

УТВЕРЖДАЮ
Начальник
Управления инфраструктуры
и перевозок
Федерального агентства
железнодорожного транспорта


Г.В. Захарова
«30» марта 2023 г.

ИНСТРУКЦИЯ
по работе консультационной линии
по вопросам оказания государственных услуг
(функционирования сервисов)
Управлением инфраструктуры и перевозок Росжелдора

Инструкция по работе консультационной линии по вопросам оказания государственных услуг (далее – услуг) (функционирования сервиса) с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») разработана в целях повышения результативности и качества оказания услуг, возложенных на Управление инфраструктуры и перевозок Росжелдора (далее - УИП).

Заявитель в режиме реального времени в течение всего процесса получения услуги может получить информацию о том, на каком этапе клиентского пути он находится и каковы его дальнейшие действия.

С этой целью организована и функционирует консультационная линия по вопросам оказания услуг (функционирования сервисов).

Режим работы консультационной линии УИП:

понедельник-четверг с 9-00 до 18-00, пятница с 9-00 до 16-45.

Телефоны консультационной линии по услугам:

- осуществление пономерного учета железнодорожного подвижного состава – 8 (499) 550-34-36, доб. 1024, 1025, 1026;

- по организации в соответствии с законодательством Российской Федерации в установленной сфере деятельности работы по продлению сроков службы железнодорожного подвижного состава и технических средств, используемых на железнодорожном транспорте – 8 (499) 550-34-36, доб. 1099;

- по установлению сроков действия прекращения или ограничения погрузки и перевозки грузов и грузобагажа, вызванного обстоятельствами непреодолимой силы, военными действиями, блокадой, эпидемией или иными не зависящими от перевозчика и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего

пользования обстоятельствами; препятствующими осуществлению перевозок – 8 (499) 550-34-36, доб. 1126, 1169;

- по принятию решений о временном прекращении погрузки и перевозки грузов и груза багажа в определенных железнодорожных направлениях вследствие сложившихся у перевозчика или при использовании инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования обстоятельств, препятствующих осуществлению перевозок – 8 (499) 550-34-36, доб. 1126, 1169;

- по установлению сроков ввода в действие графика движения пассажирских поездов на железнодорожном транспорте – 8 (499) 550-34-36, доб. 1126, 1169;

- по выдаче перевозчикам государств - членов Евразийского экономического союза сертификата безопасности в целях доступа к услугам инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования – 8 (499) 550-34-36, доб. 1126, 1169;

- составление перечней железнодорожных станций, открытых для выполнения соответствующих операций, и выполняемых ими операций на основании заявок владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования – 8 (499) 550-34-36, доб. 1088;

- принятие решений об открытии железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций на основании предложений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования – 8 (499) 550-34-36, доб. 1071;

- принятие решений об открытии для постоянной эксплуатации железнодорожных путей общего пользования на основании предложений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, которым принадлежат указанные железнодорожные пути – 8 (499) 550-34-36, доб. 1087;

- принятие решений о примыкании к железнодорожным путям общего пользования строящихся, новых или восстановленных железнодорожных путей общего пользования и железнодорожных путей необщего пользования – 8 (499) 550-34-36, доб. 1089, 1088;

- рассмотрение обращений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и владельцев железнодорожных путей необщего пользования по вопросам взаимодействия в единых технологических процессах работы железнодорожных путей необщего пользования и железнодорожных станций примыкания и выдача заключений по ним – 8 (499) 550-34-36, доб. 1088;

- определение совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти морских и речных портов, автомобильных станций и аэропортов, участвующих в смешанном сообщении – 8 (499) 550-34-36, доб. 1095, 1088.

В рамках соответствующей услуги ответственным за ее оказание сотрудником УИП контролируется:

- среднее время ожидания ответа заявителю;
- количество запросов на консультационную линию, оставшихся без ответа.

Время ожидания инициатора звонка (заявителя) не может превышать 1 мин.

В случае занятости телефонной линии или невозможности сотрудника УИП оперативно ответить на поступивший звонок, незамедлительно по факту освобождения телефонной линии ответственный сотрудник набирает пропущенный номер и связывается с заявителем с целью предоставления необходимой информации.

Для ответа на типовые обращения заявителей в рамках соответствующей услуги сотрудники УИП используют разработанные варианты ответов на основании нормативных правовых актов предоставления услуг.

К 5-му числу каждого месяца, следующего за отчетным, результаты обратной связи от заявителей собираются УИП, анализируются и используются для выявления и изучения потребностей клиентов, проектирования и пересмотра требований к оказанию услуги (сервиса) в соответствии с реализованным механизмом рассмотрения предложений клиентов о доработке услуги (сервиса).

При этом обратная связь (предложения) от клиентов являются основанием для запуска процесса пересмотра требований к оказанию услуги в соответствии с разрабатываемыми планами по улучшению клиентского пути в рамках предоставления услуги (функционирования сервиса) УИП.

В результате проводимой работы, обратной связи от клиентов, а также совершенствования нормативной правовой базы на регулярной основе в рамках оказания соответствующей услуги начальниками отделов УИП актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности.

При поступлении обращения от заявителя с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сотрудник УИП, на адрес которого поступило обращение, рассматривает и готовит ответ заявителю в возможно короткие сроки в соответствии с действующей на данный момент нормативной правовой базой.

При письменном взаимодействии с заявителем сотрудник УИП излагает ответ в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей.

Начальники отделов УИП обеспечивают организацию разработки и своевременной актуализации базы знаний, содержащей шаблоны ответов на типовые обращения клиентов с учетом изменений в части предоставления государственных услуг.