011г

Образец заявки

(наименование организации)

Начальнику ____ ТЦФТО- СП ЦФТО -
филиала ОАО "РЖД"

Прошу открыть единый лицевой счет, присвоить четырехзначный код грузоотправителя/грузополучателя, заключить договор на оказание услуг, связанных с перевозкой грузов (подчеркнуть нужное).

Сообщаю следующую информацию:

1. Станция (и) погрузки/выгрузки грузов, из них опорной является -
2. Наличие погрузочно-разгрузочных мест на станции (ях) и основания для осуществления подачи вагонов на них

(МОП, наличие договора на подачу и уборку вагонов, на эксплуатацию пути необщего пользования, контрагент, трехстороннее соглашение и т.д.)

3. Примерный перечень перевозимых грузов:

4. Имеется необходимость в получении следующих услуг при организации перевозок грузов (указать нужное):

А) Взвешивание груза в вагоне на вагонных весах, принадлежащих

(указать владельца весов)

на станции погрузки

Б) Проверка состояния груза, его массы, количества мест с участием представителя железной дороги.

В) Проверка массы грузов, прибывших в исправных вагонах без признаков недостачи на станцию назначения.

Г) Следующих информационных услуг (отметить галочкой нужное): - поиск (в том числе разовый) вагонов (контейнеров) по инвентарным номерам на дорогах сети в заданный период времени;

- организация слежения за движением вагонов (контейнеров) в пределах полигона заданных железных дорог;

- расчет провозных платежей (предварительная таксировка) на перевозку грузов по Прейскуранту 10-01;

- оперативное информирование по каналу связи о движении денежных средств на лицевых счетах и перечнях железнодорожных документов;

- передача на бумажных носителях финансовых документов: перечней ж. д. документов, счетов-фактур, справок о движении денежных средств на _____ лицевых счетах в ТЦФТО (а не на опорной станции).

Ф.И.О., телефон директора: _____

Ф.И.О., телефон главного бухгалтера: _____

ФИО, телефон лица, ответственного за погрузку/выгрузку _____

К настоящему заявлению прилагаю документы, отмеченные в перечне на обороте настоящего заявления.

Руководитель предприятия

подпись

оборотная сторона

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛАГАЕМЫХ ДОКУМЕНТОВ

(оригиналы или надлежащим образом заверенные копии)

1. Учредительные документы с учетом всех изменений и дополнений к ним, свидетельства о государственной регистрации учредительных документов и внесенных в них изменений и дополнений;

2. Свидетельство о государственной регистрации (ОГРН), свидетельство о внесении в государственный реестр изменений в сведения о юридическом лице, не связанных с внесением изменений в учредительные документы, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (ИНН/КПП);

3. Выписка из единого государственного реестра юридических лиц, выданная регистрирующим органом не ранее, чем за один месяц до представления письма на заключение договора

4. Документы, подтверждающие полномочия лица на подписание договора, оформленные надлежащим образом (протокол (решение) уполномоченного органа управления о назначении исполнительного органа; оригинал доверенности, если договор будет подписываться не единоличным исполнительным органом; согласие органа управления на заключение договора, если это предусмотрено законодательством;

5. Уведомление из Росстата о присвоении кодов по общероссийскому классификатору (ОКПО, ОКВЭД и др.);

6. Банковская карточка с образцами подписей и оттиска печати предприятия клиента;

7. Паспорт (для физических лиц);

8. Почтовые реквизиты, E-mail.

В случае неоднократного заключения договоров с клиентом предоставление документов может быть ограничено предоставлением документов, указанных в пунктах 3 и 4 настоящего перечня.

В случае смены руководителя предприятия клиента, изменении реквизитов предприятия в течение срока действия договора или при перезаключении договоров на

новый срок, клиент предоставляет документ, подтверждающий данное изменение.

Для получения информации по заключению других видов договоров обращаться в АФТО или ТЦФТО с заявлением в произвольной форме:

по тел.

Порядок заверения копии документов

Копии всех предоставленных документов должны быть заверены надлежащим образом - нотариально или круглыми печатями предприятия. Если устав предприятия предоставляется не прошитым и пронумерованным, то заверен должен быть каждый его лист.

При заверении копий предъявляемых документов предприятием должно быть указано: "Копия верна", Ф.И.О. лица, удостоверяющего копию документа, дата удостоверения.

Если доверенность выдал руководитель предприятия (основная доверенность), доверенность предъявляется в оригинале или в копии, которые заверяются печатью предприятия.

В случае если доверенность выдана в порядке передоверия, то должна быть предъявлена как заверенная печатью предприятия копия доверенности лица, передоверившего свои права, так и нотариально заверенная копия доверенности, уполномочивающая лицо на заключение договора в порядке передоверия

РЕКВИЗИТЫ ДЛЯ ОПЛАТЫ ЗА ПЕРЕВОЗКИ И УСЛУГИ

Получатель: ОАО "РЖД"

Счет:

Кор.счет:

БИК:

ИНН:

КПП:

Банк:

Примечание: в назначении платежа обязательно указывать номер единого лицевого счета, на какой зачислять денежные средства, сумму НДС.

Образец доверенности, выдаваемой грузополучателями и грузоотправителями на своих представителей (для ЛАФТО и товарных контор железнодорожных станций)

(ФИРМЕННЫЙ БЛАНК ПРЕДПРИЯТИЯ)

ДОВЕРЕННОСТЬ № _____

Настоящая доверенность выдана первого января две тысячи одиннадцатого года, действительна по тридцать первое декабря две тысячи одиннадцатого года и дана для представления в ЛАФТО _____, обслуживающего станцию _____

Настоящая доверенность выдана предприятием ОАО "Тайм" менеджеру Ивановой Людмиле Павловне и уполномочивает ее (его) совершать следующие операции, связанные с получением и отправлением вагонов организацией ОАО "Тайм".

1. Производить оформление и раскредитование перевозочных документов на груженые и порожние вагоны (контейнеры), прибывшие и отправляемые в/от адрес ОАО "Тайм".

2. Подписывать ведомости подачи и уборки вагонов, памятки приемосдатчика, учетные карточки, накопительные ведомости, акты общей формы, уведомления о готовности вагонов к уборке, счета и счета-фактуры и другие документы, связанные с перевозкой грузов.

3. Получать квитанции о приеме грузов к перевозке, учетные карточки, накопительные ведомости, ведомости подачи и уборки вагонов, перечни первичных документов к акту оказанных услуг, счета, счета-фактуры и другие документы, связанные с перевозкой грузов, а также выполнять все требования, относящиеся к обязанностям грузополучателей и грузоотправителей.

Паспортные данные Ивановой Людмилы Павловны:

Серия _____ № _____, когда выдан, кем.

Домашний адрес Ивановой Людмилы Павловны: город, улица, дом, квартира.

Подпись руки Ивановой Л.П. удостоверяю.

Директор ОАО "Тайм"

А. А. Петров

Главный бухгалтер

В. А. Смирнова

(круглая печать предприятия)

Дополнительный перечень документов

**для заключения договора на подачу и уборку вагонов, эксплуатацию пути
необщего пользования**

- надлежащим образом заверенная копия документа, подтверждающего право владения железнодорожным путем необщего пользования (свидетельство о государственной регистрации права собственности или договор аренды или справку о принадлежности);

- оригинал или надлежащим образом заверенная копия Инструкции о порядке обслуживания и организации движения на пути необщего пользования, разработанной в соответствии с указанием ОАО "РЖД" № СК-6600 от 18.06.2007 г.

- согласие основного владельца или пользователя железнодорожного пути необщего пользования на пропуск вагонов контрагента по своим путям (в необходимых случаях);

- разрешение основного владельца (пользователя, контрагента) сроком до конца действия

основного договора № _____ на подачу и уборку вагонов (эксплуатацию железнодорожного пути необщего пользования);

Все документы должны быть заверенными надлежащим образом.

Приложение 2. Форма договора об оказании транспортно-экспедиционных услуг

ДОГОВОР

ОБ ОКАЗАНИИ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННЫХ УСЛУГ

г. Москва

"__" _____ 201__ г.

Открытое акционерное общество "Российские железные дороги" в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем "ОАО "РЖД" или "Экспедитор", с одной стороны, и _____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем "Клиент", с другой стороны, именуемые в дальнейшем "Стороны", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Клиент поручает, а Экспедитор обязуется за вознаграждение в интересах и за счет Клиента выполнять и/или организовывать выполнение указанных Клиентом в Поручении Экспедитору (далее - Поручение) транспортно-экспедиционных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным, водным и иными видами транспорта.

1.2. Конкретный перечень и условия оказания Экспедитором Клиенту транспортно-экспедиционных услуг в рамках настоящего Договора определяется в Поручении, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора. Форма Поручения указана в приложении N 1 к настоящему Договору.

1.3. Перечень и стоимость транспортно-экспедиционных услуг определяется ОАО "РЖД" и размещается на официальном сайте ОАО "РЖД" (железнодорожной - филиала ОАО "РЖД") по адресу _____ в разделе _____ в подуровне _____, а также на информационных стендах ЦФТО ОАО "РЖД"/ТЦФТО/АФТО/ЛАФТО.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Права и обязанности Экспедитора:

2.1.1. Оказывать услуги в соответствии с настоящим Договором, Поручением, Правилами транспортно-экспедиционной деятельности (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2006 г. № 554).

2.1.2. Информировать Клиента в письменной форме о результатах рассмотрения Поручения (согласование либо отказ в согласовании Поручения) не позднее ___ <1> рабочих дней с даты его получения.

<1> Определяется в зависимости от сложности маршрута перевозки груза.

2.1.3. Выбирать или изменять вид транспорта, определять логистику перемещения груза, последовательность перевозки груза различными видами транспорта исходя из интересов Клиента и по согласованию с ним.

2.1.4. Не приступать к исполнению обязательств, предусмотренных настоящим Договором, до предоставления Клиентом необходимых документов, а также информации о свойствах груза, об условиях его перевозки, иной информации, необходимой для исполнения Экспедитором своих обязательств.

2.1.5. Исполнять обязательства по настоящему Договору при поступлении на расчетный счет Экспедитора 100% оплаты стоимости транспортно-экспедиционных услуг.

2.1.6. Подтверждать факт получения груза для перевозки от Клиента либо от указанного им грузоотправителя путем оформления Экспедиторской расписки, которая является неотъемлемой частью настоящего Договора.

2.1.7. В случае если Экспедитор обеспечивает прием груза Клиента на складское

хранение, Экспедитор выдает Клиенту Складскую расписку, которая является неотъемлемой частью настоящего Договора.

2.1.8. Осуществлять оформление Экспедиторской расписки и Складской расписки, указанных в подпунктах 2.1.7 и 2.1.8 настоящего Договора, в соответствии с приказом Минтранса России от 11.02.2008 N 23 "Об утверждении Порядка оформления и формы экспедиторских документов".

2.1.9. Осуществлять за счет Клиента оплату провозного тарифа, иных платежей, необходимых для перевозки, перевалки, хранения и прочих работ и услуг, необходимых при перевозке груза, в соответствии с условиями, согласованными Сторонами в Поручении.

2.1.10. Осуществлять за счет Клиента дополнительные платежи, оплачивать сборы, штрафы, которые не были предусмотрены и согласованы Сторонами, однако возникли в процессе перевозки по независящим от Экспедитора обстоятельствам и подтверждены соответствующими документами.

2.1.11. По поручению Клиента и за его счет заключать договоры на оказание услуг, связанных с перевозкой груза, в том числе от своего имени.

2.1.12. По согласованию с Клиентом отступать от согласованных Сторонами в Поручении условий выполнения транспортно-экспедиционных услуг. В случае если Экспедитор не имел возможности согласовать с Клиентом такое отступление, Экспедитор в течение 1 (одного) рабочего дня с момента, когда уведомление станет возможным, уведомляет Клиента о допущенном отступлении.

2.1.13. Привлекать третьих лиц для исполнения своих обязанностей по настоящему Договору.

2.1.14. Удерживать находящийся в распоряжении Экспедитора груз до уплаты вознаграждения и возмещения понесенных им в интересах Клиента расходов, или до предоставления Клиентом надлежащего обеспечения исполнения своих обязательств в части уплаты вознаграждения и возмещения понесенных им расходов.

2.1.15. Информировать Клиента об изменении стоимости транспортно-экспедиционных услуг в соответствии с пунктом 3.4 настоящего Договора.

2.2. Права и обязанности Клиента:

2.2.1. Осуществлять оформление Поручения и направлять его Экспедитору в соответствии с приказом Минтранса России от 11.02.2008 N 23 "Об утверждении Порядка оформления и формы экспедиторских документов" и не позднее ___ <2> рабочих дней до планируемой даты предъявления Клиентом Экспедитору груза для перевозки.

<2> Определяется в зависимости от сложности маршрута перевозки груза.

2.2.2. Предоставлять полную, точную и достоверную информацию о свойствах груза, об условиях его перевозки, иную информацию по требованию Экспедитора, необходимую для исполнения им обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Обеспечить сопровождение экспедируемого груза полным комплектом надлежаще оформленных документов.

2.2.3. Соблюдать нормы и правила транспортного законодательства при исполнении своих обязательств по настоящему Договору.

2.2.4. Оплачивать Экспедитору все его расходы (провозные платежи, сборы, штрафы), связанные с исполнением настоящего Договора, в том числе и дополнительные расходы, которые не были предусмотрены и согласованы Сторонами, однако стали необходимы в процессе экспедирования по независящим от Экспедитора причинам и подтверждены соответствующими документами (подпункт 2.1.10 настоящего Договора).

В случае, предусмотренном подпунктом 2.1.14 настоящего Договора, Клиент также оплачивает расходы, связанные с удержанием груза.

2.2.5. Самостоятельно проверять (отслеживать) изменение информации о стоимости транспортно-экспедиционных услуг, размещаемой ОАО "РЖД" в сети Интернет по

адресу, указанному в пункте 1.3 настоящего Договора.

2.2.6. Клиент имеет право отказаться от согласованного Экспедитором Поручения, о чем уведомляет Экспедитора не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты его согласования. В заявлении об отказе указывается дата и номер такого Поручения.

2.2.7. Выдавать Экспедитору доверенности, необходимые для заключения договоров в соответствии с подпунктом 2.1.11 настоящего Договора.

2.3. Помимо условий перевозки груза, согласовываемых Сторонами в Поручении, Стороны имеют право в дополнительном соглашении (регламенте) к настоящему Договору определить порядок взаимодействия Сторон при исполнении транспортно-экспедиционных услуг, оказываемых (организовываемых) Экспедитором по настоящему Договору.

3. Порядок расчетов

3.1. Стоимость транспортно-экспедиционных услуг по настоящему Договору складывается из расходов, необходимых для осуществления транспортно-экспедиционной деятельности в интересах Клиента, а также вознаграждения, причитающегося Экспедитору за оказание транспортно-экспедиционных услуг.

По итогам оказания транспортно-экспедиционных услуг Экспедитор вправе требовать от Клиента оплаты дополнительных расходов, понесенных Экспедитором в связи с исполнением Поручения Клиента.

3.2. Экспедитор на основании полученного от Клиента Поручения выставляет Клиенту счет на предоплату в размере 100% (ста процентов) от стоимости транспортно-экспедиционных услуг.

3.3. Расчеты по настоящему Договору, производятся в соответствии с условиями договора на организацию расчетов от _____ N _____, код плательщика _____, заключенного между Клиентом и ОАО "РЖД" в лице _____ (ЦФТО/ТЦФТО).

3.4. В случае изменения Экспедитором стоимости транспортно-экспедиционных услуг, Экспедитор письменно уведомляет об этом Клиента. Новые размеры стоимости транспортно-экспедиционных услуг вступают в силу с даты, указанной в уведомлении Экспедитора.

Уведомление и перечень транспортно-экспедиционных услуг, содержащий новые размеры их стоимости, ОАО "РЖД" размещает в сети Интернет по адресу, указанному в пункте 1.3 настоящего Договора, не позднее 5 (пяти) рабочих дней до даты вступления новых размеров стоимости транспортно-экспедиционных услуг.

Размер вознаграждения Экспедитора за оказание транспортно-экспедиционных услуг, согласованных Сторонами в рамках настоящего Договора, изменению не подлежит, за исключением случаев официального изменения тарифов на перевозку, сборов и иных платежей, размеры которых утверждаются органами государственной власти.

Дополнительные расходы Экспедитора, понесенные им в связи с исполнением Поручения Клиента, подлежат возмещению Клиентом в размере фактически понесенных и документально подтвержденных расходов.

3.5. В случае отказа Клиента от ранее согласованной Экспедитором перевозки (подпункт 2.2.6 настоящего Договора), Экспедитор возвращает причитающиеся Клиенту платежи, за исключением фактически понесенных расходов Экспедитора. Банковские комиссии в таком случае относятся на счет Клиента.

