

<https://doi.org/10.18503/SMTS-2022-12-2-4-11>

ISSN 2949-0952 (Print)

УДК 656.072.67



СИСТЕМА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПАССАЖИРОВ

Покровская О.Д.¹, Ульяницкая В.И.^{1,2*}

¹ Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I, гор. Санкт-Петербург, Россия

² Региональный центр информационно-справочного сопровождения клиентов Северо-Западной региональной дирекции железнодорожных вокзалов, гор. Санкт-Петербург, Россия

* Контактное лицо: ulyanickaya_viktoriya@mail.ru
insight1986@inbox.ru (П.О.Д.)

Аннотация. Рассматривается необходимость развития превентивного управления обратной связью «пассажир-компания» на объектах железнодорожного транспорта, а также объединение и сопровождение каналов коммуникаций, которые обеспечивают возможность компании ОАО «РЖД» реагировать и управлять процессом работы с обращениями пассажиров. Одним из векторов развития управления обратной связью является изменение показателя оценки пассажирского комплекса, основанного на учёте количества полученных жалоб – «клиент всегда прав», к состоянию оценки уровня удовлетворённости пассажиров качеством услуг – «клиент доволен». Разработаны рекомендации по автоматизации процессов обслуживания клиентов и переходу к электронной системе подачи обращений в формате «единое справочное окно». Предложена единая система учёта и анализа обращений пассажиров, основанная на проактивном управлении и работе на опережение. Предлагаемая система принятия управленческих решений будет ориентирована не только на коррекцию несоответствия, то есть устранение жалобы пассажира, но и учитывать возможные последствия данного несоответствия, вырабатывать предупреждающие и корректирующие действия.

Ключевые слова: пассажирские перевозки, обращение пассажиров, каналы коммуникаций, омниканальность, сервисная деятельность, жалоба, благодарность, запрос, целевая аудитория, сервис, услуги

© Покровская О.Д., Ульяницкая В.И., 2022

Поступила: 28 августа 2022; Принята к публикации: 8 октября 2022; Опубликовано: 30 декабря 2022

Для цитирования:

Покровская О.Д., Ульяницкая В.И. Система работы с обращениями пассажиров // Недропользование и транспортные системы. 2022. Т.12. №2. С.4–11. <https://doi.org/10.18503/SMTS-2022-12-2-4-11>



Это произведение доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

<https://doi.org/10.18503/SMTS-2022-12-2-4-11>

ISSN 2949-0952 (Print)



THE SYSTEM OF WORKING WITH PASSENGER REQUESTS

Oksana Pokrovskaya¹, Viktoriya Ulyanitskaya^{1,2*}

¹ St. Petersburg State University of Railways of Emperor Alexander I, Saint Petersburg, Russia

² Regional Center for Information and Reference Support for Clients of the North-Western Regional Directorate of Railway Stations, Saint Petersburg, Russia

* Corresponding: ulyanickaya_viktoriya@mail.ru
insight1986@inbox.ru (O.P.)

Abstract. The necessity of development of preventive feedback management “passenger-company” at railway transport facilities is considered. The importance of combining and maintaining communication channels for managing the process of working with passengers' requests in the Russian Railways company is analyzed. One of the vectors for the development of feedback management is the change in the assessment indicator of the passenger complex, based on the number of complaints received – “the client is always right”, to the state of assessing the level of passenger satisfaction with the quality of services – “the client is satisfied”. Recommendations have been developed for automating customer service processes and switching to an electronic system for submitting requests in the “single reference window” format. A unified system for accounting and analyzing passenger requests is proposed, based on proactive management and work ahead of the curve. The proposed management decision-making system will be focused not only on correcting the discrepancy, that is, eliminating the passenger's complaint, but also considering the possible consequences of this discrepancy, developing preventive and corrective actions.

Keywords: passenger transportation, passenger appeals, communication channels, omnichannel, service activity, complaint, gratitude, request, target audience

© Pokrovskaya O., Ulyanitskaya V., 2022

Received: August 28, 2022; Accepted: October 8, 2022; Published: December 30, 2022

For citation:

Pokrovskaya O., Ulyanitskaya V. The System of Working with Passenger Requests // *Subsurface Management and Transportation Systems*. 2022, Vol. 12, No. 2, pp. 4-11. <https://doi.org/10.18503/SMTS-2022-12-2-4-11>



The content is available under Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

1. Введение

Увеличение спроса на качество услуг железнодорожного транспорта РФ определяет необходимость совершенствования информационных потоков и превентивного управления обратной связью «пассажир-компания» на объектах железнодорожного транспорта посредством связки всех каналов коммуникаций в единую цепочку взаимодействия с пассажиром для обработки и анализа обращений и запросов в сторону компании ОАО «РЖД».

