

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ХОЗЯЙСТВУЮЩИХ СУБЪЕКТОВ ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА»

Кандидат экон. наук, доцент **Магомедова Н.М.**,
студент **Супрун Е.Е.**

(Ростовский государственный университет путей сообщения. Ростов-на-Дону. РГУПС)

ORGANIZATION OF WORK OF ECONOMIC ENTITIES ON THE PRINCIPLE OF «ONE WINDOW»

Ph.D. (Econ.), Associate Professor **Magomedova N.M.**,
Student **Suprun E.E.**

(Rostov State Transport University. Rostov-on-Don. RSTU)

Грузовые перевозки, хозяйствующий субъект, электронный документооборот, технология "одно окно", перевозчик, перевозочные документы.

Freight transportation, business entity, electronic documents, the technology of "one-stop shop", carrier, shipping documents.

Рассматривается технология "одного окна", которая сокращает время поиска компаний и агентств, занимающихся вопросами перегрузки, складирования и перемещения грузов. Эта технология наиболее применима в сфере грузовых перевозок. Первоочередной задачей является привлечение клиента на рынок транспортных услуг.

The technology of "one-stop shop" is considered, which reduces the time of searching for companies and agencies that would deal with the issues of transshipment, storage and movement of goods. This technology is most applicable in the field of freight transportation. The primary task is to attract a client to the transport services market.

Организация работы хозяйствующих субъектов требует новых подходов и одним из них является принцип «одного окна», который позволяет ускорить процесс перевозки и доставки грузов «от двери до двери». В частности это касается железнодорожных перевозок.

Уникальность технологии заключается в том, что различным контрагентам не придется искать пути сокращения времени в поиске компаний и агентств, которые занимались бы вопросами перегрузки, складирования и перемещения грузов. Для железнодорожного транспорта, где при дальности маршрутов используется универсальный подвижной состав при перевозке массовых видов грузов и при свободном размещении грузов в вагонах, принцип работы «одного окна» наиболее приемлем. Первоочередной задачей является привлечение клиента на рынок транспортных услуг. Принцип «одного окна» отличается простотой, доступностью, оперативностью. В принцип «одного окна» входят такие задачи, как консультация клиентов, реклама с предложениями услуг; электронный документооборот; оформление транспортно-складской логистики; предоставление подвижного состава.

В качестве хозяйствующих субъектов можно выделить ТЦФТО, Терминально-складские комплексы (ТСК), Первую грузовую компанию (ПГК), Вторую грузовую компанию (ВГК), ТрансКонтейнер, РЖД «Логистика». На рисунке 1 представлена схема взаимодействия клиента с хозяйствующими субъектами.

В грузовых перевозках принцип работы «одного окна» должен обеспечивать клиентам полноту предоставляемых услуг с целью сокращения времени, связанного с оформлением перевозочных документов, предостав-

лением вагонов, складских обустройств, завозом-вывозом грузов, расчётом тарифов и т.д.

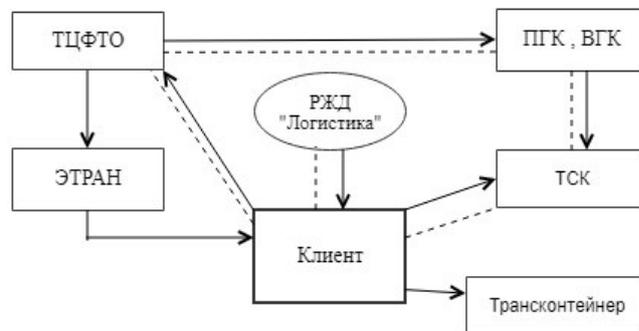


Рис. 1. Схема взаимодействия клиента с хозяйствующими субъектами

Для привлечения клиентов необходимо активизировать рекламную деятельность, которая позволит совершенствовать перевозочный процесс во всех его отношениях. Развитый рынок транспортных услуг позволит клиентам легко ориентироваться, определяя степень доступности и необходимости в той или иной сфере. Для клиентов ключевым моментом является экономичность, прибыльность и доходность. В то же время важна простота оформления документов с помощью электронного документооборота. Работая с клиентами, исследуя все сферы перевозок, причастных к технологии работы "одного окна", возможно предоставление скидок, что позволит максимально привлекать работников всех этих служб.