3.6. В случае, когда Экспедитор исполнил свои обязанности по настоящему Договору на условиях более выгодных, чем те, которые были указаны Клиентом в Поручении, дополнительная выгода полностью относится к вознаграждению Экспедитора в соответствии со статьей 992 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4. Ответственность Сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. При неисполнении Клиентом своих обязательств Экспедитор имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору.

4.3. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих экспедированию, таких как отказ от приема груза пограничными железнодорожными станциями или портами по причинам, зависящим от Клиента или его контрагентов (нарушение требований законодательства, касающегося погрузки, перевозки, перевалки, хранения, оформления товарно-транспортной сопроводительной документации, таможенных деклараций, а также неисполнение иных обязанностей, предусмотренных законодательством и настоящим Договором), или задержки груза по этим причинам органами таможенного, пограничного или других видов контроля на пограничных и припортовых станциях, Экспедитор освобождается от выполнения обязательств по настоящему Договору, а Клиент несет ответственность за последствия и возмещает все расходы, понесенные Экспедитором в результате возникших обстоятельств.

4.4. В случае привлечения Сторонами третьих лиц для выполнения своих обязанностей по настоящему Договору, Стороны несут ответственность за их действия как за свои собственные.

4.5. Экспедитор не несет ответственности за физическую порчу груза, произошедшую вследствие предоставления Клиентом неполной, неточной или недостоверной информации о его свойствах и обязательных условиях перевозки (особых условий, в частности, определяющих температурный режим, влажность, герметичность транспортного средства и т.п.).

За возникшую порчу груза вследствие его удержания Экспедитором в случае, предусмотренном подпунктом 2.1.14, ответственность несет Клиент.

5. Обстоятельства непреодолимой силы

5.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, террористическими актами, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, изданием актов органов государственной власти.

5.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

5.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана незамедлительно, однако не позднее десяти рабочих дней с даты возникновения таких обстоятельств, в письменном виде уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении обстоятельств непреодолимой силы. Доказательством наличия и срока действия обстоятельств непреодолимой силы будет являться документ соответствующего уполномоченного органа.

5.4. Неисполнение Стороной обязанности, предусмотренной в пункте 5.3 настоящего Договора, лишает Сторону права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору.

5.5. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) месяцев, настоящий Договор может быть расторгнут любой из Сторон путем направления письменного уведомления другой Стороне.

6. Разрешение споров

6.1. Споры и разногласия, возникающие по настоящему Договору, разрешаются Сторонами путем переговоров.

6.2. Если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, все споры рассматриваются в претензионном порядке.

6.3. Претензии, возникающие по настоящему Договору, должны быть предъявлены в течение шести месяцев со дня возникновения права на предъявление соответствующей претензии. Претензии оформляются в письменной форме, подписываются уполномоченными представителями Стороны, заявляющей претензию, и направляются в адрес другой Стороны заказным письмом с уведомлением о вручении с приложением необходимых документов. Датой предъявления претензии считается дата штампа почтового ведомства о принятии письма.

6.4. Претензия подлежит рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня ее получения. В случае признания претензии Сторона обязана в полном объеме исполнить в пятидневный срок свое обязательство согласно претензии.

6.5. Отказ от претензии должен быть мотивированным и в письменной форме направлен предъявителю претензии. Претензия считается признанной в случае не получения Стороной, ее направившей, мотивированного ответа на претензию в течение 10 (десяти) дней с даты истечения срока рассмотрения претензии, указанного в пункте 6.4 настоящего Договора.

6.6. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров или в претензионном порядке, спор передается на рассмотрение в арбитражный суд _____ (по месту ведения договора на организацию расчетов).

или

В случае если споры не урегулированы Сторонами в претензионном порядке, они передаются заинтересованной Стороной на рассмотрение Постоянно действующего Третейского суда ЗАО "Ассоциация Профессиональной Правовой Помощи" в соответствии с Положением и Регламентом Постоянно действующего Третейского суда. Местонахождение Постоянно действующего Третейского суда ЗАО "Ассоциация Профессиональной Правовой Помощи": 125167, г. Москва, ул. Степана Супруна, д. 4/10, офис 147, телефоны: 613-87-23, 613-61-27 <3>.

<3> Пункт 6.6 настоящего Договора излагается в такой редакции в случае, когда стороной по договору является дочернее (зависимое) общество ОАО "РЖД".

7. Срок действия Договора, основания и порядок расторжения Договора

7.1. Настоящий Договор заключен на неопределенный срок и вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами.

7.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

7.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе одной из Сторон при условии письменного уведомления другой Стороны не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

Настоящий Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении о расторжении, при условии выполнения Сторонами всех обязательств по расчетам за осуществленные перевозки грузов и оказанные услуги.

7.4. Прекращение действия настоящего Договора не освобождает Стороны от выполнения обязательств, возникших до его прекращения.

8. Прочие условия

8.1. В случае отсутствия в настоящем Договоре положений, регламентирующих взаимоотношения Сторон, Стороны в своих действиях руководствуются законодательством Российской Федерации, а также международными договорами и соглашениями, участником которых является Российская Федерация.

8.2. Настоящий Договор может быть изменен или дополнен по соглашению Сторон. Все приложения, изменения и дополнения, дополнительные соглашения к настоящему Договору оформляются письменно и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

8.3. Настоящий Договор и другие документы, касающиеся Договора, (за исключением претензий) могут быть изготовлены и переданы по электронной почте или факсу, указанным в разделе 9 настоящего Договора (или в соответствующем приложении к настоящему Договору), и имеют такую же юридическую силу, как и подлинники при условии их подтверждения оригиналом в течение 30 дней с даты получения копии.

8.4. В случае изменения наименования, местонахождения, реквизитов и других данных каждая из Сторон обязана в течение 3 (трех) рабочих дней с даты изменения сообщить об этом в письменной форме другой Стороне с предоставлением надлежащим образом заверенных копий подтверждающих документов

8.5. Настоящий Договор подписан в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

9. Место нахождения и реквизиты Сторон

9.1. ОАО "РЖД":

Открытое акционерное общество "Российские железные дороги"
(ОАО "РЖД")

ИНН 7708503727, КПП 997650001, ОГРН 1037739877295, ОКПО 00083262

Место нахождения ОАО "РЖД": Россия, 107174, Москва, ул. Новая Басманная, д.2

Почтовый адрес ЦФТО: Россия, 107174, Москва, ул. Каланчевская, д.6/2,

тел. (499) 262-99-19, факс (499) 262-13-01

Электронная почта _____

9.2. Клиента:

Наименование Клиента (полное и сокращенное).

ИНН _____, КПП _____, ОГРН _____, ОКПО _____

Место нахождения:

Почтовый адрес:

Телефон, факс, электронная почта:

От ОАО "РЖД":

От Клиента:

М.П. _____

(Ф.И.О.)

М.П. _____

(Ф.И.О.)

Поручение экспедитору

_____	_____	
1 (дата)	2 (номер)	
3 Грузоотправитель _____		
4 Клиент _____		

5 Грузополучатель _____		

6 Экспедитор _____		

7 Уведомить сторону о прибытии груза _____		

8 Страна происхождения груза _____		
9 Товары, готовые к отправке, место, дата _____		

10 Вид транспорта _____		
11 Пункт назначения _____		

12 Страхование _____		

13 Товарный код _____	14 Маркировка _____	
15 Количество мест, вид упаковки _____		
16 Вес брутто, нетто _____	17 Объем _____	18 Стоимость _____
19 Размер упаковки _____		
20 Требуемые документы _____		

21 Особые отметки _____		

22 Подпись клиента _____		

Приложение N 2
к договору об оказании
транспортно- экспедиционных услуг
от ____. ____. 2011 N _____

Экспедиторская расписка

1	_____ (дата)	_____ 2 (номер)
3	Грузоотправитель _____	
4	Клиент _____	
5	Экспедитор _____	
6	Страна происхождения груза _____	
7	Товарный код _____	8 Маркировка _____
9	Количество мест, вид упаковки _____	
10	Вес брутто, нетто _____	11 Объем _____ 12 Стоимость _____
13	Размер упаковки _____	
14	Условия _____	
15	Особые отметки _____	
16	Подпись экспедитора _____	

Приложение N 3
к договору об оказании
транспортно-экспедиционных услуг
от _____. 20____ № _____

Складская расписка

_____ 1 (дата)	_____ 2 (номер)	
3	Клиент _____	
4	Экспедитор _____	
5	Склад _____	
6	Страна происхождения груза _____	
7	Страхование _____	
8	Товарный код _____	9 Маркировка _____
10	Количество мест, вид упаковки _____	
11	Вес брутто, нетто _____	12 Объем _____ 13 Стоимость _____
14	Размер упаковки _____	
15	Условия _____	
16	Особые отметки _____	
17	Подпись экспедитора _____	

Приложение 3. Формы договоров на эксплуатацию железнодорожного пути необщего пользования

Форма 1

(при обслуживании ЖПНП, не принадлежащего владельцу инфраструктуры железнодорожного пути общего пользования, локомотивом владельца ЖПНП)

**Договор № ____ / ____
на эксплуатацию железнодорожного пути необщего пользования**

(полное наименование предприятия)

При станции _____ **железной**
дороги
Город _____ **« ____ » _____ 200 ____**
г.

_____, именуемое в
(полное наименование юридического лица)
дальнейшем «Перевозчик» в лице _____

действующего на основании Устава (доверенности от _____ № _____), с одной
стороны, и _____

(полное наименование владельца ЖПНП)
именуемое в дальнейшем «Владелец» в лице _____

_____, действующего
на основании Устава, (доверенности от _____ № _____), с другой стороны,
заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. В соответствии с настоящим Договором осуществляется эксплуатация принадлежащего Владелец ЖПНП, примыкающего к станции _____ через стрелку № _____ локомотивом Владельца.
2. Знак «Граница железнодорожного подъездного пути» устанавливается на расстоянии _____ м от стрелки примыкания.
3. Развернутая длина ЖПНП составляет _____ м, в том числе принадлежащей владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования _____ м.
4. Движение поездов по ЖПНП производится с соблюдением правил технической эксплуатации, инструкций по движению поездов, маневровой работе и сигнализации на железнодорожном транспорте и инструкции о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожном пути необщего пользования.
5. Подача вагонов на железнодорожный путь необщего пользования производится по уведомлению.
6. Уведомление передается _____

(порядок передачи уведомления)

7. Сдаваемые на железнодорожный путь необщего пользования вагоны подаются локомотивом Перевозчика на железнодорожные выставочные пути

(номера путей, их местонахождение)

Дальнейшее продвижение вагонов производится локомотивом Владельца с расстановкой по местам погрузки, выгрузки.

8. Количество вагонов в каждой группе, одновременно сдаваемой Владельцу, устанавливается не более _____ вагонов.

9. С ЖПНП вагоны возвращаются в количестве _____ вагонов. Возвращаемые с ЖПНП вагоны доставляются локомотивом Владельца на железнодорожные выставочные пути

(номера путей, их местонахождение)

10. При формировании маршрута на железнодорожном пути необщего пользования вагоны возвращаются на выставочные пути целыми составами установленного веса или длины, сформированными в соответствии с планом формирования поездов.

11. О готовности вагонов к уборке (сдаче) Владелец передает уведомление

(порядок передачи уведомления)

12. Готовые к уборке вагоны убираются Перевозчиком с железнодорожных выставочных путей в течение _____ час после получения уведомления от Владельца о готовности вагонов к уборке.

13. Осмотр и передача вагонов в техническом и коммерческом отношении производятся на железнодорожных выставочных путях.

14. На железнодорожном пути необщего пользования устанавливается технологический срок оборота вагона _____ час.

15. Неоплачиваемое технологическое время, связанное с выполнением операций, относящихся к начально-конечным и включенным в тарифы на перевозку грузов железнодорожным транспортом составляет _____ час.

16. Неоплачиваемое технологическое время, связанное с подачей вагонов к местам погрузки, выгрузки грузов контрагентов и уборкой вагонов с этих мест локомотивом Владельца составляет _____ час.

17. Перерабатывающая способность по основным родам грузов

18. На условиях настоящего Договора вагоны подаются:

(наименование грузоотправителей, грузополучателей – контрагентов)*

**При значительном количестве контрагентов рекомендуется оформлять перечень контрагентов отдельным приложением к договору, подписанным сторонами, о чем в пункте 18 делается соответствующая запись.*

19. Расстояние, за которое взимается сбор за подачу и уборку вагонов составляет _____ км в оба конца, в т.ч. _____ км, принадлежащих Владельцу, _____ км, принадлежащих владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования.

20. Владелец уплачивает Перевозчику:

а) сбор за подачу и уборку вагонов _____

- б) плату за пользование вагонами, контейнерами _____
в) сбор за маневровую работу, не совмещенную со временем подачи и уборки вагонов _____

г) другие сборы и платы _____
(Указывается «тарифное руководство» или номер протокола согласования договорной цены).

21. Сборы, платы вносятся:

- а) _____
б) _____
в) _____
г) _____

22. Мероприятия по развитию транспортного хозяйства, направленные на эффективное использование подвижного состава

_____ (наименование мероприятий, сроки выполнения)

23. Дополнительные условия _____

24. Изменения и дополнения в настоящий Договор вносятся в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Владелец ЖПНП заблаговременно уведомляет Перевозчика о предстоящем изменении владельца ЖПНП.

25. Односторонний отказ от исполнения настоящего Договора и одностороннее изменение его условий не допускается.

26. В случае издания компетентными органами Российской Федерации нормативных правовых и иных актов, изменяющих условия эксплуатации и обслуживания ЖПНП, в настоящий договор вносятся соответствующие изменения.

27. По вопросам, не предусмотренным настоящим Договором, стороны руководствуются федеральными законами «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», Правилами эксплуатации и обслуживания ЖПНП и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

28. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

29. Настоящий Договор заключается сроком с _____ по _____ включительно.

30. Разногласия к настоящему Договору _____

Адреса сторон:

Перевозчика _____

Владельца _____

Банковские реквизиты сторон: _____

Перевозчика _____

Владельца _____

Владелец

Перевозчик

(подпись, печать)

(подпись, печать)

(при обслуживании ЖПНП, не принадлежащего владельцу инфраструктуры железнодорожного пути общего пользования, локомотивом перевозчика)

**Договор № _____ / _____
на эксплуатацию железнодорожного пути необщего пользования**

_____ (полное наименование предприятия)

При станции _____ железной дороги

Город _____ « _____ » _____ 200__ г.

_____, именуемое в
(полное наименование юридического лица)
дальнейшем «Перевозчик» в лице _____

действующего на основании Устава (доверенности от _____ № _____), с одной стороны, и _____

(полное наименование владельца ЖПНП)
именуемое в дальнейшем «Владелец» в лице _____

_____, действующего на основании Устава, (доверенности от _____ № _____), с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. В соответствии с настоящим Договором осуществляется подача, расстановка на места погрузки, выгрузки и уборка вагонов с железнодорожных вагонов необщего пользования, принадлежащего Владельцу ЖПНП, примыкающего к станции _____ через стрелку № _____ локомотивом Перевозчика.

2. Знак «Граница железнодорожного подъездного пути» устанавливается на расстоянии _____ м от стрелки примыкания.

3. Развернутая длина ЖПНП составляет _____ м, в том числе принадлежащей владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования _____ м.

4. Движение поездов по ЖПНП производится с соблюдением правил технической эксплуатации, инструкций по движению поездов, маневровой работе и сигнализации на железнодорожном транспорте и инструкции о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожном пути необщего пользования.

5. подача вагонов на железнодорожный путь необщего пользования производится по уведомлению.

6. Уведомление передается _____

(порядок передачи уведомления)

7. Количество вагонов в каждой группе, одновременно подаваемых на железнодорожный путь необщего пользования, устанавливается не более _____ вагонов.

8. Вместимость мест погрузки, выгрузки _____

9. Количество вагонов, подаваемых на места погрузки, выгрузки для одновременного начала проведения грузовых операций _____

10. С ЖПНП вагоны возвращаются в количестве _____ вагонов.

11. О готовности вагонов к уборке (сдаче) Владелец передает Перевозчику уведомление

(порядок передачи уведомления)

12. Готовые к уборке вагоны убираются с мест погрузки, выгрузки Перевозчиком в течение _____ час после получения уведомления от Владельца о готовности вагонов к уборке.

13. Сдача и прием грузов и вагонов производится на местах погрузки, выгрузки

14. На железнодорожном пути необщего пользования устанавливаются следующие технологические нормы на погрузку, выгрузку грузов

15. Перерабатывающая способность по основным родам грузов

16. Контрагенты Владельца:

(наименование контрагентов)*

**При значительном количестве контрагентов рекомендуется оформлять перечень контрагентов отдельным приложением к договору, подписанным сторонами, о чем в пункте 16 делается соответствующая запись.*

17. Расстояние, за которое взимается сбор за подачу и уборку вагонов составляет _____ км в оба конца, в т.ч. _____ км, принадлежащих Владельцу, _____ км, принадлежащих владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования.