Принципы обратной связи посредством информационных потоков обеспечивают возможность компании ОАО «РЖД» реагировать и управлять процессом «работа с обращениями граждан» в штатном режиме, своевременно реагировать на отклик пассажира на качество оказанных ему услуг. Целевое управление воздействует на процесс в соответствии с функциональными границами.

Особую значимость в таком процессе играет совокупность методик оценки уровня удовлетворённости пассажиров и унифицированный подход к формированию условий для однозначного понимания оказываемых услуг всеми заинтересованными сторонами – потребителями и исполнителями. Знания потребителя об услуге и его последующая реакция наглядно отражают и характеризуют уровень сервиса и уровень обслуживания того или иного процесса [1–3].

Фактически, отзыв или обращение пассажира служит механизмом оценки «настроения» целевой аудитории как на стадии знакомства с транспортной системой, так и на стадии зрелых взаимоотношений. Именно обращения позволяют понять, удовлетворяют ли пассажира результаты деятельности компании по конкретному виду услуг.

Данная статья расширяет предыдущие авторские исследования [4–7] каналов коммуникаций по информированию пассажиров и (или) клиентов и организации системы работы с обращениями пассажиров в ОАО «РЖД».

2. Управление обратной связью с пассажиром

Качество обслуживания потребителей является ключевым направлением деятельности компании ОАО «РЖД», а пассажир является основным участником потребления услуг, сопровождающих организацию транспортного процесса. В независимости от того какой услугой пользуется пассажир (потребитель), он рассчитывает на оказание качественного и достойного сервиса, когда концентрация всех ресурсов процесса оказания услуги направлена на удовлетворение потребностей клиента. В этих условиях компания ОАО «РЖД» должна учитывать мнение пассажира через обращения (запросы, предложения, жалобы, благодарности) с целью повышения качества сервисной деятельности, а также устранению или недопущению причин несоответствий при оказании тех или иных услуг.

Пассажирские перевозки выступают центральным аспектом функции организации территориального перемещения населения. Компания ОАО «РЖД» ежедневно обслуживает значительные по объёму

пассажиропотоки. Обеспечивая бесперебойную и устойчивую работу, компания стремится удовлетворить потребности пассажиров от начала поездки (на этапе планирования), в пути следования и по окончании поездки. Создание концептуальной базы данных, а именно интеграция потока обращений «единым окном» – основная задача клиентоориентированности компании [8–10]. Если рассматривать любой процесс как непрерывный цикл улучшений, то и пассажирский комплекс не является исключением (рис.1). Этот процесс состоит из следующих этапов:

1. построение системы менеджмента безопасности движения;
2. развитие пассажирской инфраструктуры;
3. совершенствование графика движения;
4. повышение качества услуг.

Аналитическое обеспечение этого процесса, основанное на сборе данных, позволяет оценить стабильность и управляемость процесса. Внутренние проверки, обратная связь с пассажиром и маркетинговые исследования позволяют оценить преимущества и недостатки отдельно взятого процесса. Не вызывает сомнения, что на каждом этапе работы железнодорожного транспорта есть процесс, который затрагивает интересы пассажиров. В конечном счёте каждый сотрудник компании ОАО «РЖД» работает на клиента и повышение ключевых показателей деятельности пассажирского комплекса.

Конечной целью системной работы по улучшению услуг пассажирского комплекса является повышение уровня удовлетворённости и лояльности пассажиров. Параметры услуг должны учитывать каждое направление работы: безопасность, инфраструктуру, подвижной состав, график движения, техническое состояние оборудования, стоимость услуг, скорость, билетно-кассовое обслуживание, информационно-справочное обслуживание [11–13]. Компания должна отказаться от использования показателя оценки пассажирского комплекса, основанного на динамике количества жалоб и принципа «клиент всегда прав», и перейти к оценке уровня удовлетворённости на принципе «клиент доволен».

Зачастую обращения пассажиров связаны с запросами, предложениями или указаниями недостатков в работе подразделений. При существующем подходе решения, в основном, сводятся к устранению несоответствий «на месте» в соответствии с жалобой пассажира. В этом случае компания устраняет несоответствие требуемому качеству оказываемой услуги по факту наступления или обнаружения пассажиром этого несоответствия. В отличие от такого подхода, мы предлагаем использовать проактивное управление, ориентированное на работу на опережение. В этом случае система принятия управленческих решений должна работать с массивом всех данных по всем видам обращений: благодарности; жалоба; предложение; запрос; требование; просьба и др. Для формирования массива данных система должна использовать различные источники и каналы сбора данных, включая голосовые, письменные, устные обращения и сообщения,

поступающие через электронные площадки.