Согласование принципа работы «одного окна» должно производиться на условиях единого договора, заключенного между хозяйствующими субъектами и клиентом. В договоре должны быть представлены главные моменты, обеспечивающие основные условия перевозки грузов. Принцип работы «одного окна» применим для клиентов, у которых нет своей собственной развитой инфраструктуры (т.е. железнодорожных путей не общего пользования). Невозможно применение этого принципа для клиентов, которым необходимо отправлять грузы по прямому варианту перегрузки «вагон-автомобиль», «автомобиль-вагон», а также хранить их в отсутствие своих складских обустройств. Но возможно рассмотрение разных вариантов применения данного принципа работы, например: оформление документов, их согласование и утверждение. Это позволит ускорить процесс организации перевозки грузов. У перевозчиков возрастут объемы грузов за счёт привлечения клиентов на рынок транспортных услуг. Рекламная деятельность может создать базу, необходимую для перевозчиков и пользователей услуг на транспортном рынке. Немаловажную роль играет и безбумажная технология оформления документов в системе «ЭТРАН» - оформление перевозочных документов создает благоприятные условия для отправителей грузов.

В условиях электронного документооборота оформление и регулирование отношений между перевозчиком и контрагентом в современных условиях осуществляется на основе безбумажной технологии. Основная роль безбумажной технологии при взаимодействии перевозчика железнодорожного транспорта с другими пользо-

вателями услуг заключаются в том, что результатом каждого из этапов взаимодействия является документальное оформление, подписанное сторонами. Оно определяет ответственность сторон, участвующих в перевозке. Процесс оформления может происходить по выбору одной из двух форм, в первом случае - передача электронных данных, во втором - обмен документами. Первый вариант подтверждает факт взаимодействия на основе создания документа, который в бумажном виде передают на согласование с проставлением подписи и печати. Второй вариант – документ визируется стороной, которая оформляет документы в электронном виде с указанием цифровой подписи и передает стороне, участвующей в перевозочном процессе.

Грузополучатель, получив электронный вид документа, информирует грузоотправителя сообщением, переданным по электронной почте. При планировании перевозки грузов грузоотправитель должен предоставить заявку на перевозку грузов по одной из форм - в электронном виде или в бумажном варианте. Документальным подтверждением договора перевозки груза на всех этапах является оформление накладной.

При электронном обмене информацией о продвижении груза взаимодействие между перевозчиком железнодорожного транспорта и контрагентом осуществляется на основе технологической схемы (рис. 2). Предпосылки внедрения такой формы электронного документооборота вызваны тем, что в России нет основы для использования ЭЦП (электронной цифровой подписи) при оформлении документов на отправление грузов железнодорожным транспортом.

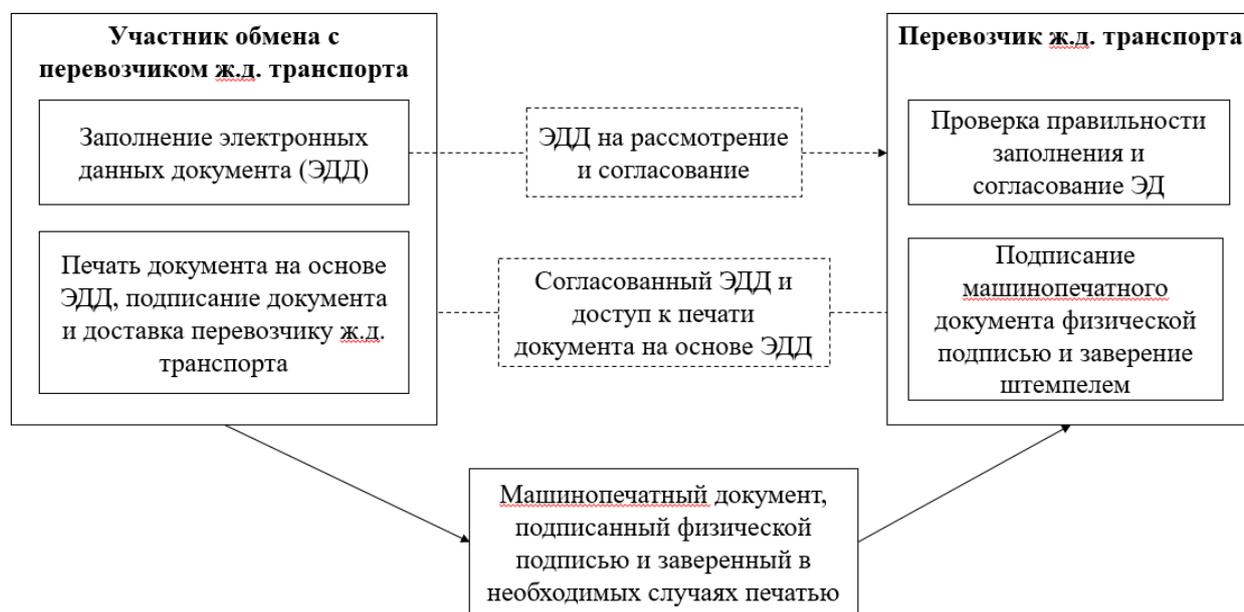


Рис. 2. Схема оформления документов при электронном документообороте

Контрагент (грузоотправитель) оформляет электронный документ (ЭД) и передает его, подписанный ЭЦП, перевозчику железнодорожного транспорта на рассмотрение, согласование и утверждение.

