

## Взаимодействие

### с заинтересованными сторонами

GRI 102-21, 102-43, 102-44

Потребности заинтересованных сторон ОАО «РЖД» тесно взаимосвязаны с актуальными вопросами Глобальной повестки устойчивого развития и ключевыми задачами транспортной отрасли. Открытый диалог и доверительный характер взаимоотношений с заинтересованными сторонами позволяют Компании незамедлительно реагировать на социальные и экологические вызовы и укреплять репутацию

ОАО «РЖД» как ответственной компании на российском и мировом рынках. Принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами ОАО «РЖД»:

- прозрачность, достоверность и полнота информации о деятельности Компании;
- направленность как на внешние по отношению к Компании стороны, так и на внутренние в лице ее работников;

- сбалансированный и полный учет интересов заинтересованных сторон, оперативное реагирование на проявление этих интересов, что особенно важно в условиях государственного регулирования тарифов и активного внедрения инноваций.

## Работники

### Ожидания и интересы заинтересованной стороны

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 промышленная безопасность

Возможности профессионального обучения и повышения квалификации

Внедрение передовых практик в сфере устойчивого развития

Устранение последствий пандемии COVID-19

### Подходы к взаимодействию

Обеспечение достойной оплаты труда

Расширенное социальное обеспечение в рамках коллективного договора

Создание эффективной системы обучения и развития человеческого капитала

Принятие упреждающих мер по недопущению распространения коронавирусной инфекции

Выполнение в полном объеме обязательств по трудовому договору

Обеспечение охраны труда и промышленной безопасности

Обеспечение информационной открытости и эффективной обратной связи

Создание комфортной рабочей атмосферы и обеспечение равных возможностей

Организация эколого-просветительской работы среди всех работников Компании

### Способы взаимодействия

Сервисный портал работника ОАО «РЖД» (блоги, чат, новостная лента, «Активный работник», опросы, онлайн-приемная руководителя)

Коммуникационные мероприятия

Корпоративные мессенджеры и социальные сети

Форумы и встречи с представителями профсоюза

ЕИР «Горячая линия для работников ОАО «РЖД»

Социологические исследования персонала

Собрания и личные встречи с руководством

Рассылки по электронной почте

Корпоративные СМИ (в том числе газета «Гудок», РЖД-ТВ)

## Клиенты пассажирского комплекса

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Подходы к взаимодействию	Способы взаимодействия
Справедливое и разумное ценообразование	Обеспечение высокого уровня качества и безопасности предоставляемых услуг	Опрос пассажиров в формате интервью и анкетирования на вокзалах
Доступный, удобный и надежный транспорт	Конкурентное ценообразование	Единый информационно-справочный центр ОАО «РЖД»
Безопасность на железных дорогах	Предоставление услуг вокзального комплекса ОАО «РЖД»	Обращение через мобильное приложение
Удобство использования услуг, предоставляемых Компанией (при покупке билетов, на вокзальных комплексах, в пути следования и т. п.)	Предоставление услуг по перевозке пассажиров	Сайт ОАО «РЖД»
Соответствие применимым стандартам и передовым практикам в области охраны окружающей среды, социальной ответственности	Предоставление услуг питания в пути следования	Единый кол-центр ОАО «РЖД» по пассажирским перевозкам в рамках Центра поддержки клиентов ОАО «РЖД»
Реализация мер по противодействию распространению коронавирусной инфекции	Подготовка публичной нефинансовой отчетности в области устойчивого развития	Опросы на сайте <a href="http://www.opros.fpc.ru">www.opros.fpc.ru</a> и в поездах «Сапсан»
Поддержка во время пандемии коронавируса	Исследование удовлетворенности пассажиров	Исследование удовлетворенности пассажиров
	Соблюдение нормативных требований	Личный прием граждан
	Включение мер по защите от коронавирусной инфекции в производственные и управленческие процессы	

## Клиенты по грузовым перевозкам

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Подходы к взаимодействию	Способы взаимодействия
Справедливое и разумное ценообразование	Обеспечение высокого уровня качества и безопасности предоставляемых услуг	Единый кол-центр ОАО «РЖД» по грузовым перевозкам в рамках Центра поддержки клиентов ОАО «РЖД»
Высококачественные продукты и услуги Компании	Конкурентное ценообразование	Личный кабинет клиента ОАО «РЖД»
Бесперебойные поставки услуг и товаров	Предоставление базовой услуги перевозки грузов	Мобильное приложение «РЖД-Груз 2.0»
Удобство использования сервисов Компании	Предоставление транспортно-логистических услуг, сопутствующих базовой услуге перевозки грузов, включая услуги предоставления инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования	Сайт ОАО «РЖД», раздел «Грузовые перевозки»
Соблюдение стандартов в области промышленной безопасности и охраны окружающей среды	Предоставление информационных услуг ОАО «РЖД»	Центры продаж услуг
Поддержка во время пандемии коронавируса, а также в условиях изменения логистики и переориентации грузопотоков	Исследование удовлетворенности клиентов	Маркетплейс «РЖД Маркет»
	Предоставление широкого перечня скидок и льгот в период пандемии	Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки»
	Внедрение передовых практик в сфере устойчивого развития	АС ЭТРАН
	Расчет стоимости и экологичности грузовых перевозок	Исследование удовлетворенности грузоотправителей