18. Владелец уплачивает Перевозчику:

а) сбор за подачу и уборку вагонов _____

б) плату за пользование вагонами, контейнерами _____

в) сбор за маневровую работу, не совмещенную со временем подачи и уборки вагонов _____

г) другие сборы и платы _____

(Указывается «тарифное руководство» или номер протокола согласования договорной цены).

19. Сборы, платы вносятся:

а) _____

б) _____

в) _____

г) _____

20. Мероприятия по развитию транспортного хозяйства, направленные на эффективное

(наименование мероприятий, сроки выполнения)

21. Дополнительные условия _____

22. Изменения и дополнения в настоящий Договор вносятся в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Владелец ЖПНП заблаговременно уведомляет Перевозчика о предстоящем изменении владельца ЖПНП.

23. Односторонний отказ от исполнения настоящего Договора и одностороннее изменение его условий не допускается.

24. В случае издания компетентными органами Российской Федерации нормативных правовых и иных актов, изменяющих условия эксплуатации и обслуживания ЖПНП, в настоящий договор вносятся соответствующие изменения.

25. По вопросам, не предусмотренным настоящим Договором, стороны руководствуются федеральными законами «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», Правилами эксплуатации и обслуживания ЖПНП и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

26. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

27. Настоящий Договор заключается сроком с _____ по _____ включительно.

28. Разногласия к настоящему Договору _____

29. На пропуск вагонов Контрагенту по своей территории согласен:

Основной Владелец железнодорожного
пути необщего пользования

(подпись, печать)

Адреса сторон:

Перевозчика _____

Владельца _____

Банковские реквизиты сторон: _____

Перевозчика _____

Владельца _____

Перевозчик

Владелец

(подпись, печать)

(подпись, печать)

(при обслуживании контрагента на железнодорожном пути необщего пользования, не принадлежащего владельцу инфраструктуры железнодорожного пути общего пользования, локомотивом перевозчика)

**Договор № _____ / _____
на эксплуатацию железнодорожного пути необщего пользования**

(полное наименование предприятия)

При станции _____ железной дороги

Город _____ « _____ » _____ 200__ г.

(полное наименование юридического лица)
дальнейшем «Перевозчик» в лице _____

действующего на основании Устава (доверенности от _____ № _____), с одной стороны, и _____

(полное наименование владельца ЖПНП)
именуемое в дальнейшем «Контрагент» в лице _____

_____, действующего на основании Устава, (доверенности от _____ № _____), с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. В соответствии с настоящим Договором осуществляется подача, расстановка на места погрузки, выгрузки и уборка вагонов с железнодорожных вагонов необщего пользования, принадлежащего Контрагенту, примыкающего к станции _____ через стрелку № _____ локомотивом Перевозчика.

2. Знак «Граница железнодорожного подъездного пути» устанавливается на расстоянии _____ м от стрелки примыкания.

3. Развернутая длина ЖПНП составляет _____ м, в том числе принадлежащей владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования _____ м.

4. Движение поездов по ЖПНП производится с соблюдением правил технической эксплуатации, инструкций по движению поездов, маневровой работе и сигнализации на железнодорожном транспорте и инструкции о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожном пути необщего пользования.

5. Подача вагонов на железнодорожный путь необщего пользования производится по уведомлению.

6. Уведомление передается _____

(порядок передачи уведомления)

7. Количество вагонов в каждой группе, одновременно сдаваемой Владельцу, устанавливается не более _____ вагонов.

8. Вместимость мест погрузки, выгрузки _____

9. Количество вагонов, подаваемых на места погрузки, выгрузки для одновременного

начала проведения грузовых операций

10. С ЖПНП вагоны возвращаются в количестве _____ вагонов.

11. О готовности вагонов к уборке Контрагент передает уведомление

(порядок передачи уведомления)

12. Готовые к уборке вагоны убираются с мест погрузки, выгрузки Перевозчиком в течение _____ час после получения уведомления от Контрагента о готовности вагонов к уборке.

13. Сдача и прием грузов и вагонов производится на местах погрузки, выгрузки

14. На железнодорожном пути необщего пользования устанавливаются следующие технологические нормы на погрузку, выгрузку грузов

15. Перерабатывающая способность по основным родам грузов

16. Расстояние, за которое взимается сбор за подачу и уборку вагонов составляет _____ км в оба конца, в т.ч. _____ км, принадлежащих Контрагенту, _____ км, принадлежащих владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования.

17. Контрагент уплачивает Перевозчику:

а) сбор за подачу и уборку вагонов _____

б) плату за пользование вагонами, контейнерами _____

в) сбор за маневровую работу, не совмещенную со временем подачи и уборки вагонов

г) другие сборы и платы _____

(Указывается «тарифное руководство» или номер протокола согласования договорной цены).

18. Сборы, платы вносятся:

а) _____

б) _____

в) _____

г) _____

19. Мероприятия по развитию транспортного хозяйства, направленные на эффективное использование подвижного состава

(наименование мероприятий, сроки выполнения)

20. Дополнительные условия _____

21. Изменения и дополнения в настоящий Договор вносятся в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации.

Контрагент заблаговременно уведомляет Перевозчика о предстоящем изменении владельца ЖПНП.

22. Односторонний отказ от исполнения настоящего Договора и одностороннее изменение его условий не допускается.

23. В случае издания компетентными органами Российской Федерации нормативных правовых и иных актов, изменяющих условия эксплуатации и обслуживания ЖПНП, в настоящий договор вносятся соответствующие изменения.

24. По вопросам, не предусмотренным настоящим Договором, стороны руководствуются федеральными законами «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», Правилами эксплуатации и обслуживания ЖПНП и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

25. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

26. Настоящий Договор заключается сроком с _____ по _____ включительно.

27. Разногласия к настоящему Договору _____

Адреса сторон:

Перевозчика _____

Контрагента _____

Банковские реквизиты сторон: _____

Перевозчика _____

Контрагента _____

Перевозчик

Контрагент

(подпись, печать)

(подпись, печать)

Акт обследования ЖПНП

Станция _____ железной дороги
 200__года _____ месяца _____ числа.

Комиссия в составе:

Инспектор по ЖПНП _____

Председатель комиссии: _____
 (ФИО, должность)

Представитель владельца инфраструктуры _____
 (ФИО, должность)

Представитель перевозчика _____
 (ФИО, должность)

Представитель владельца, пользователя или контрагента ЖПНП (нужное подчеркнуть)

(ФИО, должность)

произвели обследование ЖПНП

(полное наименование)

для заключения договора на эксплуатацию ЖПНП или договора на подачу и уборку вагонов (нужное подчеркнуть).

Комиссия установила следующее:

	Результат обследования
1. Наименование владельца, пользователя или контрагента ЖПНП (нужное подчеркнуть)	
2. Юридический и почтовый адрес владельца или пользователя ЖПНП	
3. Банковские реквизиты: Наименование банка Юридический адрес Расчетный счет Кор.счет БИК ИНН ОКОНХ ОКПО	
4. Место примыкания ЖПНП, номер стрелок примыкания, к какому пути примыкает. Знак граница подъездного пути 5. Общая протяженность ж.д. пути необщего пользования (в метрах) от предельного столбика стрелки примыкания, в том числе на балансе железной дороги (в метрах) Развернутая длина ЖПНП от знака «Граница железнодорожного подъездного пути», в т.ч. принадлежащая владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта (м)	
6. Характеристика и техническое состояние верхнего строения пути, искусственных сооружений и земельного полотна.	

7. Место подачи и уборки вагонов: - для сдачи на железнодорожный путь необщего пользования - для уборки с ЖПНП	
8. Чьим локомотивом производится обслуживание ЖПНП	
9. Порядок подачи и уборки вагонов (способы) -уведомление - интервал - расписание	
10. Наименование грузов, поступающих на железнодорожный путь необщего пользования и отправляемых с ЖПНП	
11. Места погрузки, выгрузки и их вместимость Число стояков для слива, налива	
12. Количество одновременно сдаваемых вагонов на железнодорожный путь необщего пользования Количество вагонов, подаваемых на места погрузки, выгрузки для одновременного начала проведения грузовых операций	
13. Порядок передачи уведомления перевозчиком о подаче вагонов (кто передает, кому, номера телефонов)	
14. Порядок передачи уведомления Перевозчику о готовности вагонов к уборке (кто передает, принимает и номера телефонов)	
15. Наличие технических средств на железнодорожном пути необщего пользования: а) тепляки и их вместимость б) вагонные весы и их грузоподъемность в) маневровые средства (в т.ч. в рабочем парке) г) погрузочно-разгрузочные механизмы (технические характеристики) д) вагоноопрокидыватели, вместимость е) пароустановки ж) буро-виброрыхлители з) грейферная выгрузка (основание) и) повышенный путь, вместимость в вагонах к) контрольно-габаритные ворота л) смотровые вышки м) стояки налива и слива, их производительность	
16. Перечень ЖПНП других грузоотправителей, грузополучателей, контрагентов, примыкающих к пути основного владельца (наименование, протяженность)	
17. Расстояние для взыскания сбора за подачу и уборку вагонов в оба конца (км) - в том числе, принадлежащее владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта (м)	
18. Среднесуточное количество вагонов, передаваемых на железнодорожный путь необщего пользования	
19. Данные по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта	

<p>20. Другие данные и документы, необходимые для разработки договоров на эксплуатацию ЖПНП или договоров на подачу и уборку вагонов, с обязательным приложением схемы ж.д. пути необщего пользования, в которой указаны места погрузки-выгрузки, стрелка примыкания, граница ж.д. пути, расстояние подачи и уборки (в метрах) с уточнением балансовой принадлежности</p>	
<p>21. Предложения и мероприятия, направленные на развитие транспортного хозяйства и улучшение использование подвижного состава (на сокращение времени нахождения вагонов на ж.д. пути необщего пользования, усиление механизации погрузо-разгрузочных работ и обеспечения сохранности вагонного парка).</p>	

Начальник железнодорожной станции _____

Члены комиссии: _____

Инспектор по ЖПНП _____

Представители владельца, пользователя или контрагента ЖПНП (нужное подчеркнуть)

Примечание: обязательное приложение доверенности представителя предприятия на право обследования железнодорожного пути необщего пользования

Приложение 4. Формы договоров на подачу и уборку вагонов

Форма 4

(при обслуживании ЖПНП, принадлежащего владельцу инфраструктуры железнодорожного пути общего пользования, локомотивом перевозчика)

Договор № _____ / _____ на подачу и уборку вагонов

_____ (полное наименование предприятия)

При станции _____ железной дороги

Город _____ « _____ » _____ 200__ г.

_____, именуемое в

(полное наименование юридического лица)

дальнейшем «Перевозчик» в
лице _____

действующего на основании Устава (доверенности от _____ № _____), с одной
стороны, и _____

(полное наименование владельца ЖПНП)

именуемое в дальнейшем «Пользователь» в лице _____

_____, действующего
на основании Устава, (доверенности от _____ № _____), с другой стороны,
заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. В соответствии с настоящим Договором осуществляется подача, расстановка на места погрузки, выгрузки и уборка вагонов с железнодорожных вагонов необщего пользования, принадлежащего владельцу инфраструктуры, примыкающего к станции _____ через стрелку № _____ локомотивом Перевозчика.

2. Знак «Граница железнодорожного подъездного пути» устанавливается на расстоянии _____ м от стрелки примыкания.

3. Развернутая длина ЖПНП составляет _____ м, в том числе принадлежащая Пользователю _____ м.

4. Движение поездов по ЖПНП производится с соблюдением правил технической эксплуатации, инструкций по движению поездов, маневровой работе и сигнализации на железнодорожном транспорте и инструкции о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожном пути необщего пользования.

5. подача вагонов на железнодорожный путь необщего пользования производится по уведомлению.

6. Уведомление передается _____

(порядок передачи уведомления)

7. Количество вагонов в каждой группе, одновременно сдаваемой Владелецу, устанавливается не более _____ вагонов.

8. Вместимость мест погрузки, выгрузки _____

9. Количество вагонов, подаваемых на места погрузки, выгрузки для одновременного начала проведения грузовых операций

10. О готовности вагонов к уборке Пользователь передает уведомление

(порядок передачи уведомления)

11. С железнодорожных путей необщего пользования вагоны возвращаются в количестве _____ вагонов.

12. Готовые к уборке вагоны убираются с мест погрузки, выгрузки Перевозчиком в течение _____ час после получения уведомления от Пользователя о готовности вагонов к уборке.

13. Сдача и прием грузов и вагонов производится на местах погрузки, выгрузки

14. На железнодорожном пути необщего пользования устанавливаются следующие технологические нормы на погрузку, выгрузку грузов

15. Перерабатывающая способность по основным родам грузов

16. Контрагенты Пользователя

(наименование контрагентов)*

**При значительном количестве контрагентов рекомендуется оформлять перечень контрагентов отдельным приложением к договору, подписанным сторонами, о чем в пункте 16 делается соответствующая запись.*

17. Расстояние, за которое взимается сбор за подачу и уборку вагонов составляет _____ км в оба конца, в т.ч. _____ км, принадлежащих владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, _____ км, принадлежащих Пользователю

18. Пользователь уплачивает Перевозчику:

- а) сбор за подачу и уборку вагонов _____
- б) плату за пользование вагонами, контейнерами _____
- в) сбор за маневровую работу, не совмещенную со временем подачи и уборки вагонов _____
-

г) другие сборы и платы _____
(Указывается «тарифное руководство» или номер протокола согласования договорной цены).

19. Сборы, платы вносятся:

- а) _____
- б) _____
-

в)
г)

20. Мероприятия по развитию транспортного хозяйства, направленные на эффективное использование подвижного состава

(наименование мероприятий, сроки выполнения)

21. Дополнительные условия

22. Изменения и дополнения в настоящий Договор вносятся в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Пользователь заблаговременно уведомляет Перевозчика о предстоящем изменении владельца ЖПНП.

23. Односторонний отказ от исполнения настоящего Договора и одностороннее изменение его условий не допускается.

24. В случае издания компетентными органами Российской Федерации нормативных правовых и иных актов, изменяющих условия эксплуатации и обслуживания ЖПНП, в настоящий договор вносятся соответствующие изменения.

25. По вопросам, не предусмотренным настоящим Договором, стороны руководствуются федеральными законами «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», Правилами эксплуатации и обслуживания ЖПНП и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

26. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

27. Настоящий Договор заключается сроком с _____ по _____ включительно.

28. Разногласия к настоящему Договору _____

29. На пропуск вагонов Контрагенту по своей территории согласен:

Основной Пользователь железнодорожного
пути необщего пользования _____

(подпись, печать)

Адреса сторон:

Перевозчика _____

Пользователя _____

Банковские реквизиты сторон: _____

Перевозчика _____

Пользователя _____

Перевозчик

Пользователь

(подпись, печать)

(подпись, печать)

(при обслуживании ЖПНП, принадлежащего владельцу инфраструктуры железнодорожного пути общего пользования, локомотивом пользователя)

**Договор № _____ / _____
на подачу и уборку вагонов**

_____ (полное наименование предприятия)

При станции _____ железной дороги

Город _____ « _____ » _____ 20 __ г.

_____, именуемое в
(полное наименование юридического лица)
дальнейшем «Перевозчик» в лице _____

действующего на основании Устава (доверенности от _____ № _____), с одной стороны, и _____

(полное наименование владельца ЖПНП)
именуемое в дальнейшем «Пользователь» в лице _____, действующего на основании Устава, (доверенности от _____ № _____), с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. В соответствии с настоящим Договором осуществляется эксплуатация принадлежащего Владельцу ЖПНП инфраструктуры, примыкающего к станции _____ через стрелку № _____ локомотивом Пользователя.
2. Знак «Граница железнодорожного подъездного пути» устанавливается на расстоянии _____ м от стрелки примыкания.
3. Развернутая длина ЖПНП составляет _____ м, в том числе принадлежащая Пользователю _____ м.
4. Движение поездов по ЖПНП производится с соблюдением правил технической эксплуатации, инструкций по движению поездов, маневровой работе и сигнализации на железнодорожном транспорте и инструкции о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожном пути необщего пользования.
5. Подача вагонов на железнодорожный путь необщего пользования производится по уведомлению.
6. Уведомление передается _____

(порядок передачи уведомления)

7. Сдаваемые на железнодорожный путь необщего пользования вагоны подаются локомотивом Перевозчика на железнодорожные выставочные пути _____

(номера путей, их местонахождение)

Дальнейшее продвижение вагонов производится локомотивом Пользователя с расстановкой по местам погрузки, выгрузки.

