

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

GRI 2-29

Открытый диалог и доверительный характер взаимоотношений ОАО «РЖД» с заинтересованными сторонами позволяют быстро реагировать на ожидания и запросы, укрепляя репутацию ответственной компании.

Принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами ОАО «РЖД»:

- прозрачность, достоверность и полнота информации о деятельности Компании;
- внимание как к внешним по отношению к Компании сторонам, так и к внутренним в лице ее работников;
- сбалансированный и полный учет интересов заинтересованных сторон, оперативное реагирование на их проявление, что особенно важно в условиях государственного регулирования тарифов и активного внедрения инноваций.

Работники

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Направления взаимодействия	Способы взаимодействия
<ul style="list-style-type: none"> • Достойная оплата труда, льготы и социальный пакет • Равные возможности для профессионального и карьерного роста • Соблюдение прав человека и гражданина в соответствии с российским законодательством • Охрана труда и техноферная безопасность • Возможности профессионального обучения и повышения квалификации 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечение достойной оплаты труда • Расширенное социальное обеспечение в рамках Коллективного договора • Создание эффективной системы обучения и развития человеческого капитала • Обеспечение охраны труда и техноферной безопасности • Обеспечение информационной открытости и эффективной обратной связи • Создание комфортной рабочей атмосферы и обеспечение равных возможностей • Организация эколого-просветительской работы среди всех работников Компании 	<ul style="list-style-type: none"> • Сервисный портал работника ОАО «РЖД» (блоги, чат, новостная лента, сервис «Активный работник», опросы, сервис «Вопрос руководителю») • Коммуникационные мероприятия • Корпоративные мессенджеры и социальные сети • Форумы и встречи с представителями профсоюза • ЕИР¹ «Горячая линия» для работников по социально-кадровым вопросам деятельности ОАО «РЖД» • Социологические исследования • Собрании и личные встречи с руководством • Рассылки по электронной почте • Корпоративные СМИ (в том числе газета «Гудок», «РЖД ТВ») • Обучение в Корпоративном университете РЖД

¹ Единый информационный ресурс.



Клиенты пассажирского комплекса

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Направления взаимодействия	Способы взаимодействия
<ul style="list-style-type: none"> • Справедливое и разумное ценообразование • Доступный, удобный и надежный транспорт • Безопасность на железных дорогах • Удобство услуг, предоставляемых Компанией • Соответствие деятельности Компании стандартам и передовым практикам в области охраны окружающей среды, социальной ответственности 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечение высокого уровня качества и безопасности предоставляемых услуг • Конкурентное ценообразование • Предоставление услуг вокзального комплекса ОАО «РЖД» • Предоставление услуг по перевозке пассажиров • Предоставление услуг питания в пути следования • Исследование удовлетворенности пассажиров • Соблюдение нормативных требований 	<ul style="list-style-type: none"> • Центр поддержки клиентов ОАО «РЖД» • Сервисный центр для пассажиров железнодорожного транспорта / «Сервисный центр ОАО «РЖД» • Опрос пассажиров в формате интервью и анкетирования на вокзалах • Обращение через мобильное приложение • Сайт ОАО «РЖД» • Опросы на сайте www.opros.fpc.ru и в поездах «Сапсан» • Исследование удовлетворенности пассажиров • Личный прием граждан



Поставщики, подрядчики и бизнес-партнеры

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Направления взаимодействия	Способы взаимодействия
<ul style="list-style-type: none"> Выполнение договорных обязательств Прозрачный процесс отбора Сохранение этического подхода к ведению бизнеса Формирование кластера поставщиков (подрядчиков, исполнителей), обеспечивающего фундаментальные потребности Компании в текущих закупках 	<ul style="list-style-type: none"> Организация закупочной деятельности в соответствии с требованиями законодательства Выбор квалифицированных поставщиков (подрядчиков, исполнителей) Учет и оценка экологических требований к продукции, сырью и материалам, закупаемым бизнес-единицами ОАО «РЖД» 	<ul style="list-style-type: none"> Электронная торгово-закупочная площадка Конференции, форумы, отраслевые союзы и ассоциации Горячая линия для поставщиков Сайт ОАО «РЖД»



Клиенты-грузоперевозчики

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Направления взаимодействия	Способы взаимодействия
<ul style="list-style-type: none"> Справедливое и разумное ценообразование Высокое качество продуктов и услуг Компании Бесперебойные поставки услуг и товаров Удобство использования сервисов Компании Соблюдение стандартов в области промышленной безопасности и охраны окружающей среды 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение высокого уровня качества и безопасности предоставляемых услуг Конкурентное ценообразование Предоставление базовой услуги перевозки грузов Предоставление транспортно-логистических услуг, сопутствующих базовой услуге перевозки грузов, включая услуги предоставления инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования Предоставление информационных услуг ОАО «РЖД» Исследование удовлетворенности клиентов Внедрение передовых практик в сфере устойчивого развития Расчет стоимости и экологичности грузовых перевозок Подготовка публичной нефинансовой отчетности 	<ul style="list-style-type: none"> Единый кол-центр ОАО «РЖД» по грузовым перевозкам в рамках Центра поддержки клиентов ОАО «РЖД» Личный кабинет клиента ОАО «РЖД» Мобильное приложение «РЖД-Груз 2.0» Сайт ОАО «РЖД», раздел «Грузовые перевозки» Центры продаж услуг Маркетплейс «РЖД Маркет» Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки» АС «ЭТРАН» Исследование удовлетворенности грузоотправителей Организованы выделенные чаты для компаний ключевых отраслей и критически важных направлений перевозок



