

Зміна структури та принципів роботи
Інспекції з контролю
обслуговування пасажирів
на вокзалах та в поїздах

ПРОЕКТНА РОБОТА ХРАНИТЕЛЯ ІДЕЙ ГРУПИ
“ПАСАЖИРСЬКІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ” ФОРУМУ
“ЗАЛІЗНИЧНІ АГЕНТИ ЗМІН”
БАЛЬ АНДРІЯ ВАСИЛЬОВИЧА

(моб. тел: 067-811-59-36)

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ІНСПЕКЦІЇ

- Організація та проведення перевірок усіх типів пасажирських поїздів у внутрішньому та міжнародному сполученні, в приміських поїздах, на вокзалах, квиткових касах; перевірки якості роботи працівників сектору технологічного контролю на підприємствах залізничного транспорту, пов'язаних з обслуговуванням пасажирів, проведення перевірок роботи квиткових касирів, роз'їзних квиткових касирів, провідників пасажирських вагонів, начальників пасажирських поїздів, старших стюардів, які здійснюють продаж проїзних документів; здійснення контролю за дотриманням вимог Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України, угод про залізничні міжнародні сполучення, інших нормативних документів, що визначають порядок і умови перевезень та користування засобами залізничного транспорту; перевірка технологічних процесів роботи підприємств залізничного транспорту та його дотримання в частині забезпечення якісного обслуговування пасажирів та виконання посадових інструкцій та локальних нормативних актів працівниками пасажирського господарства Товариства.
- З зазначеного видно, що перелік завдань сучасної Інспекції не відповідає викликам часу та потребує вдосконалення. Автором пропонується створення та розвиток профілактично-попереджувального сектору роботи інспекції, внаслідок чого підвищиться якість її роботи, обізнаність та збільшиться авторитет серед працівників Товариства.

ПЕРЕДУМОВИ ТРАНСФОРМАЦІЇ ІНСПЕКЦІЇ

- Можна переконливо констатувати, що з початком структурних перетворень ПАТ УЗ перед новоутвореним товариством постали вимоги, які потребують більшої уваги зі сторони керівництва в цілому, та безпосередньо Інспекції з контролю обслуговування пасажирів на вокзалах та в поїздах як суб'єкта внутрішньогосподарського контролю.
- Розвиток інформаційного простору, мережі Інтернет ставить додаткові вимоги до тих інституцій, які здійснюють функцію контролінгу на великих підприємствах.
- Трансформована Інспекція повинна стати сучасною та працювати на перспективу, займаючись аналітикою, працюючи на упередження правопорушень, чого наразі бракує.
- У зв'язку з цим система контролю в поїздах та структурних підрозділах пасажирського господарства повинна виконувати як профілактично-попереджувальну функцію, так і функцію раптових перевірок, оскільки згідно опитування працівників, лише 15% з них налаштовані на ігнорування своїх обов'язків, проте інша переважна частина схильна до їх сумлінного виконання.
- Висновок: на додачу до лінійного сектору, є перспектива розвитку сектору попередження, який потрібно активно розвивати.

Вимоги до працівників Інспекції

- Задля досягнення поставлених перед нею завдань, Інспекція з контролю обслуговування пасажирів на вокзалах та в поїздах повинна володіти достатнім рівнем компетентності, що досягається через концентрацію потрібного рівня освіти, додаткових навичок та здібностей.
- Пропонується обов'язкова наявність вищої освіти. Для профілактичного сектору перевага надається претендентам з юридичною та економічною освітою, лінійного – залізничною освітою з досвідом роботи не менше 15 років.
- Для блоку профілактично - попереджувальної роботи обов'язкова наявність організаторських здібностей, активної життєвої позиції, авторських публікацій у пресі на актуальні для Товариства теми.
- Кандидати на посади до Інспекції проходять співбесіду, конкурс атестатів про вищу освіту та викладають доповідь про бачення своєї ролі у трансформованій Інспекції.

Завдання Інспекції після трансформації

- На додаток до основних завдань Інспекції (слайд 2), вона набуде додаткових, які буде переважно виконувати профілактичний сектор оновленої Інспекції, а саме:
 - - ведення аналітичної роботи з питань, що стосуються діяльності Інспекції з контролю;
 - - систематизація інформації, що надходить у розпорядження офісу Інспекції з питань роботи структурних підрозділів пасажирського господарства, поїзних бригад, вокзалів тощо;
 - - ведення профілактично – попереджувальної роботи в структурних підрозділах пасажирського господарства, участь у зборах трудових колективів структурних підрозділів у якості незалежного арбітру/посередника при розгляді суперечливих питань;
 - - контроль за процесом розподілу членів поїзних бригад за напрямками роботи, яку здійснює керівництво структурних підрозділів та цехів, задля викорінення з процесу людського фактору, з ціллю прийняття останніми завідомо справедливих рішень. Таким чином ліквідується першопричина конфліктів.