Несмотря на то, что в настоящее время система работы с обращениями пассажиров не основана на использовании проактивного управления, в течение последних лет наблюдается устойчивое снижение количества обращений. На наш взгляд, это свидетельствует о результативности принимаемых в компании ОАО

«РЖД» решений и мер по совершенствованию работы с обращениями пассажиров. Развитие организационной культуры пассажиров, клиентов и сотрудников компании ОАО «РЖД» формирует переходное состояние оценки клиентоориентированности и предпосылки к проявлению обратной связи.



Рис. 1. Схема улучшения работы пассажирского комплекса ОАО «РЖД»

Fig. 1. Scheme for improving the operation of the Russian Railways passenger complex

Сформировалась тенденция увеличения числа благодарностей персоналу компании, когда пассажир самостоятельно инициирует обратную связь, чтобы отметить качественную работу отдельно взятого сотрудника или подразделения. Подобного рода оценка указывает на вовлеченность пассажиров в процесс взаимодействия с исполнителем услуг. Как следствие, формируется система вознаграждения, когда пассажир выражает признательность и проявляет личную инициативу отблагодарить в ответ на качественно оказанную услугу. В свою очередь это стимулирует как отдельных сотрудников, так и коллектив подразделения на эффективную работу и её совершенствование.

3. Система работы с обращениями пассажиров

Анализ поступающих обращений позволяет оценить как «настроения» пассажиров, так и выполнение показателей пассажирского комплекса и компании ОАО «РЖД» в целом [14, 15]. Рассмотрим два вида обратной связи «пассажир-компания». Первый – в режиме «реального времени», второй – в отложенном режиме. Отметим, что порядок и сроки рассмотрения обращения регламентированы №59-ФЗ*.

В настоящее время в режиме «реального времени» (на месте), когда запрос требует получения незамедлительного ответа или консультации, используются следующие ресурсы:

- цифровые машины: видеотерминалы, интерактивные стойки и т.п.;
- средства навигации, информационные табло, зрительная информация;
- справочные или информационные стойки;
- персонал (на месте запроса);
- цифровые платформы (2ГИС, Яндекс и т.п.)
- телефон горячей линии.

Ресурсы, используемые в режиме отложенного запроса, когда пассажир оставляет обращение с возможностью обратной связи в установленные сроки (запрос-время-ответ):

- электронные приёмные;
- телефон горячей линии;
- книги жалоб и предложений;
- интернет-платформы (веб-сайты, электронная почта);
- личный приём граждан руководителем или в общественных приёмных;
- обращение на почтовый адрес.

Все рассмотренные ресурсы в той или иной мере являются каналами обратной коммуникации. Различие между ними заключается в том, что часть систем подразумевает прямой ответ заявителю, а часть – косвенный, когда пассажир сам интерпретирует информацию на основе полученных данных. Перечисленные

* Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ

ресурсы (каналы) являются основными доступными формами коммуникаций для пассажиров и могут выбираться ими в зависимости от условий. Более того, пассажиры могут запрашивать информацию одновременно у нескольких источников [16]. Инициатором обратной связи может быть, как пассажир, что чаще всего происходит на практике, так и сама компания, например, в периоды реализации новых проектов, апробации инновационных систем и программ. В этом случае собираются данные и мнения потребителей о перспективной услуге.

В компании ОАО «РЖД» выделяют четыре типа обращений пассажиров, которые используются для

анализа качества услуг (рис.2): запрос; предложение; жалоба; благодарность. Основным каналом коммуникации для сбора данных об обращениях и принятия решений является центр поддержки клиентов, работающий по телефону 8-800-775-00-00. С одной стороны, данный канал удобен для сбора и анализа статистических данных, так как отлажен способ автоматической цифровизации обращений. С другой стороны, компания не учитывает большой массив данных в смежных каналах коммуникаций, когда обращения пассажиров обрабатываются исполнителями услуги. Это искажает результат анализа, поскольку он производится только на основании данных из одного источника.

