

Внедрение сервиса дистанционной продажи билетов льготной категории пассажиров (описание проекта на конкурс «ВРМ – проект года’2023»)

Аннотация

Краткое описание проекта

В рамках проекта реализован сервис дистанционной продажи электронных билетов льготной категории граждан (в том числе пассажиров из числа инвалидов) через сеть «Интернет».

Для организации дистанционного обслуживания льготной категории граждан выполнена интеграция системы продажи проездных документов (билетов) ОАО «РЖД» с базой данных Социального фонда России, содержащей сведения о гражданах, которым предоставляется социальная услуга в виде бесплатного или льготного проезда железнодорожным транспортом (далее - база данных СФР) и федеральной государственной информационной системой «Федеральный реестр инвалидов» (далее – ФГИС ФРИ).

Данный проект является одним из комплекса решений, последовательно реализуемых компанией в целях повышения доступности железнодорожного транспорта.

Сроки реализации:

декабрь 2019 – декабрь 2022 года

Подразделение внедрения

Департамент пассажирских перевозок

География проекта:

77 субъектов Российской Федерации

Введение

ОАО «РЖД» входит в тройку крупнейших железнодорожных компаний мира.

Холдинг «РЖД», являясь крупнейшей транспортной компанией России, удовлетворяя рыночный спрос на железнодорожные транспортные услуги со стороны бизнеса и населения, оказывает полный спектр услуг по перевозкам грузов и пассажиров железнодорожным транспортом, а также в смежных и сопутствующих перевозкам сегментах.

Одна из ключевых задач ОАО «РЖД» — доступное пассажирское сообщение для всех регионов России. В число приоритетов Компании входят постоянное улучшение качества обслуживания, развитие новых продуктов и услуг, внедрение цифровых сервисов и создание комфортной транспортной среды, доступной для всех категорий пассажиров.

Бизнес-контекст

В современном мире дистанционное оформление проездных документов является самым удобным и быстрым способом совершить поездку на работу или отправиться в путешествие. Холдинг РЖД активно развивает дистанционные каналы продажи билетов и услуг пассажирам, доступных в электронном виде.

Однако до последнего времени пассажиры из числа инвалидов, имеющие право на получение льгот и скидок, не могли пользоваться этим, привычным для всех, сервисом из-за необходимости предъявить подтверждающие документы.

Личное посещение билетной кассы для указанной категории пассажиров было обязательным условием для оформления билетов, при том, что именно они наиболее остро нуждаются в получении дистанционных услуг.

Цели и задачи проекта

Целью проекта является повышение доступности железнодорожного транспорта для льготной категории пассажиров, в том числе из числа инвалидов за счет возможности оформлять билеты, в том числе электронные без предоставления справок, подтверждающих право на льготу,

Основные задачи проекта:

подготовка и реализация инициатив по совершенствованию нормативной базы для возможности использования сведений государственных информационных систем при оформлении проездных документов (билетов);

проведение интеграции государственных систем СФР и ФГИС ФРИ с порталом продажи билетов ОАО «РЖД».

Инновационность (уникальность)

ОАО «РЖД» характеризуется существенными объемами продаж целого комплекса услуг по всей стране.

Услуги Холдинга формируются на основе имеющейся инфраструктуры, с учетом действующей регуляторики, обязательств, потребностей пассажиров.

Поэтому формирование каждой услуги является сложноорганизованным процессом, включающим процедуры контроля и точки взаимодействия с участниками, поставщиками, регулятором.

ОАО «РЖД» – первая транспортная компания, которая интегрировала свои информационные системы с государственными.

Трудности

Отсутствие правовых оснований для возможности использования сведений отдельных государственных информационных систем при оформлении проездных документов (билетов).

Мероприятия, реализованные в рамках проекта

Проект реализован на основе системного анализа и совершенствования процессов «по клиентскому пути».