СХЕМА ПРИМІРНОЇ СТРУКТУРИ ІНСПЕКЦІЇ



ФУНКЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ІНСПЕКЦІЇ

Лінійний сектор роботи Інспекції буде функціонувати у складі трьох груп, чисельністю по чотири ревізора-інспектора кожна, з яких один буде керівником лінійної групи.

З трьох лінійних груп дві повинні бути в одночасних роз'їздах з перевірки поїздів та структурних підрозділів пасажирського господарства Товариства. Таким чином концентрація контролю досягне належного рівня.

Всі працівники Інспекції повинні носити формений одяг, в тому числі в офісі. Керівники груп разом з інспекторами під час здійснення перевірок поїздів та вокзалів повинні здійснювати відео та аудіо фіксацію процесу перевірок, по аналогії із сучасною патрульною поліцією. Таким чином, відпаде питання перекручування фактів перевірок.

Окремим рядком стоїть питання заробітної плати працівників Інспекції. Зрозуміло, що її складова повинна відповідати вимогам часу та бути більшою від заробітної плати суб'єктів перевірок.

РОЗПОДІЛ ОБОВ'ЯЗКІВ

- Керівництво Інспекцією контролю здійснює начальник Інспекції, який підпорядкований безпосередньо Голові Правління ПАТ УЗ.
- Інспекція з контролю обслуговування пасажирів на вокзалах та в поїздах буде складатися із двох секторів: лінійного та профілактичного (слайд №6).
- Керівник Інспекції безпосередньо керує трьома лінійними групами контролю, на чолі яких стоять старші груп.
- Керівник Інспекції керує профілактичним сектором, який складається із двох інженерів, один з яких перебуватиме у ранзі заступника начальника Інспекції. Заступник начальника набуває право виходити з пропозиціями безпосередньо до Правління.
- Право доступу до графіку роботи лінійного контролю має виключно керівник Інспекції, який оголошує його керівникам груп контролю безпосередньо перед перевіркою. Профілактичний сектор доступу до графіку немає.
- Заступник керівника Інспекції виконує обов'язки керівника за його тривалої відсутності (відпустка, лікарняний тощо).

ВИСНОВОК

- Інспекція здійснює свою роботу згідно Положення про Інспекцію, затверджену Правлінням ПАТ УЗ. У своїй роботі керується нормативними актами Товариства, наказами Голови Правління.
- Здійснювати свої повноваження працівники Інспекції повинні творчо, застосовуючи новітні досягнення та можливості мережі Інтернет, здійснюючи постійний моніторинг соціальних мереж.
- Задля швидкого зворотного зв'язку Інспекція буде мати власну сторінку у найбільшій мережі - **Facebook**, що допоможе оперативно реагувати на повідомлення користувачів інтернет-простору та працівників Товариства й мінімізує надмірний та упереджений вплив громадського контролю.
- Офіс Інспекції повинен мати постійні години прийому, що сприяє більш довірчим відносинам з суб'єктами перевірок.
- Інспекція повинна стати авторитетним посередником між працівниками підрозділів пасажирського господарства та її адміністрацією у періодично виникаючих конфліктах.
- Таким чином, Інспекція набуде сучасного вигляду

ПОБАЖАННЯ АВТОРА ПРОЕКТУ

- На думку автора, презентована проектна робота сприяє якісному перетворенню такої важливої інституції, як Інспекція з контролю обслуговування пасажирів на вокзалах та в поїздах, та надасть їй сучасного вигляду.
- Створення відкритого офісу та Інтернет – сторінки Інспекції зменшить відстань між суб'єктами перевірок та самою Інспекцією, надавши відносинам більш сучасного вигляду.
- Відбудеться нівелювання надмірного впливу громадського контролю за діяльністю ПАТ УЗ, що зробить його більш конструктивним
- Наразі робота Інспекторів відбувається методом хаотичного раптового наскоку на об'єкти перевірок, що не відповідає часу. З введенням в дію «Положення про преміювання провідників та начальників поїздів», є потреба у відкритій демонстрації можливостей функції контролю, що навпаки, буде додатково стимулювати працівників до чесної та продуктивної праці.
- Маючи досвід роботи в пасажирському секторі та знаючи колектив, переконаний, що пропоновані зміни підуть на користь залізниці.