## Поставщики, подрядчики и бизнес-партнеры

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Подходы к взаимодействию	Способы взаимодействия
<p>Выполнение договорных обязательств</p> <p>Прозрачный процесс отбора</p> <p>Сохранение этичного подхода к ведению бизнеса</p>	<p>Система конкурентных тендеров</p> <p>Программа партнерства с субъектами малого и среднего предпринимательства (МСП)</p> <p>Вовлечение подрядчиков и поставщиков в ОТиПБ</p> <p>Учет и оценка экологических требований к продукции, сырью и материалам, закупаемым бизнес-единицами ОАО «РЖД»</p>	<p>Электронная торгово-закупочная площадка</p> <p>Конференции, форумы, отраслевые союзы и ассоциации</p> <p>Информационное агентство «РЖД-Партнер» (профильное информирование)</p> <p>Горячая линия для поставщиков</p> <p>Сайт ОАО «РЖД»</p>

## Акционеры, инвесторы и рейтинговые агентства

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Подходы к взаимодействию	Способы взаимодействия
<p>Обеспечение экономической и финансовой стабильности</p> <p>Финансирование и реализация «зеленых»/экологических и социальных проектов</p> <p>Платежеспособность Компании и исполнение договорных обязательств</p> <p>Сохранение надежной репутации Компании</p> <p>Высокий уровень корпоративного управления</p> <p>Поддержание кредитного качества</p> <p>Информационная прозрачность и раскрытие ключевой информации</p> <p>Взвешенная дивидендная политика</p> <p>Устойчивое развитие Компании</p>	<p>Подготовка публичной финансовой и нефинансовой отчетности (годового отчета, бухгалтерской (финансовой) отчетности)</p> <p>Подготовка консолидированной финансовой отчетности и отчета об устойчивом развитии</p> <p>Своевременное раскрытие ключевой информации на сайте ОАО «РЖД» и веб-сайтах аккредитованных новостных агентств</p> <p>Обеспечение открытого диалога и эффективной обратной связи</p>	<p>Корпоративная отчетность и раскрытие информации</p> <p>Конференции и встречи с инвесторами</p> <p>Коммуникация по почте, телефонные и видеоконференции</p> <p>Проведение регулярных рабочих встреч на различных уровнях</p> <p>Раскрытие информации на сайте в виде презентаций и пресс-релизов</p> <p>Заполнение анкет рейтинговых агентств</p>

## Органы государственной власти

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Подходы к взаимодействию	Способы взаимодействия
Соблюдение законов и нормативных правовых актов	Соблюдение законодательства и участие в совершенствовании законодательной базы в сферах, относящихся к деятельности Компании	Участие в федеральных и региональных мероприятиях
Своевременная уплата налогов	Обеспечение прозрачности при уплате налогов и раскрытии налоговой информации	Подписание и реализация соглашений о социально-экономическом сотрудничестве с властями регионов присутствия
Социально-экономическое развитие регионов	Обеспечение доступного и удобного транспорта	Регулярные рабочие встречи, транспортные координационные советы, комитеты и т. п.
Снижение негативного воздействия на окружающую среду	Реализация инвестиционных проектов и развитие транспортной инфраструктуры, в том числе проектов, направленных на снижение негативного воздействия на окружающую среду	Проведение дней железных дорог
	Развитие сотрудничества с органами федеральной и региональной власти	Участие в законотворческом процессе
	Развитие экономики регионов, в том числе за счет реализации инвестиционных проектов, осуществления закупок и предоставления рабочих мест	

## Субъекты социального партнерства

Ожидания и интересы заинтересованной стороны	Подходы к взаимодействию	Способы взаимодействия
Открытое и конструктивное взаимодействие	Взаимодействие с национальными и международными общественными организациями в части достижения ЦУР ООН	Участие в конференциях и профильных мероприятиях
Развитие и поддержание социально благоприятной среды	Участие в совместных мероприятиях с национальными и международными общественными организациями	Создание специализированных РЖД-классов в общеобразовательных школах
Социальная защита работников и неработающих пенсионеров	Рассмотрение инициатив, в том числе в части федерального законодательства в области социально-трудовых отношений	Поддержка профильных вузов в рамках Программы взаимодействия ОАО «РЖД» с университетскими комплексами железнодорожного транспорта до 2025 года
	Взаимодействие с отраслевыми профсоюзами в части обеспечения социальной защиты работников и неработающих пенсионеров	Регулярные встречи с представителями профсоюзов
	Развитие образования в регионах присутствия	Участие работников холдинга «РЖД» в деятельности образовательных организаций
	Поддержка социально незащищенных групп населения, экологических и просветительских проектов	Проведение совместных научных, образовательных и спортивных мероприятий
		Поддержка НКО

## Местные сообщества

### Ожидания и интересы заинтересованной стороны

Рабочие места для местного населения  
Минимизация негативного воздействия на окружающую среду  
Содействие в решении социальных, экологических и экономических вопросов

### Подходы к взаимодействию

Обеспечение удобного и доступного транспорта  
Трудоустройство местного населения  
Развитие социальной инфраструктуры в регионах присутствия  
Поддержка уязвимых групп населения, помощь при чрезвычайных ситуациях  
Волонтерские и благотворительные проекты и пожертвования

### Способы взаимодействия

Развитие медицинской инфраструктуры  
Волонтерские и благотворительные проекты  
Инициативы в сфере образования  
Поддержка спорта и здорового образа жизни