8. Количество вагонов в каждой группе, одновременно сдаваемой Пользователю, устанавливается не более _____ вагонов.
9. С ЖПНП вагоны возвращаются в количестве _____ вагонов. Возвращаемые с ЖПНП вагоны доставляются локомотивом Пользователя на железнодорожные выставочные пути

_____ (номера путей, их местонахождение)

10. При формировании маршрута на железнодорожном пути необщего пользования вагоны возвращаются на выставочные пути целыми составами установленного веса или длины, сформированными в соответствии с планом формирования поездов.
11. О готовности вагонов к уборке (сдаче) Пользователь передает уведомление

_____ (порядок передачи уведомления)

12. Готовые к уборке вагоны убираются Перевозчиком с железнодорожных выставочных путей в течение _____ час после получения уведомления от Пользователя о готовности вагонов к уборке.
13. Осмотр и передача вагонов в техническом и коммерческом отношении производится на железнодорожных выставочных путях.
14. На железнодорожном пути необщего пользования устанавливается технологический срок оборота вагона _____ час.
15. Неоплачиваемое технологическое время, связанное с выполнением операций, относящихся к начально-конечным и включенным в тарифы на перевозку грузов железнодорожным транспортом составляет _____ час.
16. Неоплачиваемое технологическое время, связанное с подачей вагонов к местам погрузки, выгрузки грузов контрагентов и уборкой вагонов с этих мест локомотивом Пользователя составляет _____ час.
17. Перерабатывающая способность по основным родам грузов

18. На условиях настоящего Договора вагоны подаются:

_____ (наименование грузоотправителей, грузополучателей – контрагентов)*

**При значительном количестве контрагентов рекомендуется оформлять перечень контрагентов отдельным приложением к договору, подписанным сторонами, о чем в пункте 18 делается соответствующая запись.*

19. Расстояние, за которое взимается сбор за подачу и уборку вагонов составляет _____ км в оба конца, в т.ч. _____ км, принадлежащих Владельцу инфраструктуры, _____ км, принадлежащих Пользователю
20. Пользователь уплачивает Перевозчику:
- а) сбор за подачу и уборку вагонов _____
- б) плату за пользование вагонами, контейнерами _____
- в) сбор за маневровую работу, не совмещенную со временем подачи и уборки вагонов _____

- г) другие сборы и платы _____ (Указывается «тарифное руководство» или номер протокола согласования договорной цены).

21. Сборы, платы вносятся:

- а) _____
- б) _____
- в) _____
- г) _____

22. Мероприятия по развитию транспортного хозяйства, направленные на эффективное использование подвижного состава

_____ (наименование мероприятий, сроки выполнения)

23. Дополнительные условия _____

24. Изменения и дополнения в настоящий Договор вносятся в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Пользователь заблаговременно уведомляет Перевозчика о предстоящем изменении владельца ЖПНП.

25. Односторонний отказ от исполнения настоящего Договора и одностороннее изменение его условий не допускается.

26. В случае издания компетентными органами Российской Федерации нормативных правовых и иных актов, изменяющих условия эксплуатации и обслуживания ЖПНП, в настоящий договор вносятся соответствующие изменения.

27. По вопросам, не предусмотренным настоящим Договором, стороны руководствуются федеральными законами «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», Правилами эксплуатации и обслуживания ЖПНП и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

28. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

29. Настоящий Договор заключается сроком с _____ по _____ включительно.

30. Разногласия к настоящему Договору _____

Адреса сторон:

Перевозчика _____

Пользователя _____

Банковские реквизиты сторон: _____

Перевозчика _____

Пользователя _____

Пользователь

Перевозчик

(подпись, печать)

(подпись, печать)

(при обслуживании контрагента на железнодорожном пути необщего пользования, принадлежащего владельцу инфраструктуры железнодорожного пути общего пользования, локомотивом перевозчика)

**Договор № _____ / _____
на подачу и уборку вагонов**

_____ (полное наименование предприятия)

При станции _____ железной дороги

Город _____ « _____ » _____ 200__ г.

_____, именуемое в
(полное наименование юридического лица)
дальнейшем «Перевозчик» в лице _____

действующего на основании Устава (доверенности от _____ № _____), с одной
стороны, и _____

(полное наименование владельца ЖПНП)
именуемое в дальнейшем «Контрагент» в лице _____

_____, действующего
на основании Устава, (доверенности от _____ № _____), с другой стороны,
заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. В соответствии с настоящим Договором осуществляется подача, расстановка на места погрузки, выгрузки и уборка вагонов с железнодорожных вагонов необщего пользования, принадлежащего Контрагенту, примыкающего к станции _____ через стрелку № _____ локомотивом Перевозчика.

2. Знак «Граница железнодорожного подъездного пути» устанавливается на расстоянии _____ м от стрелки примыкания.

3. Развернутая длина ЖПНП составляет _____ м, в том числе принадлежащей Владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования _____ м.

4. Движение поездов по ЖПНП производится с соблюдением правил технической эксплуатации, инструкций по движению поездов, маневровой работе и сигнализации на железнодорожном транспорте и инструкции о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожном пути необщего пользования.

5. подача вагонов на железнодорожный путь необщего пользования производится по уведомлению.

6. Уведомление передается _____

(порядок передачи уведомления)

7. Количество вагонов в каждой группе, одновременно сдаваемой Владельцу, устанавливается не более _____ вагонов.

8. Вместимость мест погрузки, выгрузки _____

9. Количество вагонов, подаваемых на места погрузки, выгрузки для одновременного

начала проведения грузовых операций

10. С ЖПНП вагоны возвращаются в количестве _____ вагонов.

11. О готовности вагонов к уборке Контрагент передает уведомление Перевозчику

(порядок передачи уведомления)

12. Готовые к уборке вагоны убираются с мест погрузки, выгрузки Перевозчиком в течение _____ час после получения уведомления от Контрагента о готовности вагонов к уборке.

13. Сдача и прием грузов и вагонов производится на местах погрузки, выгрузки

14. На железнодорожном пути необщего пользования устанавливаются следующие технологические нормы на погрузку, выгрузку грузов

15. Перерабатывающая способность по основным родам грузов

16. Расстояние, за которое взимается сбор за подачу и уборку вагонов составляет _____ км в оба конца, в т.ч. _____ км, принадлежащих Контрагенту, _____ км, принадлежащих владельцу инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования.

17. Контрагент уплачивает Перевозчику:

а) сбор за подачу и уборку вагонов _____

б) плату за пользование вагонами, контейнерами _____

в) сбор за маневровую работу, не совмещенную со временем подачи и уборки вагонов _____

г) другие сборы и платы _____

(Указывается «тарифное руководство» или номер протокола согласования договорной цены).

18. Сборы, платы вносятся:

а) _____

б) _____

в) _____

г) _____

19. Мероприятия по развитию транспортного хозяйства, направленные на эффективное использование подвижного состава

(наименование мероприятий, сроки выполнения)

20. Дополнительные условия _____

21. Изменения и дополнения в настоящий Договор вносятся в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации.

Контрагент заблаговременно уведомляет Перевозчика о предстоящем изменении владельца ЖПНП.

22. Односторонний отказ от исполнения настоящего Договора и одностороннее изменение его условий не допускается.

23. В случае издания компетентными органами Российской Федерации нормативных правовых и иных актов, изменяющих условия эксплуатации и обслуживания ЖПНП, в настоящий договор вносятся соответствующие изменения.

24. По вопросам, не предусмотренным настоящим Договором, стороны руководствуются федеральными законами «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», Правилами эксплуатации и обслуживания ЖПНП и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

25. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

26. Настоящий Договор заключается сроком с _____ по _____ включительно.

27. Разногласия к настоящему Договору _____

Адреса сторон:

Перевозчика _____

Контрагента _____

Банковские реквизиты сторон: _____

Перевозчика _____

Контрагента _____

Перевозчик

Контрагент

(подпись, печать)

(подпись, печать)

Приложение 5. Примерная форма договора аренды грузовых вагонов ОАО "Российские железные дороги" с приложениями

**Договор № ____ / ____
аренды грузовых вагонов
открытого акционерного общества "Российские железные дороги"**

г. _____ " " _____
200_ г.

Открытое акционерное общество "Российские железные дороги", именуемое в дальнейшем "Арендодатель", в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и именуемое в дальнейшем "Арендатор", в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые "Стороны", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Арендодатель обязуется предоставить Арендатору в аренду для перевозок грузов (количество и тип) грузовых вагонов, находящихся в собственности Арендодателя (далее - вагоны).

1.2. Перечень предоставляемых в аренду вагонов содержится в Приложении 1, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

Арендатору присваивается индивидуальный арендный номер _____.

1.3. Срок действия настоящего Договора - с _____ по _____.

2. Порядок передачи, приемки и возврата вагонов

2.1. Передача вагонов Арендатору и возврат их от арендатора осуществляются на железнодорожной станции приписки _____ железной дороги - филиала ОАО "РЖД" (далее - железная дорога) и оформляются Сторонами актами приема-передачи, подписываемыми представителями Сторон, которыми являются:

- со стороны Арендодателя - начальник железнодорожной станции приписки вагонов и представитель вагонного депо;

- со стороны Арендатора - руководитель или уполномоченный представитель, действующий на основании соответствующей доверенности.

Акт приема-передачи грузовых вагонов в (из) аренду(ы) (Приложение 2) является неотъемлемой частью настоящего Договора.

2.2. Арендодатель передает Арендатору технически исправные вагоны.

2.3. Возврат вагонов осуществляется Арендатором по железнодорожной станции (далее - станция) приписки вагонов в течение 10 суток со дня окончания срока аренды вагонов, предусмотренного пунктом 1.3 настоящего Договора, а также в случае расторжения настоящего Договора.

В случае невозможности возврата вагонов по станции приписки вагонов допускается по согласованию с Арендодателем передача вагонов в установленном порядке по станции дислокации вагонов. При этом акт приема-передачи Арендатор представляет железной дороге приписки вагонов.

2.4. Перед передачей вагонов Арендодателю в связи с окончанием срока аренды вагонов, расторжением настоящего Договора или по другим основаниям Арендатор обязан произвести за свой счет их полную очистку и закрасить трафареты аренды <*>.

<*> В зависимости от типа арендованных вагонов и характера перевозимых грузов в настоящем Договоре в обязанности Арендатора может быть включена промывка, ветеринарно-санитарная обработка, дезинфекция вагонов. При перевозке едких и ядовитых грузов в обязанности Арендатора должно входить предоставление справки из местных санитарных органов о произведенном обезвреживании вагонов и о возможности перевозок в них людей, животных, фуража, продовольственных и иных грузов и другие обязанности, предусмотренные нормативными актами Российской Федерации.

2.5. При возврате вагонов Арендодателю все обнаруженные повреждения и неисправности вагонов, а также перечень недостающих частей оформляются актом формы ВУ-25м с указанием стоимости недостающих и поврежденных деталей на момент возврата вагонов, включая стоимость ремонта и материалов, необходимых для устранения повреждений и неисправностей.

3. Условия эксплуатации

3.1. Арендатор обязан использовать вагоны исключительно по назначению и в соответствии с техническими нормами эксплуатации, установленными для данного вида вагонов, а также в соответствии с Правилами перевозок грузов железнодорожным транспортом. Не допускаются использование вагонов в качестве мест хранения товаров и осуществление перевозок грузов в вагонах, не предназначенных к перевозкам в данном виде вагонов, либо с превышением норм грузоподъемности вагонов, а также простой вагонов без погрузки более 10 суток (за исключением случаев нахождения вагонов в ремонте).

Курсирование арендованных вагонов осуществляется на железных дорогах по направлениям, указанным в Приложении 3, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

Перечень грузов, перевозимых в арендованных вагонах, определяется в соответствии с Приложением 4, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.2. Эксплуатация вагонов осуществляется Арендатором. Передача вагонов в субаренду третьим лицам не допускается. Перечень грузоотправителей, которым Арендатор разрешает использование арендованных вагонов для перевозок грузов, указан в Приложении 5, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.3. На арендованные вагоны Арендатор за свой счет обеспечивает нанесение с двух сторон трафаретов: "Арендованный (наименование Арендатора) до ____ г. Срочный возврат ст. _____ ж.д. Арендный номер _____".

Нанесение трафаретов осуществляется после подписания Сторонами акта приема-передачи в соответствии с пунктом 2.1 настоящего Договора <*>.

<*> При аренде вагонов, используемых для перевозок опасных грузов, Арендатор за свой счет обеспечивает соответствующую окраску этих вагонов и нанесение на них знаков опасности, предусмотренных Правилами перевозок грузов железнодорожным транспортом.

3.4. В случае утраты железной дорогой арендованных вагонов Арендатор может обратиться к Арендодателю с просьбой о замене вагонов, предъявив квитанцию о приеме груза с отметкой станции назначения о неприбытии груза или порожнего вагона.

3.5. Арендодатель вправе использовать переданные в аренду вагоны для выполнения перевозок общегосударственного или оборонного значения, а также перевозок грузов, предназначенных для ликвидации последствий стихийных бедствий, на основании соответствующего акта Арендодателя, принятого в соответствии с решениями Правительства Российской Федерации. В период использования вагонов для указанных перевозок арендная плата не начисляется. Возврат порожних вагонов на станцию

приписки после осуществления указанных в настоящем пункте перевозок производится за счет Арендодателя.

3.6. В случае отсутствия объемов перевозок грузов или вследствие ухудшения технического состояния вагонов изменение условий настоящего Договора оформляется дополнительным соглашением.

3.7. Ремонт вагонов осуществляется за счет Арендодателя в случаях:

3.7.1. Проведения планового деповского или капитального ремонтов вагонов.

3.7.2. Проведения текущего, внеплановых деповского или капитального ремонтов вагонов в связи с возникновением повреждений, происшедших по вине железной дороги и подтвержденных соответствующими актами.

3.8. Текущий, внеплановые деповской или капитальный ремонты вагонов, необходимость которых возникла по причинам, зависящим от Арендатора, осуществляются арендатором. При отсутствии у арендатора возможности проведения ремонта своими силами ремонт осуществляется железной дорогой по отдельному договору за счет Арендатора.

4. Стоимость аренды и порядок расчетов

4.1. Арендная плата за передаваемые на условиях настоящего Договора вагоны устанавливается в соответствии с Протоколом согласования цены, приведенным в Приложении 6, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

Размер ставок арендной платы по настоящему Договору может быть изменен Арендодателем с уведомлением Арендатора, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. Отсчет срока начисления арендной платы по настоящему Договору начинается не позднее 2 рабочих дней после подписания акта приема-передачи.

4.3. Оплата по настоящему Договору производится Арендатором ежемесячно не позднее 1 числа отчетного месяца срока аренды путем перечисления 100 процентов денежных средств на расчетный счет Арендодателя.

4.4. Арендная плата по настоящему Договору не начисляется за время нахождения вагонов в ремонте, предусмотренном пунктом 3.7 настоящего Договора.

4.5. При проведении планового капитального ремонта вагонов за счет Арендатора Арендодатель компенсирует затраты Арендатора за счет уменьшения арендной платы по настоящему Договору.

4.6. Если Арендатор не возвратил вагоны либо возвратил их несвоевременно, Арендодатель начисляет арендную плату за все время просрочки. В случае, когда указанная плата не покрывает причиненных Арендодателю убытков, Арендатор их возмещает. По истечении срока возврата вагонов, установленного пунктом 2.3 настоящего Договора, вагоны выводятся из базы данных ГВЦ АБД АВ.

5. Ответственность сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае просрочки внесения платежей по настоящему Договору Арендодатель начисляет пени в порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации.

5.3. При нарушении Арендатором своих обязательств, установленных пунктами 3.1 и 3.2 настоящего Договора, Арендатор несет ответственность в виде штрафа в размере 1000 минимальных размеров оплаты труда за все вагоны, использованные с данными нарушениями, каждый месяц, в котором было допущено нарушение.

5.4. При невозврате Арендатором вагонов в течение срока, установленного пунктом 2.3 настоящего Договора, Арендатор несет ответственность в виде штрафа в пятикратном размере арендной платы за каждый день просрочки возврата вагонов.

5.5. В случае возврата вагонов поврежденными или при утрате вагонов по вине Арендатора Арендатор обязан возместить стоимость запасных частей (деталей) и ремонта вагонов или фактическую стоимость поврежденных или утраченных вагонов.

Исправление указанных повреждений осуществляется Арендатором или по отдельному договору Арендодателем за счет Арендатора.

6. Обстоятельства непреодолимой силы

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение настоящего Договора, которое явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, в том числе решений органов государственной власти, при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение условий настоящего Договора. В этом случае срок действия настоящего Договора продлевается на время действия указанных обстоятельств.

6.2. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, незамедлительно уведомляет другую Сторону об этом, но не позднее 10 календарных дней с даты начала их действия. Факты, изложенные в уведомлении, должны быть документально подтверждены компетентными органами.

6.3. Если обстоятельства, указанные в пункте 6.1 настоящего Договора, продолжаются более трех месяцев, каждая Сторона имеет право на расторжение настоящего Договора. В этом случае ни одна из сторон не имеет права требовать от другой Стороны возмещения своих убытков, возникших после наступления обстоятельств непреодолимой силы.