Акционеры, инвесторы и рейтинговые агентства

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Направления взаимодействия	Способы взаимодействия
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение экономической и финансовой стабильности Финансирование и реализация «зеленых»/экологических и социальных проектов Платежеспособность Компании и исполнение договорных обязательств Сохранение надежной репутации Компании Высокий уровень корпоративного управления Поддержание кредитного качества Информационная прозрачность и раскрытие ключевой информации Взвешенная дивидендная политика 	<ul style="list-style-type: none"> Подготовка финансовой отчетности (РСБУ и МСФО) Подготовка годовой и публичной нефинансовой отчетности о деятельности Компании (Годового отчета и Отчета об устойчивом развитии) Своевременное раскрытие ключевой информации на сайте ОАО «РЖД» и сайтах аккредитованных новостных агентств Своевременное открытого диалога и эффективной обратной связи Размещение информации о деятельности Компании на Межведомственном портале по управлению государственной собственностью (МВ Портал) 	<ul style="list-style-type: none"> Корпоративная отчетность и раскрытие информации Конференции и встречи с инвесторами Коммуникация по почте, телефонные и видеоконференции Проведение регулярных рабочих встреч на различных уровнях Раскрытие информации на сайте, в том числе в виде пресс-релизов Заполнение анкет рейтинговых агентств



Органы государственной власти

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Направления взаимодействия	Способы взаимодействия
<ul style="list-style-type: none"> Соблюдение законов и иных нормативных правовых актов Своевременная уплата налогов Социально-экономическое развитие регионов Снижение негативного воздействия на окружающую среду Обеспечение бесперебойных пассажирских и грузовых перевозок 	<ul style="list-style-type: none"> Соблюдение законодательства и участие в совершенствовании законодательной базы в сферах, относящихся к деятельности Компании Обеспечение прозрачности при уплате налогов и раскрытии налоговой информации Обеспечение доступного и удобного транспорта Реализация инвестиционных проектов и развитие транспортной инфраструктуры, в том числе проектов, направленных на снижение негативного воздействия на окружающую среду Развитие сотрудничества с органами федеральной и региональной власти Развитие экономики регионов, в том числе за счет реализации инвестиционных проектов, осуществления закупок и предоставления рабочих мест Подготовка годовой и публичной нефинансовой отчетности о деятельности Компании (Годового отчета и Отчета об устойчивом развитии) 	<ul style="list-style-type: none"> Корпоративная отчетность и раскрытие информации Участие в законотворческом процессе Соглашения о социально-экономическом сотрудничестве с властями регионов присутствия Регулярные рабочие встречи, транспортные координационные советы, комитеты и т. п. Участие в федеральных и региональных мероприятиях Проведение дней железных дорог

Субъекты социального партнерства

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Направления взаимодействия	Способы взаимодействия
<ul style="list-style-type: none"> Открытое и конструктивное взаимодействие Развитие и поддержание социально благоприятной среды Социальная защита работников и неработающих пенсионеров 	<ul style="list-style-type: none"> Взаимодействие с национальными и международными общественными организациями в части достижения ЦУР ООН Участие в совместных мероприятиях с национальными и международными общественными организациями Рассмотрение инициатив, в том числе в части федерального законодательства в области социально-трудовых отношений Взаимодействие с отраслевыми профсоюзами в части обеспечения социальной защиты работников и неработающих пенсионеров Развитие образования в регионах присутствия Поддержка социально незащищенных групп населения, экологических и просветительских проектов 	<ul style="list-style-type: none"> Участие в конференциях и профильных мероприятиях Создание специализированных РЖД-классов в общеобразовательных школах Поддержка отраслевых вузов в рамках Программы взаимодействия ОАО «РЖД» с университетскими комплексами железнодорожного транспорта до 2025 года Регулярные встречи с представителями профсоюзов Участие работников холдинга «РЖД» в деятельности образовательных организаций Проведение совместных научных, образовательных и спортивных мероприятий Поддержка некоммерческих организаций (НКО)

Местные сообщества

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Направления взаимодействия	Способы взаимодействия
<ul style="list-style-type: none"> Рабочие места для местного населения Минимизация негативного воздействия на окружающую среду Содействие в решении социальных, экологических и экономических вопросов 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение удобного и доступного транспорта Трудоустройство местного населения Развитие инфраструктуры в регионах присутствия Поддержка уязвимых групп населения, помощь при чрезвычайных ситуациях Волонтерские и благотворительные проекты и пожертвования 	<ul style="list-style-type: none"> Волонтерские и благотворительные проекты Инициативы в сфере образования Поддержка спорта и здорового образа жизни