Был изучен и проанализирован путь пассажира от момента возникновения потребности в оказании пассажирских транспортных услуг и связанных с ними дополнительных услуг пассажирам и посетителям вокзальных комплексов по всем категориям граждан. Выявлены потребности и ожидания пассажиров и посетителей от компании. Определены узкие места в процессах оказания данных услуг, приводящие к снижению их качества и уровня удовлетворенности клиентов, в том числе относительно льготной категории пассажиров.

Необходимо отметить, что деятельность пассажирского блока холдинга «РЖД» предусматривает слаженное функционирование нескольких подразделений, обеспечивающих реализацию сквозного процесса «Пассажирские перевозки». В контексте данного проекта рассматриваются следующие участники: Департамент пассажирских перевозок (в качестве владельца процесса), перевозчики в дальнем и пригородном следовании.

Функционирование системы перевозочных процессов и их элементов рассматривается во взаимосвязи с установленной со стороны государства регуляторной системой, а также учитывает необходимые процедуры корпоративного управления и взаимодействия в рамках договорных обязательств (например, ОАО «Федеральная пассажирская компания» является перевозчиком, ОАО «РЖД» – владельцем инфраструктуры).

Продажа билетов регулируется Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации

от 27 мая 2021 г. № 810 (далее – Правила). Сведения, которые необходимы для реализации процесса, формируются в информационных системах, владельцами которых являются Минтруд России, Минцифры России и Социальный фонд России.

В целях развития доступности и цифровизации клиентских сервисов компания ОАО «РЖД» инициировала проработку задач по интеграции отдельных государственных информационных систем с Минтрансом России, Минтрудом России, Минцифры России и Социальным фондом России.

С целью внесения изменений в законодательную базу Российской Федерации, регулиующую порядок предоставления услуг, ОАО «РЖД» были подготовлены и направлены в Минтранс России соответствующие предложения.

После подписания Правил в компании выполнена доработка программного обеспечения системы продажи билетов, предусматривающая обмен сведениями, необходимыми для оформления билетов с ФГИС ФРИ и базой данных СФР.

Основные результаты проекта

Реализация проекта позволила реализовать следующие возможности для льготной категории пассажиров.

оформлять билеты, в том числе электронные без предоставления справок, подтверждающих право на льготу (проверка проводится онлайн с использованием базы данных СФР).

оформлять электронные проездные документы (билеты) на места для инвалидов в поездах дальнего следования, а так же билеты со скидкой по программе лояльности РЖД «Бонус» на основании сведений ФГИС ФРИ о факте установления инвалидности, группе инвалидности (категории ребенок-инвалид), степени ограничения способности к передвижению, в том числе рекомендации в обеспечении креслом-коляской.

Внедрение дистанционной продажи льготных билетов затрагивает большое число граждан с инвалидностью и положительно скажется на повышении качества их жизни в части обеспечения их мобильности.

К другим эффектами, в том числе социальным относятся:

сокращение времени на оформление билета пассажирами из числа инвалидов;

повышение уровня продажи электронных билетов на места для инвалидов с 10% в 2018 г. до 70% к 2025 г (прогноз).

преодоление цифрового неравенства за счет возможности оформлять электронные билеты получателям государственной социальной помощи;

исключение признаков дискриминации инвалидов различных нозологий при предоставлении дистанционных услуг продажи электронных проездных документов (билетов) на места для инвалидов;

увеличение доли услуг, предоставляемых инвалидам в дистанционном режиме.

Информационные технологии

Интеграция информационных систем продажи билетов с ЕГИССО, ФГИС ФРИ выполнены в рамках развития портала продажи билетов ОАО «РЖД».

Участники проекта

Тарасова Ирина Владимировна – начальник отдела развития безбарьерной среды Департамента пассажирских перевозок ОАО «РЖД»;

Аристов Алексей Сергеевич – ведущий специалист отдела развития клиентских сервисов Департамента пассажирских перевозок ОАО «РЖД» – процессный аналитик;

Обронов Артём Михайлович – ведущий эксперт Центра моделирования бизнес-процессов ОАО «РЖД».

Каштанов Сергей Викторович – главный специалист Центра моделирования бизнес-процессов ОАО «РЖД» (8-905-706-24-95, kashtanovsv@center