7. Расторжение договора

7.1. Настоящий Договор может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

7.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Арендодателя в одностороннем порядке при условии письменного уведомления Арендатора не позднее чем за 10 календарных дней до предполагаемой даты расторжения в случаях:

- содержания вагонов Арендатором в технически неисправном состоянии;
- непредставления Арендатором арендованных вагонов к техническому осмотру и ремонту в установленные Арендодателем сроки;
- невыполнения Арендатором условий порядка расчетов, установленного в соответствии с разделом 4 настоящего Договора, в течение одного месяца.

7.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Арендатора в одностороннем порядке в случае несогласия Арендатора с изменениями размера ставок арендной платы при условии письменного уведомления Арендодателя не позднее чем за 10 календарных дней до предполагаемой даты.

7.4. При расторжении настоящего Договора или окончании его срока действия между Сторонами в десятидневный срок составляется акт сверки произведенных расчетов по настоящему Договору.

8. Разрешение споров

8.1 Все споры по настоящему Договору разрешаются путем переговоров Сторон. В случае невозможности достижения согласия между Сторонами путем переговоров споры

передаются на разрешение в арбитражный суд по месту нахождения железной дороги приписки вагонов.

9. Прочие условия

9.1. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

9.2. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания и действует до окончания срока, установленного пунктом 1.3 настоящего Договора, а в части взаимных расчетов - до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

9.3. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу.

Примечание. При взаимном согласии Сторон Арендатор заключает договор страхования, о чем делается соответствующая запись в настоящем Договоре.

10. Адреса и реквизиты сторон

Арендодатель

Арендатор

Приложение 1
к договору № _____/_____ аренды
грузовых вагонов ОАО "РЖД"

Перечень предоставляемых в аренду вагонов

(наименование организации)

п/п	Т ип г рузового вагона	Н грузового вагона	Г од по стройке грузового ва гона	Вид и дата проведения последнего ремонта грузового вагона	Пробег вагона после проведения последнего ремонта, млн. км

Железная дорога

Арендатор

М.П.

М.П.

Акт
приема-передачи грузовых вагонов в (из) аренду(ы)
к договору аренды от _____ N _____

Составлен "___" _____ г.

Железнодорожная станция _____
(штампель станции)

Настоящий акт составлен в том, что на основании телеграммы ОАО "РЖД" от _____ N _____ филиал ОАО "РЖД" _____ (далее - "Железная дорога")

(наименование)

передал _____ (принял) _____ в _____ (из) _____ аренду(ы), а _____

(наименование организации)

(далее - "Арендатор") принял (сдал) в (из) аренду(ы) нижеуказанные вагоны:

п/п	№ омера вагона	№ постройки вагона	Вид, дата, время и место проведения последнего ремонта	Техническое состояние	Примечание

Осмотренные вагоны в количестве _____ единиц технически исправны, соответствуют требованиям ПТЭ и могут следовать по железнодорожным путям общего пользования с установленной скоростью.

Акт составлен в 4 экземплярах (1 - начальнику железнодорожной станции, 1 - ВЧД, 1 - "Железной дороге", 1 - "Арендатору").

Подписи:

Начальник железнодорожной станции _____
(наименование)

(Ф.И.О.) (подпись)

М.П.

Представитель вагонного депо _____
(наименование)

(Ф.И.О.) (подпись)

М.П.

Уполномоченный представитель
"Арендатора": _____
(наименование)

(Ф.И.О.) (подпись)

М.П.

Приложение 3
к договору № _____ / _____ аренды
грузовых вагонов ОАО "РЖД"

Перечень направлений курсирования грузовых вагонов, арендованных

(наименование организации)

п/п	Железнодорожная станция, железная дорога отправления	Железнодорожная станция, железная дорога назначения

Железная дорога
_____/_____
М.П.

Арендатор
_____/_____
М.П.

Приложение 4
к договору № _____ / _____ аренды
грузовых вагонов ОАО "РЖД"

Перечень грузов, перевозимых в грузовых вагонах, арендованных

(наименование организации)

п/п	Железнодорожная станция, железная дорога отправления	Железнодорожная станция, железная дорога назначения	Род грузового вагона	Род перевозимого груза

Железная дорога
_____/_____
М.П.

Арендатор
_____/_____
М.П.

Приложение 5
к договору № _____ / _____ аренды
грузовых вагонов ОАО "РЖД"

**Перечень грузоотправителей, которым арендатор разрешает использование
арендованных вагонов для перевозок грузов**

п/п	Наименование предприятия	Железнодорожная станция, железная дорога отправления	Железнодорожная станция, железная дорога назначения

Железная дорога
_____/_____
М.П.

Арендатор
_____/_____
М.П.

Приложение 6
к договору № _____ / _____ аренды
грузовых вагонов ОАО "РЖД"

Протокол согласования цены

п/п	Тип подвижного осотава	Количество вагонов	Плата за один вагон, руб		Итого
			Без учета НДС	С учетом НДС	
	2	3	4	5	6

Железная дорога
_____/_____
М.П.

Арендатор
_____/_____
М.П.

Приложение 6. Форма договора аренды локомотива с приложениями

Договор № _____ / _____
аренды локомотивов
Открытого акционерного общества "Российские железные дороги"
200 __ г.

Открытое акционерное общество "Российские железные дороги", именуемое в дальнейшем "Арендодатель", в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем "Арендатор", в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые "Стороны", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Арендодатель обязуется предоставить Арендатору в аренду локомотивы с предоставлением (без предоставления) услуг локомотивной бригады, находящиеся в собственности Арендодателя.

1.2. Перечень предоставляемых в аренду локомотивов с номерами, сериями, составом их экипировки, датами постройки и видом и датами следующего планового ремонта приведены в приложении 1, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.3. Срок действия настоящего Договора с _____ по _____.

2. Порядок передачи, приемки и возврата локомотивов

2.1. Передача локомотивов Арендатору и возврат их от Арендатора осуществляются в локомотивном депо приписки _____ железной дороги - филиала ОАО "РЖД" (далее - железная дорога) и оформляется актами приема-передачи, подписываемыми представителями Сторон, которыми являются:

-со стороны Арендодателя - начальник и главный бухгалтер локомотивного депо приписки;

-со стороны Арендатора - руководитель или уполномоченный представитель, действующий на основании соответствующей доверенности, главный бухгалтер.

Акт приема-передачи локомотивов в (из) аренду(ы) (приложение 3) является неотъемлемой частью настоящего Договора.

2.2. Передаваемые в аренду локомотивы находятся в исправном состоянии*, отвечающем требованиям, предъявляемым к эксплуатируемым транспортным средствам.

При согласии Арендатора на передачу локомотивов из запаса с истекшими сроками службы и проведение за свой счет согласованных с Арендодателем необходимых видов ремонта локомотивов перечень работ и затраты Арендатора на проведение ремонта отражаются в Приложении, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

2.3. Возврат локомотивов осуществляется Арендатором в локомотивном депо приписки локомотивов в течение 3 суток со дня окончания срока аренды локомотивов, предусмотренного пунктом 1.3 настоящего Договора, а также в случае расторжения настоящего Договора.

3. Условия эксплуатации

3.1. Арендатор обязан использовать локомотивы в соответствии с техническими нормами эксплуатации.

3.2. Арендатор несет расходы, возникающие в связи с эксплуатацией и техническим

обслуживанием арендованных локомотивов в течение всего периода аренды, включая расходы на оплату горюче-смазочных материалов, расходы на оплату сборов, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также расходы на страхование гражданской ответственности перед третьими лицами за возможный ущерб, причиненный арендованными локомотивами в процессе их эксплуатации.

3.3. Арендатор обязан использовать арендованные локомотивы в соответствии с условиями настоящего Договора, поддерживать их надлежащее техническое состояние, осуществляя техническое обслуживание, текущий ремонт.

Курсирование локомотивов осуществляется на железных дорогах по направлениям, указанным в Приложении 2, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.4. Арендодатель вправе использовать переданные в аренду локомотивы для выполнения перевозок общегосударственного или оборонного значения, а также перевозок грузов, предназначенных для ликвидации последствий стихийных бедствий, на основании соответствующего акта Арендодателя, принятого в соответствии с решениями Правительства Российской Федерации. В период использования арендованных локомотивов для таких перевозок арендная плата не начисляется. Возврат арендованных локомотивов Арендатору после указанных в настоящем пункте перевозок производится за счет Арендодателя.

3.5. При повреждениях арендованных локомотивов по вине железной дороги, устранение которых требует значительных затрат, или их утрате Арендатор может обратиться к Арендодателю с просьбой замены локомотивов.

3.6. При повреждениях или утрате арендованных локомотивов по вине Арендатора ущерб Арендодателю возмещает Арендатор.

3.7. Ремонт арендованных локомотивов осуществляется за счет Арендодателя в случаях:

3.7.1. Проведения плановых видов ремонта.

3.7.2. Проведения внеплановых видов ремонта в связи с возникновением повреждений, происшедших по вине железной дороги.

3.8. Проведение внеплановых видов ремонта арендованных локомотивов, необходимость которых возникла по причинам, зависящим от Арендатора, осуществляется за счет средств Арендатора.

3.9. При проведении ремонта арендованных локомотивов на предприятиях, не относящихся к структуре ОАО "РЖД", запуск локомотивов в эксплуатацию производится только после проверки их технического состояния представителем Арендодателя.

3.10. В случае постановки арендованных локомотивов в плановые виды ремонта Арендодатель обязан заменить их на аналогичные, о чем заключается дополнительное соглашение, являющееся неотъемлемой частью настоящего Договора.

4. Арендная плата и порядок расчетов

4.1. Арендная плата за арендованные локомотивы устанавливается в соответствии с тарифными ставками, утвержденными внутренним документом ОАО "РЖД", и отражается в протоколе согласования цены, приведенном в приложении 4. Размер ставок арендной платы по настоящему Договору может быть изменен Арендодателем с уведомлением Арендатора, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. Арендная плата взимается за каждые сутки нахождения арендованных локомотивов у Арендатора с даты подписания акта приема-передачи на передачу локомотива в аренду до даты подписания акта приема-передачи на возврат арендованного локомотива в локомотивное депо приписки локомотива.

4.3. Арендная плата по настоящему Договору не начисляется за время нахождения арендованных локомотивов в ремонте, предусмотренном пунктом 3.6 настоящего Договора.

4.4. Оплата по настоящему Договору производится Арендатором ежемесячно не

позднее 1 числа каждого месяца срока аренды путем перечисления 100% арендной платы на расчетный счет Арендодателя.

5. Ответственность Сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае просрочки внесения платежей Арендатором по настоящему Договору Арендодатель начисляет пени в порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации.

5.3. В случае возврата арендованных локомотивов поврежденными или при их утрате по вине Арендатора Арендатор обязан возместить Арендодателю стоимость запасных частей (деталей) и ремонта арендованных локомотивов или их фактическую стоимость, согласованную Сторонами и указанную в графе "Примечание" Приложения 1 к настоящему Договору. Исправление указанных повреждений осуществляется Арендатором или Арендодателем за счет Арендатора.

5.4. При невозврате Арендатором арендованных локомотивов в течение срока, установленного пунктом 2.3 настоящего Договора, Арендатор несет ответственность в виде штрафа в пятикратном размере арендной платы за локомотив за каждый день просрочки возврата арендованного локомотива.

5.5. Риск случайной гибели арендованных локомотивов переходит от Арендодателя к Арендатору с даты подписания акта приема-передачи локомотивов в аренду и переходит от Арендатора к Арендодателю с даты подписания акта приема-передачи на возврат арендованных локомотивов в локомотивное депо приписки локомотива.

6. Обстоятельства непреодолимой силы

6.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, т. е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленная или фактическая война, гражданские волнения, эпидемии, блокада, эмбарго, пожары, землетрясения, наводнения и другие природные стихийные бедствия, а также издание актов государственных органов.

6.2. Свидетельство, выданное соответствующей торгово-промышленной палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

6.3. Сторона, которая не исполняет свои обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение 3 (трех) дней известить другую Сторону о таких обстоятельствах и их влиянии на исполнение обязательств по настоящему Договору.

6.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев, настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

7. Расторжение Договора

7.1. Настоящий Договор может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

7.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Арендодателя в одностороннем порядке при условии письменного

уведомления Арендатора не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения в случаях:

- содержания локомотивов Арендатором в технически неисправном состоянии;

- непредставления Арендатором арендованных локомотивов к техническому осмотру и ремонту в сроки, установленные внутренними документами Арендодателя;
- невыполнения Арендатором условий порядка расчетов, установленного разделом 4 настоящего Договора, в течение одного месяца.

7.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Арендатора в одностороннем порядке в случае несогласия Арендатора с изменениями размера ставок арендной платы при условии письменного уведомления Арендодателя не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты.

7.4. При расторжении настоящего Договора или окончании его срока действия между Сторонами в десятидневный срок составляется акт сверки произведенных расчетов по настоящему Договору.

8. Разрешение споров

Все споры по настоящему Договору разрешаются путем переговоров Сторон. В случае невозможности достижения согласия между Сторонами путем переговоров споры передаются на разрешение в арбитражный суд по месту нахождения железной дороги локомотивного депо приписки локомотивов.

9. Прочие условия

9.1. По всем вопросам, неурегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

9.2. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до окончания срока, установленного пунктом 1.3 настоящего Договора, а в части взаимных расчетов - до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

9.3. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу, по одному для каждой из Сторон.

9.4. Арендатор заключает договор страхования арендованного имущества в пользу Арендодателя на случай повреждения и утраты арендованных локомотивов, о чем делается соответствующая запись в настоящем Договоре.

10. Адреса и платежные реквизиты Сторон

От Арендодателя:

От Арендатора:

От Арендодателя:

От Арендатора:

М.П.

М.П.

Приложение 1
к Договору № _____ / _____
аренды локомотивов ОАО "РЖД"

Перечень предоставляемых локомотивов ОАО "РЖД" в аренду

(наименование организации)

№ п/п	Серия локомотива	№ локомотива	Дата постройки локомотива	Состав экипировки локомотива	Вид и дата следующего планового ремонта

От Арендодателя:

От Арендатора:

М.П.

М.П.

Приложение 2
к Договору № _____ / _____
аренды локомотивов ОАО "РЖД"

Перечень направлений использования переданных в аренду

_____ локомотивов ОАО "РЖД"

(наименование организации)

№ п/п	Серия, номер локомотива	Железнодорожная станция, железная дорога отправления	Железнодорожная станция, железная дорога назначения

От Арендодателя

От Арендатора:

М.П.

М.П.

Приложение 3

АКТ № _____

приема-передачи локомотивов ОАО "РЖД" в (из) аренду(ы)

к договору аренды от. « ____ » _____ 200__ г. № _____

Составлен " ____ " _____

Локомотивное депо _____
(наименование локомотивного депо)

Настоящий акт составлен в том, что на основании договора аренды локомотива от « ____ » _____ 20__ г. № _____ Арендодатель передал (принял) в (из) аренду(ы), а _____,
(наименование организации)

далее - "Арендатор", принял (сдал) в (из) аренду(ы) следующие локомотивы:

№ п/п	Серия и номер локомотива	Дата постройки локомотива	Начальная стоимость локомотива, тыс. руб.	Стоимость износа локомотива, тыс. руб.	Остаточная стоимость локомотива, тыс. руб.	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Осмотренные локомотивы в количестве _____ единиц технически исправны, соответствуют требованиям ПТЭ и могут следовать по железнодорожным путям общего пользования с установленной скоростью.

Акт составлен в трех экземплярах (1 - начальнику локомотивного депо, 1 -Арендодателю, 1 -Арендатору).

Начальник локомотивного депо _____ Ф.
(Наименование) _____ (подпись) _____ И.О.)

Главный бухгалтер локомотивного депо _____ (Ф.И.О.)
М.П. _____ (подпись)

Уполномоченный представитель Арендатора _____ (Ф.И.О.)
_____ (подпись)

Главный бухгалтер организации _____ (Ф.И.О.)
М.П. _____ (подпись)

аренды локомотивов ОАО "РЖД"

Протокол согласования цены

№ п/п	Серия и номер локомотива	Ставка арендной платы за локомотив, тыс. руб. в сутки	Плата за локомотив, тыс. руб.	
			Без учета НДС	С учетом НДС

От Арендодателя:

М.П.

От Арендатора:

М.П.