Перевозчик подтверждает получение ЭД передачей индивидуального сообщения грузоотправителю, проверяет правильность заполнения ЭД и производит его согласование. Согласованный электронный документ, подписанный ЭЦП, возвращается перевозчиком железнодорожного транспорта контрагенту (грузоотправителю).

В этом случае грузоотправитель имеет возможность печати бумажной версии согласованного электронного документа.

Наиболее быстрое оформление согласованного электронного документа возможно за счет нормирования основных составляющих процесса перевозки. Расчет комплексной схемы транспортирования груза с использованием различных видов транспорта происходит в течение суток, заключение договора транспортно-логистического обслуживания занимает в среднем 1

сутки, сроки подачи железнодорожного подвижного состава под перевозку - до 5 суток, экономия времени может составить от 2 недель до 1 месяца.

Система «одного окна» включает один договор на все виды услуг, который включает условия бизнес-единиц холдинга "РЖД", участвующих в перевозке: ТЦФТО, дирекция управлением движением, "Транс-Контейнер", дирекция Терминально-складского комплекса, Федеральная грузовая компания, "РЖД Логистика". Также нужно отметить прозрачность документа. Большинство предлагаемых услуг по грузоперевозке осуществляют по фиксированному прейскуранту.

При заказе сервиса «одного окна» клиент имеет возможность выбрать наиболее выгодный тарифный план, а также в зависимости от выбора услуги получить скидку от 5 до 10%. В данной схеме может использоваться несколько видов транспорта и услуг, таких как автомобильный довоз, терминально-складская обработка груза, предоставление железнодорожного транспорта. Предложение комбинированной перевозки по сравнению с автотransпортом является наиболее выгодным, если расстояние до пункта назначения более 1,5 тыс. км.

В условиях замедления экономического роста конкуренция на рынке операторских услуг будет только увеличиваться. Внедрение этой технологии отразится на рынке операторских услуг. Предоставление одной услуги менее привлекательно для пользователей. Со временем операторы подвижного состава будут готовы предоставлять свои услуги под данный сервис, в том числе и с дисконтом, что, несомненно, отразится на снижении общей стоимости комплексных услуг для клиента.

Преимущество технологии состоит в том, что клиенту нет необходимости искать сторонние транспортные компании и заниматься вопросами транспортирования, перегрузки и складирования. Доставка груза осуществляется по принципу «от двери до двери».

Полный комплекс работ по перевозке груза осуществили исключительно подразделения холдинга «РЖД». Это - терминально-складская логистика, дополнительные услуги и работы, транспортно-экспедиционное обслуживание, операции по погрузке, выгрузке, централизованный завоз-вывоз, предоставление вагонов и контейнеров, использование инфраструктуры железнодорожного транспорта, осуществление провозных платежей и сборов. В пределах Российской Федерации и республики Казахстан в полный комплекс работ входило также предоставление специализированных вагонов, оформление документов и предоставление сопутствующих услуг.

Контрагент в большинстве случаев заключает несколько видов договоров с разными исполнителями, при этом он не застрахован от возможных необоснованных действий, что может привести к нарушению условий доставки груза грузополучателю. В случае нарушения условий доставки груза перевозчик несет ответственность в соответствии с УЖТ (уставом железнодорожного транспорта).

Технология по принципу «одного окна» ликвидирует подобные риски таким образом избавляет клиента от дополнительных затрат времени на оформление соответствующих документов. Время от прибытия клиента в офис продаж до момента заключения договора составляет в среднем не более суток. Заявки в основном принимаются на груз весом от 20 кг.

Одним из хозяйствующих субъектов, оказывающих полный комплекс транспортных услуг, является ТЦФТО. Главной целью Центра является предоставление и оказание услуг, связанных с перевозкой грузов с использованием транспорта общего пользования, принадлежащего железной дороге. Центр выполняет полный комплекс услуг: предоставление вагонов в аренду, взаимодействие с железнодорожными путями не общего пользования, подача вагонов к фронтам погрузки и выгрузки, уборка вагонов, оказание услуг по информационному обслуживанию, связанных с перевозочной деятельностью. Также ТЦФТО осуществляет расчеты договорных тарифов с предоставлением скидок для трех тарифных классов грузов.