Приложение 7. Соглашение об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, в режиме АСУ - АСУ при организации перевозок

СОГЛАШЕНИЕ об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, в режиме АСУ - АСУ при организации перевозок (типовая форма)

Открытое акционерное общество "Российские железные дороги", именуемое в дальнейшем ОАО "РЖД", в лице _____ (начальника ТЦФТО железной дороги) или в лице _____ Центра фирменного транспортного обслуживания ОАО "РЖД" (Ф.И.О) _____, действующего на основании доверенности от _____ N _____, с одной стороны, и _____, полное наименование организации именуемое в дальнейшем "Клиент", в лице _____ должность, _____ Ф.И.О. действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

Предметом настоящего Соглашения является порядок обмена электронными документами (далее - ЭД), подписанными электронной цифровой подписью (далее - ЭЦП), между автоматизированной системой Клиента и автоматизированной системой централизованной подготовки и оформления перевозочных документов (далее - система ЭТРАН) при перевозке грузов Дорогой. Каждый ЭД, полученный из автоматизированной системы управления Клиента (АСУ Клиента) в систему ЭТРАН, должен быть подписан ЭЦП уполномоченного сотрудника Клиента.

2. Порядок обмена электронными документами

2.1. Обмен ЭД реализуется Сторонами на следующих принципах.

2.1.1. Сторона-отправитель формирует ЭД средствами своей автоматизированной системы в виде информационного текстового сообщения (далее - ИТС) в формате XML и подписывает сформированное ИТС своей ЭЦП.

2.1.2. ИТС в формате XML с электронными данными документа, подписанное ЭЦП, Сторона-отправитель передает средствами своей автоматизированной системы в автоматизированную систему Стороны-получателя ЭД.

2.1.3. Сторона-получатель ЭД средствами своей системы проводит проверку достоверности полученного ЭД. Полученный ЭД считается достоверным при выполнении следующих условий:

сертификат открытого ключа подписи Стороны-отправителя ЭД не утратил силу (действует) на момент формирования ЭЦП в ЭД;

ЭЦП, проверенная на сертификате открытого ключа подписи Стороны-отправителя ЭД, верна;

ЭЦП используется в соответствии со сведениями, указанными в сертификате открытого ключа подписи - в поле Extended Key Usage.

2.1.4. ЭД считается переданным Стороной-отправителем и полученным Стороной-получателем, если Сторона-получатель передала, а Сторона-отправитель получила ЭД либо электронный служебно-информационный документ (далее - ЭСИД), либо ответный ЭД. ЭСИД указывает на результат проверки достоверности ЭД, подписанного ЭЦП Стороны-отправителя, и ЭЦП не подписывается.

2.1.5. При положительном результате проверки подлинности ЭЦП автоматизированная система Стороны-получателя ЭД формирует и передает в автоматизированную систему Стороны-отправителя ЭСИД с положительным результатом проверки ЭЦП. В этом случае ЭД, подписанный ЭЦП Стороны-отправителя, приобретает статус подписанного документа и отправляется автоматизированной системой Стороны-получателя в архив.

2.1.6. При отрицательном результате проверки подлинности ЭЦП автоматизированная система Стороны-получателя ЭД формирует и передает в автоматизированную систему Стороны-отправителя ЭД ЭСИД с отрицательным результатом проверки ЭЦП. При отрицательном результате проверки подлинности ЭЦП Сторона-отправитель ЭД на основе анализа полученного ЭСИД принимает решение либо о продолжении работы с применением ЭЦП, либо о переходе на бумажный документооборот. Продолжение работы с ЭЦП предполагает повторное формирование автоматизированной системой Стороны-отправителя, подписание ЭЦП и передачу в автоматизированную систему Стороны-получателя информационного сообщения в формате XML с электронными данными документа, подписанного ЭЦП. При непоступлении от Стороны-отправителя повторно информационного сообщения, подписанного ЭЦП, в течение ___ мин. после передачи ЭСИД с отрицательным результатом проверки ЭЦП автоматизированная система Стороны-получателя ЭД автоматически фиксирует принятие Стороной-отправителем решения о переходе на бумажный документооборот. В этом случае автоматизированная система Стороны-получателя направляет в автоматизированную систему Стороны-отправителя ЭСИД с уведомлением о переходе на бумажный документооборот.

2.1.7. При непоступлении ЭСИД в течение ___ мин. после передачи информационного сообщения в формате XML с электронными данными документа, подписанного ЭЦП, Сторона-отправитель осуществляет передачу информационного сообщения Стороне-получателю повторно.

2.1.8. Система ЭТРАН при получении ЭД из автоматизированной системы Клиента, кроме того, проводит проверку правильности заполнения Клиентом ЭД. При отрицательном результате проверки система ЭТРАН автоматически формирует и передает в автоматизированную систему Клиента информационное сообщение в формате XML с электронными данными документа, заполненного в соответствии с правилами перевозок грузов железнодорожным транспортом и нормативными документами Дороги. Сформированное системой ЭТРАН информационное сообщение ЭЦП со стороны перевозчика не подписывается.

По получении из системы ЭТРАН указанного информационного сообщения автоматизированная система Клиента должна на его основе сформировать и повторно передать в систему ЭТРАН информационное сообщение в формате XML с электронными данными документа, подписанное ЭЦП Клиента.

2.2. Стороны производят обмен ЭД, перечень которых приведен в приложении N 1 к настоящему Соглашению.

Форматы и правила заполнения ЭД, используемых при обмене, приведены в приложении N 2 к настоящему Соглашению.

Порядок обработки кодов ЭСИД приведен в приложении N 3 к настоящему Соглашению.

Порядок взаимодействия Сторон при обмене ЭД приведен в приложении N 4 к настоящему Соглашению.

2.3. Обмен ЭД осуществляется Сторонами с использованием средств телекоммуникаций и средств криптографической защиты информации (далее - СКЗИ), интегрированных в автоматизированную систему Клиента, и в систему ЭТРАН.

2.4. При обмене ЭД применяются средства ЭЦП и сертификаты ключей подписи, предоставляемые Сторонам Удостоверяющим центром в соответствии с заключенными Соглашениями.

2.5. Дата и время передачи, приема ЭД и ЭСИД фиксируются Сторонами по времени и календарной дате часового пояса месторасположения Сторон.

2.6. Дата начала обмена ЭД устанавливается Сторонами в совместном протоколе.

2.7. Стороны признают ЭД, подписанный ЭЦП, равнозначным и имеющим одинаковую юридическую силу с бумажным документом, подписанным собственноручной подписью, при одновременном соблюдении следующих условий:

сертификат ключа подписи, относящийся к этой ЭЦП, не утратил силу (действует) на момент проверки или на момент подписания ЭД при наличии доказательств, определяющих момент подписания;

подтверждена подлинность ЭЦП в ЭД;

ЭЦП используется в соответствии со сведениями, указанными в сертификате ключа подписи.

2.8. В качестве даты и времени создания ЭЦП под ЭД Стороны принимают дату и время, указанные в штампе времени под ЭД с ЭЦП, проставленным Удостоверяющим центром.

2.9. Стороны признают, что подделка ЭЦП невозможна без использования закрытого ключа владельца сертификата ключа подписи и внесение изменений в ЭД после подписания его ЭЦП дает отрицательный результат проверки достоверности ЭД, подписанного ЭЦП.

2.10. Порядок выдачи Сторонам ключей ЭЦП и сертификатов открытых ключей подписи их регистрации, а также порядок пользования услугами Удостоверяющего центра определяются в Соглашениях между Удостоверяющим центром с каждой из Сторон.

2.11. Приостановление обмена ЭД производится:

на основании письменного уведомления Стороной-инициатором другой Стороны не позднее ___ суток до предполагаемого приостановления. В уведомлении указываются причина, дата начала приостановления и срок приостановления обмена ЭД;

на основании письменного уведомления одной из Сторон о компрометации закрытого ключа ЭЦП этой Стороны, т. е. о свершении или о подозрении на свершение события, которое Сторона-инициатор определяет как ознакомление неуполномоченным лицом (лицами) и (или) процессами с его закрытым ключом ЭЦП;

автоматически при истечении срока действия, приостановлении действия или аннулировании Удостоверяющим центром сертификата ключа подписи одной из Сторон, а также истечении срока действия закрытого ключа подписи одной из Сторон.

На период приостановления обмена ЭД Стороны переходят на бумажный документооборот.

2.12. Возобновление обмена ЭД производится:

на основании письменного уведомления Стороной-инициатором приостановления обмена ЭД другой Стороны не позднее ___ суток до предполагаемого возобновления обмена ЭД.

Обмен ЭД возобновляется в назначенный срок при условии получения Стороной-инициатором от другой Стороны письменного согласия, направленного этой Стороной не позднее ___ суток до назначенной даты возобновления обмена ЭД.

автоматически при переиздании или возобновлении действия сертификата ключа подписи одной из Сторон Удостоверяющим центром.

2.13. Сведения о приостановлении и возобновлении обмена ЭД регистрируются администраторами обмена ЭД Сторон настоящего Соглашения в специальном журнале в электронном виде.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Стороны имеют право:

- 3.1.1. Осуществлять обмен ЭД в соответствии с принципами, установленными в пункте 2.1 настоящего Соглашения.
- 3.1.2. Приостанавливать обмен ЭД:
при обнаружении технических неисправностей своей автоматизированной системы;
при несоблюдении одной из Сторон требований к обмену ЭД и обеспечению информационной безопасности при обмене ЭД, предусмотренных законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения;
по инициативе одной из Сторон при соблюдении условий, установленных пунктом 2.11 настоящего Соглашения;
при компрометации закрытых ключей ЭЦП Сторон;
при истечении срока действия, приостановлении действия или аннулировании сертификата ключа подписи одной из Сторон, а также истечении срока действия закрытого ключа подписи одной из Сторон;
в случае изменения банковских, статистических и иных реквизитов, имеющих существенное значение для определения юридического статуса и идентификации Сторон;
при возникновении обстоятельств непреодолимой силы.
- 3.1.3. Возобновить обмен ЭД при соблюдении условий, установленных пунктом 2.12 настоящего Соглашения.
- 3.1.4. Вести архивы входящих и исходящих ЭД в соответствии со следующими требованиями:
входящие и исходящие ЭД, подписанные ЭЦП, с указанием результатов проверки, хранятся совместно с сертификатами ключей подписи, используемыми для подтверждения их подлинности, штампами времени и квитанциями службы актуальных статусов сертификатов для обеспечения выполнения условий пунктов 2.7 и 2.8 настоящего Соглашения;
входящие и исходящие ЭСИД хранятся с указанием даты и времени их отправления;
порядок хранения ЭД должен обеспечивать доступ к ЭД и возможность распечатки экземпляра ЭД на бумажном носителе.
- 3.1.5. Передавать бумажные копии ЭД третьим лицам, имеющим право на их получение в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами перевозок грузов железнодорожным транспортом.
- 3.1.6. Запросить экземпляр ЭД на бумажном носителе у Стороны-отправителя ЭД.
- 3.2. Стороны не имеют права;
- 3.2.1. В одностороннем порядке изменять настройки и снимать установленные средства защиты информации (далее - СЗИ) и СКЗИ.
- 3.2.2. Переуступать или передавать третьим лицам права и обязанности Сторон по настоящему Соглашению.
- 3.3. Стороны обязаны:
- 3.3.1. До начала обмена ЭД получить сертификаты ключей подписи в Удостоверяющем центре.
- 3.3.2. Обеспечивать защиту от несанкционированного доступа и использования находящегося под контролем автоматизированной системы Стороны локального и глобального фрагмента сети обмена ЭД, а также баз данных, связанных с исполнением настоящего Соглашения.
- 3.3.3. Письменно извещать друг друга о возникновении и прекращении действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Соглашению, в срок после возникновения или прекращения действия этих обстоятельств.
- 3.3.4. Уведомлять друг друга об изменении банковских, статистических и иных реквизитов, имеющих существенное значение для определения юридического статуса и идентификации Сторон, а также Удостоверяющий центр в случаях, предусмотренных соглашениями между Сторонами и Удостоверяющим центром.

- 3.3.5. Соблюдать порядок обмена ЭД, установленный настоящим Соглашением.
- 3.3.6. Прекратить обмен ЭД с даты расторжения настоящего Соглашения в порядке, установленном пунктом 6.3 настоящего Соглашения.
- 3.3.7. Информировать друг друга обо всех случаях возникновения технических неисправностей в работе автоматизированных систем Сторон или других обстоятельствах, препятствующих обмену ЭД.
- 3.4. Дорога обязана:
- 3.4.1. До начала обмена ЭД:
сообщить Клиенту необходимые сведения, связанные с организацией интерфейса взаимодействия автоматизированной системой Клиента (разработка, настройка, подключение) с системой ЭТРАН;
зарегистрировать Клиента в системе ЭТРАН в качестве пользователя и участника обмена ЭД;
передать Клиенту сертификат ключа подписи, а также другие идентификаторы Дороги.
- 3.4.2. Сообщить Клиенту о готовящихся изменениях в перечне и форматах ЭД и ЭСИД с опубликованием их в электронном виде по адресу _____, а также передать комплекты документации для актуализации версий программного обеспечения интерфейса автоматизированной системы Клиента.
- 3.4.3. Оказывать Клиенту консультации по вопросам обмена ЭД.
- 3.4.4. Предоставить Клиенту по его письменному запросу подписанные уполномоченным лицом Дороги экземпляры ЭД на бумажном носителе, по которым Дорога является Стороной-отправителем.
- 3.4.5. Письменно уведомить Клиента о приостановлении или возобновлении обмена ЭД согласно пунктам 2.11 и 2.12 настоящего Соглашения, при условии, что Дорога является Стороной-инициатором.
- 3.4.6. Письменно дать Клиенту согласие или отказ в возобновлении обмена ЭД при получении от него уведомления в порядке, установленном в пункте 2.11 настоящего Соглашения.
- 3.4.7. Письменно уведомить Клиента о замене СЗИ и других средств, используемых при обмене ЭД с Дорогой, не менее чем за ___ дней до начала замены.
- 3.5. Клиент обязан:
- 3.5.1. Заключение договора на подключение к системе ЭТРАН с ГВЦ ОАО "РЖД" или с его территориальными подразделениями.
- 3.5.2. До начала обмена ЭД:
назначить администратора обмена ЭД;
произвести разработку, настройку интерфейса и защищенное подключение к системе ЭТРАН;
установить и испытать оборудование, программное обеспечение, средства связи, передачи данных и средства ЭЦП, необходимые для подготовки и обмена ЭД с Дорогой;
обеспечить обучение работников, ответственных за оформление перевозок грузов с применением ЭД, правилам подготовки ЭД и пользования ЭЦП;
зарегистрироваться в качестве участника обмена ЭД в порядке, установленном Дорогой;
передать Дороге сертификат ключа подписи, а также другие идентификаторы Клиента.
- 3.5.3. Обеспечивать работоспособность интерфейса обмена ЭД, включая СКЗИ, и его использование только в целях, установленных настоящим Соглашением, без права передачи третьим лицам или копирования.
- 3.5.4. Информировать Дорогу о неисправностях в работе интерфейса обмена ЭД или других обстоятельствах, препятствующих обмену ЭД. Письменно подтверждать по запросам Дороги наличие этих событий с указанием обстоятельств, при которых они возникли.
- 3.5.5. Обеспечить охрану конфиденциальности информации ограниченного доступа, полученной от Дороги (ОАО "РЖД") в рамках настоящего Соглашения, а также не

использовать эту информацию для целей, не связанных с выполнением обязательств по настоящему Соглашению, без письменного уведомления Дороги (ОАО "РЖД").

3.5.6. Не передавать оригиналы или копии документов, полученных от Дороги (ОАО "РЖД"), третьим лицам без предварительного письменного согласия Дороги (ОАО "РЖД").

3.5.7. Возместить Дороге (ОАО "РЖД") убытки в случае неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения условий, предусмотренных пунктами 3.5.4.-3.5.5. настоящего Соглашения.

3.5.8. Предоставить Дороге по ее письменному запросу подписанные уполномоченным лицом Клиента экземпляры ЭД на бумажном носителе, по которым Клиент является Стороной-отправителем.

3.5.9. Письменно уведомить Дорогу о приостановлении или возобновлении обмена ЭД согласно пунктам 2.11 и 2.12 настоящего Соглашения при условии, что Клиент является Стороной-инициатором.

3.6. Письменно дать Дороге согласие или отказ в возобновлении обмена ЭД при получении от нее уведомления в порядке, установленном в пункте 2.11 настоящего Соглашения.

3.6.1. По получении письменного уведомления Дороги о замене СЗИ, СКЗИ и других средств, используемых при обмене ЭД с Дорогой, получить у Дороги или в Удостоверяющем центре необходимую документацию, программные средства и подготовить их ввод в действие в течение суток после получения уведомления Дороги.

3.6.2. Клиент имеет право обращаться к Дороге по вопросам интерфейса обмена, регламента обмена ЭД, перечня и форматов ЭД.

4. Ответственность Сторон

4.1. Каждая из Сторон несет ответственность за содержание любого ЭД с момента подписания этого ЭД ее ЭЦП при выполнении требований пункта 2.7 настоящего Соглашения.

4.2. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность своих закрытых ключей ЭЦП и за действия своего персонала при обмене ЭД. Сторона, несвоевременно сообщившая другой Стороне и Удостоверяющему центру о случаях утраты или компрометации закрытых ключей ЭЦП, несет связанную с этим ответственность.

4.3. Каждая из Сторон несет ответственность за действия своих уполномоченных сотрудников при использовании и соблюдении действующего интерфейса обмена ЭД в соответствии с настоящим Соглашением.

4.4. Стороны несут ответственность за соблюдение конфиденциальности, обеспечение защиты от несанкционированного доступа и использования находящихся под их контролем фрагментов сети ЭД и баз данных.

4.5. Дорога несет ответственность за соответствие передаваемой Клиенту технической документации установленному программному обеспечению по интерфейсу ЭД.

4.6. Стороны несут ответственность в части возникновения убытков, которые явились следствием неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Соглашению.

4.7. Дорога не несет ответственности в случае невозможности осуществления обмена ЭД с Клиентом, если это вызвано неисправностями используемых Клиентом программно-технических средств своей автоматизированной системы и каналов связи, предоставленных третьими лицами.

4.8. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Соглашению, если таковое явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу настоящего Соглашения.

4.9. Стороны обеспечивают и несут ответственность за идентичность ЭД, подписанных их ЭЦП, и создаваемых ими копий этих документов на бумажном носителе.

5. Порядок разрешения споров

5.1. Разногласия, возникающие при исполнении Сторонами настоящего Соглашения, разрешаются уполномоченными представителями Сторон путем переговоров.

5.2. Порядок разрешения конфликтных ситуаций, связанных с оспариванием авторства или содержимого ЭД, подписанного ЭЦП, определяется в соглашениях между Удостоверяющим центром с каждой из Сторон.

5.3. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров Стороны передают их на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения Дороги.

6. Изменение и расторжение настоящего Соглашения

6.1. Любые договоренности по настоящему Соглашению, влекущие за собой новые обязательства Сторон, должны быть письменно подтверждены Сторонами оформлением дополнительного соглашения.

6.2. В случае принятия нормативного правового акта по вопросам, регулируемым настоящим Соглашением, изменение соответствующих положений настоящего Соглашения оформляется дополнительным соглашением, которое должно быть заключено в течение 30 дней со дня вступления указанного нормативного правового акта в силу.

6.3. Каждая из Сторон вправе расторгнуть настоящее Соглашение в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом другую Сторону не позднее чем за 60 суток до расторжения настоящего Соглашения. Настоящее Соглашение считается прекращенным с даты, указанной в уведомлении о расторжении настоящего Соглашения.

7. Срок действия Соглашения и юридические адреса Сторон

7.1. Срок действия настоящего Соглашения:

начало	"	___	"	_____	20	___	г.
окончание	"	___	"	_____	20	___	г.

7.2. Действие настоящего Соглашения продлевается на каждый последующий год, если ни одна из сторон не заявит о его расторжении за 15 суток до окончания срока действия настоящего Соглашения.

7.3. Юридические адреса Сторон.

Дороги: _____

Клиента: _____

8. Прочие условия

8.1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

8.2. Все приложения к настоящему Соглашению являются его неотъемлемыми частями.

8.3. К настоящему Соглашению прилагаются:

8.3.1. Перечень ЭД, применяемых Сторонами при обмене (приложение N 1).

8.3.2. Форматы и правила заполнения ЭД, используемых при обмене (приложение N 2).

8.3.3. Порядок обработки кодов ЭСИД (приложение N 3).

8.3.4. Порядок взаимодействия Сторон при обмене ЭД (приложение N 4).

От Дороги: От Клиента:

Должность, Ф.И.О. Должность, Ф.И.О.

Приложение N 1. Перечень ЭД, применяемых Сторонами при обмене

Приложение N 1
к Соглашению об обмене электронными документами,
подписанными электронной цифровой подписью,
в режиме АСУ - АСУ при организации перевозок
(типовая форма)

N п/п	Наименование документа	Сторона-отправитель (подписант ЭД)	Сторона-получатель
1.	Заявка на перевозку грузов	Клиент	ОАО "РЖД"
2.	Заявка на перевозку грузов с результатами ее согласования	ОАО "РЖД"	Клиент
3.	Обращение о внесении изменений в согласованную заявку	Клиент	ОАО "РЖД"
4.	Заявка на перевозку грузов с внесенными в нее согласованными изменениями	ОАО "РЖД"	Клиент
5.	Отзыв заявки на перевозку грузов, принятую ОАО "РЖД" на согласование	Клиент	ОАО "РЖД"
6.	Отказ от выполнения согласованной заявки на перевозку грузов	Клиент	ОАО "РЖД"
7.	Отказ от выполнения части согласованной заявки на перевозку грузов	Клиент	ОАО "РЖД"
8.	Учетная карточка выполнения заявки на перевозку грузов	ОАО "РЖД"	Клиент
9.	Электронная транспортная железнодорожная накладная на перевозку	Клиент	ОАО "РЖД"
10.	Ведомость подачи и уборки вагонов	ОАО "РЖД"	Клиент
11.	Накопительная ведомость	ОАО "РЖД"	Клиент

Приложение 8. Соглашение об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, при перевозке собственных порожних вагонов

СОГЛАШЕНИЕ

**об обмене электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью, при перевозке собственных порожних вагонов
(типовая форма)**

г. ____ " ____ " _____ 20__ г.

Открытое акционерное общество "Российские железные дороги", именуемое в дальнейшем "Дорога", в лице _____

(должность, наименование железной дороги)

железной дороги - филиала ОАО "РЖД" (в лице генерального директора Центра фирменного транспортного обслуживания ОАО "РЖД" _____), действующего на основании доверенности от _____ № ____, с одной стороны, и _____

(полное наименование организации)

именуемое в дальнейшем "Клиент", в лице _____

(должность, Ф.И.О.)

действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые в дальнейшем "Стороны", заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является порядок обмена электронными документами на перевозки собственных порожних вагонов (далее - ЭД), подписанными электронной цифровой подписью (далее - ЭЦП), с использованием автоматизированного рабочего места подготовки ЭД Клиента (далее - АРМ Клиента) и автоматизированного рабочего места подготовки ЭД Дороги (далее - АРМ Дороги).

1.2. АРМ Клиента включает в себя автоматизированное рабочее место подготовки перевозочных документов (далее - АРМ ППД) автоматизированной системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов (далее - система ЭТРАН), сертифицированные средства защиты информации (далее - СЗИ) и средство криптографической защиты информации (далее - СКЗИ). АРМ Клиента подключается с использованием СЗИ к сети передачи данных Дороги (далее - СПД Дороги) и далее к системе ЭТРАН.

1.3. АРМ Дороги включает в себя АРМ ППД системы ЭТРАН, подключенное через СПД Дороги к системе ЭТРАН и СКЗИ.

2. Порядок обмена ЭД

2.1. Обмен ЭД реализуется Сторонами на следующих принципах:

2.1.1. Сторона - отправитель ЭД вводит электронные данные документа на своем АРМ, запрашивает в системе ЭТРАН формирование ЭД в формализованном текстовом виде и подписывает сформированный системой ЭТРАН ЭД своей ЭЦП.

2.1.2. Система ЭТРАН производит проверку правильности и достоверности формирования ЭД и подлинности ЭЦП Стороны - отправителя ЭД.

2.1.3. Результаты проверки выводятся системой ЭТРАН на экран АРМ ППД Стороны - отправителя ЭД в виде информационного текстового сообщения (далее - ИТС). Перечень

ИТС приведен в Приложении N 1 к настоящему Соглашению.

2.1.4. При положительных результатах проверки подписанный ЭЦП Стороны-отправителя ЭД принимается системой ЭТРАН в качестве документа, оформленного Стороной-отправителем, и отправляется на хранение в архив Дороги, находящийся на АРМ Дороги, и в архив Клиента, находящийся на АРМ Клиента. Кроме того, система ЭТРАН открывает доступ АРМ Стороны-получателя к электронным данным ЭД Стороны-отправителя.

2.1.5. При отрицательных результатах проверки Сторона - отправитель ЭД на основе анализа полученного ИТС принимает решение о продолжении работы с применением ЭЦП либо о переходе на бумажный документооборот. Продолжение работы с ЭЦП предполагает запрос Стороной-отправителем в систему ЭТРАН на повторное формирование ЭД в формализованном текстовом виде и подписание сформированного ЭД своей ЭЦП. При непоступлении в течение _____ мин. запроса в систему ЭТРАН на повторное формирование ЭД в формализованном текстовом виде система ЭТРАН автоматически фиксирует принятие Стороной-отправителем решения о переходе на бумажный документооборот. В этом случае система ЭТРАН направляет Стороне-отправителю ИТС с уведомлением о переходе на бумажный документооборот.

2.2. Стороны производят обмен ЭД, формализованный текстовый вид которых приведен в Приложении N 2 к настоящему Соглашению. Порядок взаимодействия Сторон при обмене ЭД приведен в Приложении N 3 к настоящему Соглашению. Изменение формализованного текстового вида ЭД, приведенного в Приложении N 2 к настоящему Соглашению, оформляется Сторонами дополнительным соглашением к настоящему Соглашению.

2.3. Установка АРМ Клиента и подключение его к СПД Дороги с выполнением требований Дороги к такому подключению оформляется Сторонами договором поставки АРМ Клиента системы ЭТРАН (далее - Договор поставки) и утвержденными Дорогой заявкой и схемой подключения АРМ Клиента к СПД Дороги.

2.4. При обмене ЭД применяются СКЗИ, ЭЦП и сертификаты ключей подписи, предоставляемые Сторонам ЗАО "Компания ТрансТелеКом" в соответствии с заключенными с ним Сторонами соглашениями и договорами. Порядок выдачи Сторонам ключей ЭЦП и сертификатов открытых ключей подписи, их регистрация, а также порядок пользования услугами ЗАО "Компания ТрансТелеКом" определяется в соглашениях и договорах между ЗАО "Компания ТрансТелеКом" и каждой из Сторон.

2.5. Дата начала обмена ЭД устанавливается Сторонами в совместном протоколе, подтверждающем готовность Сторон к осуществлению обмена ЭД с использованием ЭЦП по настоящему Соглашению.

2.6. Используемые в системе ЭТРАН ЭД, заверенные ЭЦП, признаются Сторонами эквивалентными соответствующим бумажным документам и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон.

ЭД порождает обязательства Сторон, если он надлежащим образом оформлен, заверен ЭЦП, составлен и передан с применением системы ЭТРАН Стороной-отправителем, а Стороной-получателем получен, проверен и принят по результатам этой проверки (допущен к обработке).

Передача или получение Сторонами другой информации электронным способом не является основанием возникновения обязательств в рамках настоящего Соглашения.

2.7. Отображение ЭД на бумажном носителе осуществляется путем его распечатки на принтере исключительно через систему ЭТРАН.

2.8. Подлинником ЭД является файл в оговоренном формате, который содержит все необходимые реквизиты документа и ЭЦП уполномоченных лиц стороны, подписавшей этот документ, с положительным результатом проверки подлинности ЭЦП, произведенной программными средствами системы ЭТРАН, с использованием открытых ключей, зарегистрированных в установленном порядке.

2.9. В качестве даты и времени создания ЭЦП под ЭД Стороны принимают дату и время,

указанные в штампе времени под ЭД с ЭЦП, проставленном ЗАО "Компания ТрансТелеКом".

2.10. Каждая Сторона принимает на себя обязательства по всем ЭД, заверенным ее ЭЦП, до момента объявления ЭЦП недействительной в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением.

2.11. Стороны признают используемые ими в соответствии с настоящим Соглашением СЗИ, СКЗИ, ЭЦП, контроль за их использованием, порядок формирования и передачи ЭД достаточными для защиты от несанкционированного доступа к ЭД, гарантии его подлинности, а также подтверждения того, что ЭД составлен и подписан надлежащей ЭЦП должным образом уполномоченным на то лицом.

Стороны признают, что подделка ЭЦП невозможна без использования закрытого ключа владельца сертификата ключа подписи и внесение изменений в ЭД после подписания его ЭЦП дает отрицательный результат проверки достоверности ЭД, подписанного ЭЦП.

2.12. Приостановление обмена ЭД производится:

2.12.1. При установлении несоблюдения одной из Сторон требований к обмену ЭД и обеспечению информационной безопасности при обмене ЭД, предусмотренных законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения.

2.12.2. На основании письменного уведомления произвольной формы Стороной-инициатором другой Стороны не позднее _____ суток до приостановления обмена ЭД. В уведомлении указываются причина, дата начала приостановления обмена ЭД и срок приостановления обмена ЭД.

2.12.3. На основании уведомления произвольной формы одной из Сторон о компрометации закрытого ключа ЭЦП этой Стороны, т.е. о свершении или о подозрении на свершение события, которое Сторона-инициатор определяет как ознакомление неуполномоченным лицом (лицами) и (или) процессами с ее закрытым ключом ЭЦП.

Уведомление передается с использованием любых средств связи, позволяющих достоверно установить, что уведомление передано и получено уполномоченными лицами Сторон (телефон, факс, и т.д.). В течение _____ дней с момента установления факта компрометации закрытого ключа ЭЦП оригинал уведомления, составленный на бумажном носителе с физическими подписями уполномоченных лиц и оттиском печати, должен быть направлен Стороной-инициатором другой Стороне курьером или почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

2.12.4. Автоматически при истечении срока действия, приостановлении действия или аннулировании ЗАО "Компания ТрансТелеКом" сертификата ключа подписи одной из Сторон, а также истечении срока действия закрытого ключа подписи одной из Сторон. На период приостановления обмена ЭД Стороны переходят на бумажный документооборот.

2.13. Возобновление обмена ЭД производится в согласованный Сторонами срок на основании письменного уведомления Стороной - инициатором приостановления обмена ЭД другой Стороны об устранении причин приостановления и готовности возобновить обмен ЭД с приложением необходимых документов, в том числе подтверждающих устранение причин приостановления обмена ЭД.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Стороны имеют право:

3.1.1. Осуществлять обмен ЭД в соответствии с принципами, установленными в пункте 2.1 настоящего Соглашения.

3.1.2. Приостанавливать и возобновлять обмен ЭД на условиях и в порядке, предусмотренных пунктами 2.12 и 2.13 настоящего Соглашения.

3.1.3. Передавать бумажные копии ЭД третьим лицам, имеющим право на их получение в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами перевозок грузов

железнодорожным транспортом.

3.1.4. Запрашивать и получать экземпляр ЭД на бумажном носителе у Стороны - отправителя ЭД.

3.2. Стороны не вправе:

3.2.1. В одностороннем порядке изменять настройки и снимать установленные СЗИ и СКЗИ.

3.2.2. Переуступать или передавать третьим лицам права и обязанности по настоящему Соглашению.

3.2.3. Вносить изменения в технические и программные средства системы и/или передавать их третьим лицам.

3.3. Стороны обязаны:

3.3.1. До начала обмена ЭД провести организационные мероприятия и подготовительные работы, получить сертификаты ключей подписи в ЗАО "Компания ТрансТелеКом", а также совершить иные действия, необходимые для надлежащего обмена ЭД по настоящему Соглашению.

3.3.2. Письменно извещать друг друга о возникновении и прекращении действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Соглашению, в _____ срок после возникновения или прекращения действия этих обстоятельств.

3.3.3. Уведомлять друг друга об изменении банковских, статистических и иных реквизитов, имеющих существенное значение для определения юридического статуса и идентификации Сторон, а также ЗАО "Компания ТрансТелеКом" в случаях, предусмотренных соглашениями и договорами между Сторонами и ЗАО "Компания ТрансТелеКом".

3.3.4. Соблюдать порядок обмена ЭД, установленный настоящим Соглашением.

3.3.5. Прекратить обмен ЭД с даты расторжения настоящего Соглашения в порядке, установленном пунктом 6.3 настоящего Соглашения.

3.3.6. Информировать друг друга обо всех случаях возникновения технических неисправностей в работе программно-технического комплекса или других обстоятельствах, препятствующих обмену ЭД.

3.3.7. Строго соблюдать правила эксплуатации системы ЭТРАН.

3.3.8. Содержать компьютеры, на которых установлена система ЭТРАН, в исправном состоянии. Доступ к компьютеру должен быть разрешен только тем сотрудникам, которые непосредственно работают с системой ЭТРАН.

3.3.9. Не допускать появления в компьютерах, на которых установлена система ЭТРАН, компьютерных вирусов и программ, направленных на ее разрушение либо способных причинить ей вред.

3.3.10. Обеспечить сохранность в тайне информации о секретных и открытых ключах шифрования и ЭЦП, не допускать попадания секретной ключевой информации к посторонним лицам.

3.4. Дорога обязана:

3.4.1. До начала обмена ЭД зарегистрировать Клиента в системе ЭТРАН в качестве пользователя и участника обмена ЭД.