Изменение направления развития транспортного обслуживания заключается:

- в формировании единого центра ответственности за сервис в сфере грузовых перевозок;
- в повышении качества услуг грузовой железнодорожной перевозки (в том числе на основе развития процессного подхода и создание механизмов влияния ЦФТО на исполнение заявок грузоотправителей);
- в совершенствовании системы транспортного обслуживания клиентов.

В итоге все это приведет к сервису, ориентированному на клиента.

В целях улучшения клиентоориентированного подхода в ОАО «РЖД» утверждены Условия транспортного обслуживания, устанавливающие положения, регламентирующие оказание услуг, связанных с перевозкой грузов железнодорожным транспортом. Условия транспортного обслуживания позволяют пользователям получать услуги без заключения соответствующего Договора, а при подаче установленным порядком Заявления о присоединении к указанным условиям. В настоящее время определены четырнадцать услуг ОАО «РЖД».

В настоящее время ОАО «РЖД» реализуется также оказание услуг по схеме «Грузовой Экспресс». Оказание услуг предполагает формирование на одной станции отправления маршрута, состоящего из грузов нескольких грузоотправителей, предъявивших груз на нитку графика, следующих на одну станцию назначения или в попутном направлении или следующих от одного грузоотправителя в адрес разных грузополучателей по расписанию. Следует положительно отметить рекламную деятельность для привлечения клиентов, пользующихся услугами железнодорожного транспорта. Технология работы «одного окна» в конечном итоге позволит улучшить направление деятельности по всем хозяйствующим субъектам.

Литература

1. Концепция создания терминально-логистических центров на территории Российской Федерации [Текст]. — М.: ОАО «РЖД», 2012. — 79 с.
2. Распоряжение ОАО РЖД от 29.10.2015 № 2572р "Об утверждении регламента оформления перевозочных документов с применением электронной подписи при перевозках в смешанном железнодорожно-водном сообщении" [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://rulaws.ru/acts/Rasporyazhenie-OAO-RZHD-ot-29.10.2015-N-2572r/> (дата обращения 09.10.18)

3. Зябиров Х.Ш. Современные технологии в управлении перевозочным процессом на железнодорожном транспорте: учеб. / Х.Ш. Зябиров, И.Н. Шапкин. – М.: Финансы и статистика, Транспорт, 2016. – 480 с.
4. Левин Д.Ю. Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте / Д.Ю. Левин. – М.: Феникс, 2017. – 538 с.
5. Кудрявцев В.А. Организация и управление движением на железнодорожном транспорте: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования / В.А. Кудрявцев, В.И. Ковалев, А.П. Кузнецов [и др.]; Под ред. В.А. Кудрявцева. — М.: ПрофОбрИздат, 2002. – 352 с.
6. Иваненко А.Ф. Анализ хозяйственной деятельности на железнодорожном транспорте: учеб. пособие. – М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2014 – 596 с.
7. Сабин В.И. Перевозки грузов железнодорожным транспортом. – М.: Издательство «Дело и сервис», 2003. – 528 с.
8. Можайская А. Цифра вместо бумаги [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.rzd-partner.ru/publications/rzd-partner/-5-6-393-394-mart-2019/tsifra-vmesto-bumagi/&sphrase_id=50248 (дата обращения 05.04.19)
9. Iannone F. An economic logistics model for the multimodal inland distribution of maritime containers / F. Iannone, S. Thore // International Journal of Transport Economics. – 2010. – Vol. 37, №3. – P. 281-326.
10. Khurana A. J. Multi-index fixed charge bi-criterion transshipment problem / A. J. Khurana // OPSEARCH. – 2013. – Vol. 50, №. 2. – P. 229–249.

Сведения об авторах

Магомедова Наталья Мусаевна, кандидат экон. наук, доцент кафедры «Станции и грузовая работа», Ростовский государственный университет путей сообщения (РГУПС)

344038, г. Ростов-на-Дону, пл. Ростовского Стрелкового Полка Народного Ополчения, д. 2

Телефон +7-905-486-92-57

E-mail: nata-vesna333@yandex.ru.

Супрун Екатерина Евгеньевна, студент, Ростовский государственный университет путей сообщения (РГУПС)

Телефон +7-903-435-47-98

E-mail: BrutalD@yandex.ru.