3.4.2. Вести архивы ЭД в соответствии со следующими требованиями:

3.4.2.1. ЭД, подписанные ЭЦП, с указанием результатов проверки хранятся совместно с сертификатами ключей подписи, используемыми для подтверждения их подлинности, штампами времени и квитанциями службы актуальных статусов сертификатов для обеспечения выполнения условий пунктов 2.6 - 2.11 настоящего Соглашения.

3.4.2.2. Порядок хранения ЭД должен обеспечивать доступ со стороны АРМ Дороги к ЭД и возможность распечатки экземпляра ЭД на бумажном носителе.

3.4.3. Обеспечить соблюдение конфиденциальности и защиту от несанкционированного доступа и использования находящихся под контролем Дороги фрагментов сети обмена ЭД

и баз данных.

3.4.4. При получении от Клиента извещения о нарушении функционирования АРМ Клиента произвести проверку работы программно-технического комплекса, установить причины нарушений и устранить их не позднее _____ часов (суток) со времени (с даты) получения извещения.

3.4.5. Оказывать Клиенту консультативные услуги по вопросам обмена ЭД и функционирования АРМ Клиента.

3.4.6. Предоставить Клиенту по его письменному запросу подписанные уполномоченным лицом Дороги экземпляры ЭД на бумажном носителе, по которым Дорога является Стороной-отправителем.

3.4.7. Письменно уведомить Клиента о приостановлении или возобновлении обмена ЭД согласно пунктам 2.12 и 2.13 настоящего Соглашения, при условии, что Дорога является Стороной-инициатором.

3.4.8. Письменно дать Клиенту согласие или отказ в возобновлении обмена ЭД при получении от него уведомления в порядке, установленном в пункте 2.13 настоящего Соглашения.

3.4.9. Письменно уведомить Клиента о замене СЗИ и других средств, используемых при обмене ЭД с Дорогой, не менее чем за _____ дней до начала замены.

3.5. Клиент обязан:

3.5.1. До начала обмена ЭД:

назначить приказом работников, ответственных за оформление перевозочных документов на перевозки порожнего собственного состава с применением ЭД, с указанием их полномочий при подготовке и обмене ЭД, а также предоставить Дороге приказы, подтверждающие назначение и полномочия указанных работников; обеспечить обучение работников, ответственных за оформление перевозочных документов на перевозки порожнего собственного состава с применением ЭД, правилам подготовки ЭД и пользования ЭЦП, а также порядку работы на АРМ Клиента; зарегистрироваться в качестве участника обмена ЭД в порядке, установленном Дорогой; передать Дороге сертификат ключа подписи, а также другие идентификаторы Клиента.

3.5.2. Обеспечивать сохранность, целостность и работоспособность АРМ Клиента, включая СКЗИ, и его использование только в целях, установленных настоящим Соглашением, без права передачи третьим лицам или копирования.

3.5.3. Обеспечить защиту от несанкционированного доступа к АРМ Клиента и к находящимся под контролем Клиента фрагментам сети ЭД и базам данных.

3.5.4. Письменно подтверждать по запросам Дороги наличие технических неисправностей с указанием обстоятельств, при которых они возникли.

3.5.5. Предоставить Дороге по ее письменному запросу подписанные уполномоченным лицом Клиента экземпляры ЭД на бумажном носителе, по которым Клиент является Стороной-отправителем.

3.5.6. Письменно уведомить Дорогу о приостановлении или возобновлении обмена ЭД согласно пунктам 2.12 и 2.13 настоящего Соглашения, при условии, что Клиент является Стороной-инициатором.

3.5.7. Письменно дать Дороге согласие или отказ в возобновлении обмена ЭД при получении от нее уведомления в порядке, установленном в пункте 2.11 настоящего Соглашения.

3.5.8. По получении письменного уведомления Дороги о замене СЗИ и СКЗИ, используемых при обмене ЭД с Дорогой, получить у Дороги необходимую документацию, программные средства и подготовить их ввод в действие в течение _____ суток после получения уведомления Дороги.

.6. Клиент имеет право обращаться к Дороге по вопросам обмена ЭД и функционирования АРМ Клиента.

4. Ответственность Сторон

4.1. Каждая из Сторон несет ответственность за содержание любого ЭД с момента подписания этого ЭД ее ЭЦП до момента объявления ЭЦП недействительной в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением.

4.2. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность своих закрытых ключей ЭЦП и за действия своего персонала при обмене ЭД. Сторона, несвоевременно сообщившая другой Стороне и ЗАО "Компания ТрансТелеКом" о случаях утраты или компрометации закрытых ключей ЭЦП, несет ответственность за все убытки, которые могут возникнуть у нее в результате такой утраты или компрометации ключей.

4.3. Дорога несет ответственность за несанкционированный доступ к информационным ресурсам АРМ Клиента с использованием программно-технических средств, принадлежащих Дороге, в размере прямого действительного ущерба, который будет причинен Клиенту по вине Дороги.

4.4. Клиент несет ответственность за несанкционированный доступ к информационным ресурсам системы ЭТРАН с использованием программно-технических средств, принадлежащих Клиенту. Клиент несет ответственность за причиненные Дороге убытки, а также любые другие потери, в том числе прямой и косвенный ущерб, упущенную выгоду, а также обязуется возместить все расходы Дороги, вызванные действиями, бездействием Клиента, в том числе направленные на восстановление нарушенных прав третьих лиц.

4.5. Стороны несут ответственность в части возмещения убытков, которые явились следствием неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Соглашению, если не докажут, что убытки причинены не по их вине.

4.6. Дорога не несет ответственности в случае невозможности осуществления обмена ЭД с Клиентом, если это вызвано неисправностями используемых Клиентом программно-технических средств и каналов связи, предоставленных третьими лицами.

4.7. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Соглашению, если таковое явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу настоящего Соглашения.

4.8. Стороны обеспечивают и несут ответственность за идентичность ЭД, подписанных их ЭЦП, и создаваемых ими копий этих документов на бумажном носителе.

5. Порядок разрешения споров

5.1. Разногласия, возникающие при исполнении Сторонами настоящего Соглашения, разрешаются уполномоченными представителями Сторон путем переговоров. Если спор не был разрешен Сторонами путем переговоров в течение _____ с момента направления одной Стороной другой Стороне уведомления о необходимости урегулирования спора или в любой другой согласованный Сторонами срок, спор может быть передан на рассмотрение арбитражного суда по месту нахождения Дороги.

5.2. Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в ходе осуществления обмена ЭД, в том числе связанных с оспариванием авторства или содержимого ЭД, а также подлинности и действительности ЭЦП, осуществляется с привлечением ЗАО "Компания ТрансТелеКом" в соответствии с Порядком разрешения конфликтных ситуаций ЗАО "Компания ТрансТелеКом" (приложение N 4 - не приводится). В случае невозможности разрешения разногласий в соответствии с указанным Порядком спор может быть передан заинтересованной Стороной на рассмотрение в арбитражный суд по месту нахождения Дороги.

6. Изменение и расторжение настоящего Соглашения

6.1. Любые договоренности Сторон относительно взаимоотношений, регулируемых настоящим Соглашением, влекущие за собой необходимость внесения изменений в

настоящее Соглашение, должны быть письменно подтверждены Сторонами путем подписания дополнительного соглашения.

6.2. В случае принятия нормативного правового акта по вопросам, регулируемым настоящим Соглашением, изменение соответствующих положений настоящего Соглашения оформляется дополнительным соглашением, которое должно быть заключено в течение 30 дней со дня вступления указанного нормативного правового акта в силу.

6.3. Каждая из Сторон вправе расторгнуть настоящее Соглашение в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом другую Сторону не позднее чем за 60 суток до расторжения настоящего Соглашения.

7. Прочие условия

7.1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

7.2. Все Приложения к настоящему Соглашению являются его неотъемлемыми частями.

7.3. К настоящему Соглашению прилагаются:

7.3.1. Перечень ИТС, выводимых системой ЭТРАН на экран АРМ Клиента (Приложение N 1);

7.3.2. Формализованный текстовый вид ЭД, применяемый Сторонами при обмене (Приложение N 2);

7.3.3. Порядок взаимодействия Сторон при обмене ЭД (Приложение N 3).

7.3.4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций ЗАО "Компания ТрансТелеКом" (приложение N 4).

8. Срок действия Соглашения

8.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с "___" _____ 200_ г. и действует по "___" _____ 200_ г. включительно.

8.2. Действие настоящего Соглашения продлевается, если ни одна из Сторон не позднее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до окончания срока его действия не заявит о расторжении.

9. Место нахождения и банковские реквизиты сторон

9.1. Место нахождения и банковские реквизиты ОАО "РЖД" (Дороги):

9.2. Место нахождения и банковские реквизиты Клиента:

От ОАО "РЖД" (Дороги):

От Клиента:

_____/_____

(должность,

Ф.И.О.)

_____/_____

(должность,

Ф.И.О.)

ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ОБМЕНЕ ЭД

1. Применение ЭЦП при оформлении перевозочных документов на перевозки собственных порожних вагонов в прямом железнодорожном сообщении по электронной накладной без сопровождения перевозочными документами в бумажном виде производится в следующем порядке.

2. Прием собственного порожнего вагона после выгрузки осуществляется уполномоченным лицом перевозчика (приемосдатчиком) с оформлением электронной формы вагонного листа (ГУ-38а ВЦ - на повагонную отправку) на основании заготовки электронной накладной, оформленной Клиентом, подписанной ЭЦП и переданной в АС ЭТРАН.

3. Оформление каждого собственного порожнего вагона производится перевозочными документами электронной формы ГУ-27у-ВЦ и электронной формы вагонного листа ГУ-38а ВЦ, и на бумажном носителе формы ГУ-38. При этом не предусматривается оформление группы или маршрута собственных порожних вагонов одной электронной накладной.

При оформлении электронной накладной на порожний рейс вагона Клиент указывает:

- в графе "Грузоотправитель": код ОКПО и наименование собственника порожнего вагона;
- в графе "Плательщик": код плательщика и наименование собственника порожнего вагона;
- Грузополучатель: код ОКПО и наименование собственника порожнего вагона; под наименованием в скобках (для грузоотправителя указывается код ОКПО и наименование грузоотправителя).

4. По прибытии собственных порожних вагонов на станцию выгрузки система ЭТРАН на основании перечня вагонов Клиента формирует перечень прибывших вагонов и открывает доступ уполномоченному сотруднику Клиента в АРМ Клиента к информации о прибывших под выгрузку вагонах. Сведения о прибывших вагонах под выгрузку Клиент использует как дополнительную информацию для принятия решения об использовании вагонов после его выгрузки.

5. Уполномоченный сотрудник Клиента принимает решение об использовании вагонов и заполняет в АРМ Клиента заготовку накладной в электронном виде, указывая в графе о грузоотправителе и плательщике данные Клиента.

6. В момент завершения операции заполнения электронной заготовки накладной уполномоченный сотрудник Клиента подписывает ее своей ЭЦП в части графы "За правильность внесенных в накладную сведений отвечаю Грузоотправитель" (п. 2.25 "Правил заполнения перевозочных документов на перевозку грузов железнодорожным транспортом"); подпись грузоотправителя в электронной накладной в части "Груз размещен и закреплен согласно xxxxxxxx Грузоотправитель" (п. 2.28 "Правил заполнения

перевозочных документов на перевозку грузов железнодорожным транспортом") не предусматривается. Данная графа не заполняется.

7. После выгрузки собственного порожнего вагона приемосдатчик записывает время выгрузки в вагонный лист, проверяя наличие отметки о перевозке порожнего вагона "Без накладной", при наличии отметки о перевозке собственного порожнего вагона по "Без накладной" запрашивает в товарной конторе вагонный лист, сообщая номер принимаемого вагона.

8. Товарный кассир (агент СФТО) по номеру вагона определяет наличие заготовки электронной накладной Клиента на перевозку этого вагона в системе ЭТРАН, и если заготовка на вагон найдена, то печатает вагонный лист и передает его приемосдатчику.

9. Приемосдатчик принимает порожний вагон по вагонному листу без предъявления накладной со стороны грузополучателя, подписывает вагонный лист и передает его товарному кассиру. При этом подпись грузоотправителя в вагонном листе в части "Груз размещен и закреплен согласно xxxxxxxx Грузоотправитель" (п. 2.28 "Правил заполнения перевозочных документов на перевозку грузов железнодорожным транспортом") не предусматривается.

10. Товарный кассир (агент СФТО), используя вагонный лист, завершает оформление электронной накладной, формирует электронную квитанцию и подписывает квитанцию своей ЭЦП в системе ЭТРАН. В графе электронной накладной "За правильность внесенных в накладную сведений отвечаю Грузоотправитель _____" вместо личной подписи грузоотправителя автоматически вносится отметка "Подписано ЭЦП xxxxxxxx, где xxxxxxxx содержит информацию о фамилии владельца ЭЦП - уполномоченного сотрудника Клиента.

11. После проставления товарным кассиром (агентом СФТО) своей ЭЦП электронная квитанция становится доступной уполномоченному сотруднику Клиента. Система ЭТРАН обеспечивает Клиенту просмотр перечня квитанций, просмотр каждой квитанции, распечатку квитанции в бумажном виде.

12. Если к моменту приема вагона заготовка электронной накладной на вагон не оформлена уполномоченным сотрудником Клиента, то приемосдатчик вагон не принимает; по факту отсутствия заготовки электронной накладной на вагон приемосдатчик совместно с товарным кассиром (агентом СФТО) через систему ЭТРАН оформляет электронный акт общей формы ГУ-23 (ГУ-23 ВЦ) на задержку окончания грузовой операции по причине неготовности электронной накладной. По окончании оформления электронного акта он распечатывается, подписывается приемосдатчиком и передается грузополучателю. До составления уполномоченным сотрудником Клиента заготовки электронной накладной на перевозку порожние вагоны Клиента находятся у грузополучателя. Электронный акт становится доступным для просмотра уполномоченному сотруднику Клиента.

13. По получении от Клиента заготовки электронной накладной на вагон с ранее открытым актом товарный кассир (агент СФТО) печатает и передает вагонный лист приемосдатчику, по моменту получения заготовки электронной накладной акт на задержку окончания грузовой операции закрывается, оформленный вагонный лист

товарный кассир под роспись в книге формы ГУ-48 передает в Станционный Технологический Центр СТЦ.

14. По прибытии порожнего вагона на станцию назначения Станционный Технологический Центр отбирает вагонные листы с отметкой "Без накладной" и установленным порядком передает товарному кассиру (агенту СФТО).

15. Товарный кассир (агент СФТО) установленным порядком уведомляет получателя порожнего вагона и, используя систему ЭТРАН, вносит сведения в книгу прибытия ГУ-42 Э/ВЦ с примечанием "Без накладной".

По вопросу, касающемуся порядка применения пункта 16 приложения N 3 к типовой форме Соглашения, см. телеграмму ОАО "РЖД" от 23.07.2009 N ЦФТОДГ-5.2/90.

16. Товарный кассир (агент СФТО), используя систему ЭТРАН, установленным порядком производит раскредитование электронной накладной.

17. Результат раскредитования электронной накладной с начисленными суммами провозных платежей в формате раскредитованной электронной накладной поступает через систему ЭТРАН Клиенту.

18. Переадресовка порожнего вагона может быть выполнена по распоряжению уполномоченного сотрудника Клиента, составленному в электронном виде и подписанному ЭЦП.

19. Переадресовка допускается:

- в пути следования;

- на станции первоначального назначения до момента раскредитования электронного комплекта документов.

20. После раскредитования электронного комплекта документов переадресовка не допускается. В этом случае уполномоченный сотрудник Клиента составляет электронную накладную на новый рейс порожнего вагона.

21. При поступлении от Клиента распоряжения на переадресовку оно рассматривается установленным порядком. Результат решения установленным порядком поступает товарному кассиру (агенту СФТО) станции переадресовки на АРМ системы ЭТРАН для оформления электронной накладной на переадресовку.

22. По результатам оформления переадресовки товарный кассир (агент СФТО) печатает новый электронный вагонный лист. В старый вагонный лист вносится "ручная" отметка "Переадресовка, штампель станции переадресовки, фамилия товарного кассира". Старый вагонный лист скрепляется с новым вагонным листом и передается в Станционный Технологический Центр.

23. В случае неоднократной переадресовки товарный кассир (агент СФТО) действует в соответствии с п. 21 - 22, дополняя группу старых вагонных листов новым.

24. Результат переадресовки в электронном виде поступает Клиенту.

Кожевникова Алла Николаевна

КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Часть 4

Система фирменного транспортного обслуживания

Учебное пособие
для студентов бакалавриата направления
«Торговое дело» профиля «Коммерция», «Коммерческая логистика»

Подписано в печать	Формат	Тираж 200 экз.
Усл. печ. л.	Заказ	

150048, Ярославль, Московский пр., д. 151.
Типография Ярославского ж.д. техникума-филиала МИИТа