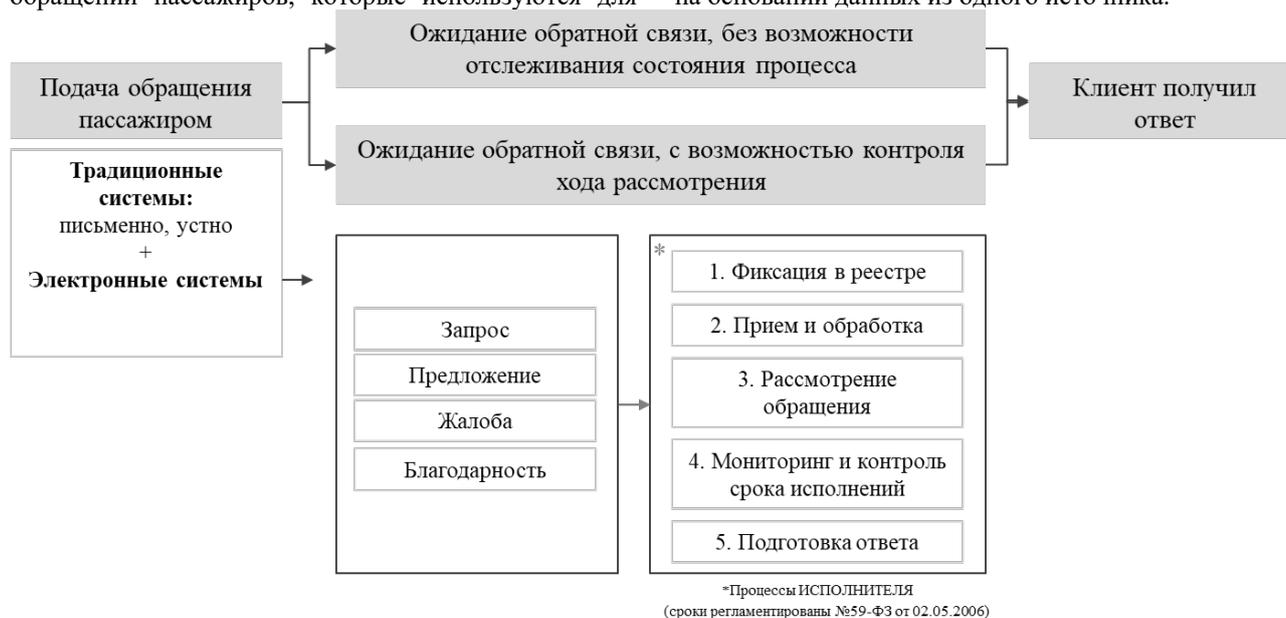


Рис. 2. Система работы с обращениями пассажиров
Fig. 2. The system of working with passenger requests

На рис. 2 показан упрощённый вариант последовательности работы с поступившими обращениями. Развитие каналов коммуникаций и интенсификация информационных потоков меняют основополагающий подход к принципу работы с обращениями пассажиров. Традиционные средства принятия обращений расширяются в результате развития и популяризации электронных и цифровых каналов и средств связи. Однако сама процедура принятия и обработки обращений остаётся неизменной. Регистрирующее лицо фиксирует и определяет тип обращения. На следующем этапе обращение переадресовывается в профильное подразделение, чья ответственность будет закреплена за рассмотрением и подготовкой ответа заявителю. Именно на этапе подачи и фиксации обращения происходит потеря данных, поскольку каналы коммуникаций не образуют единую систему учёта и анализа.

В то же время отдельно представлено промежуточное состояние по работе с обращением, когда между поступлением обращения и ответом на него, с учётом использованного вида канала связи, отслеживается процесс работы с обращением. При этом возникает новая сервисная услуга для заявителя – сквозная

аналитика по работе с обращением, позволяющая отследить работу с обращением и определить подразделение, ответственное за предоставление ответа. Примером такой системы служат электронные формы нового образца – «Платформа обратной связи» на сайте Госуслуги, с использованием которых заявитель в режиме онлайн наблюдает статус выполнения своей заявки или обращения.

В современных условиях представляется целесообразным сделать именно электронную систему подачи обращений первичной формой [17–19]. Решение данной задачи возможно при создании единой автоматизированной информационной системы учёта поступающих обращений, основанной на принципах разумной достаточности, прозрачности, омниканальности и открытости реализации типовых процессов работы с пассажирами. Такая информационная система должна объединять различные каналы коммуникаций на объектах пассажирской инфраструктуры. В результате пассажиры получают возможность подачи обращений через «единое окно», а компания – массив данных, поступающих из различных источников через такое «окно».

Возникает потребность формирования алгоритмов и методологических основ формализации системы принятия решений сотрудниками компании для удовлетворения потребностей клиентов в различных услугах, а также создания обратной связи, работающей в режиме реального времени и в отложенном режиме [20].

4. Заключение

Право на обращение граждан закреплено на законодательном уровне, являясь одной из форм обратной связи для государства и общества. Это право включает в себя волеизъявление человека на своё мнение, точку зрения или несогласие с системой, без применения наказания или ответных мер в сторону заявителя. От полноты учёта данных, качества каналов коммуникации и средств работы с обращениями пассажиров и потребителей услуг железнодорожного транспорта зависит не только результат взаимоотношений клиентов с исполнителями услуг, но и развитие эмоционально-фокусированного подхода к построению связей

«пассажир-компания».

В статье представлены основы подхода к созданию системы работы с обращениями пассажиров. Предлагаемая система ориентирована на переход от количественного учёта обращений пассажиров к работе по повышению удовлетворённости и лояльности потребителей услуг. Предполагается, что применение такого подхода позволит более рационально использовать финансовые ресурсы всех заинтересованных сторон, обеспечивающих функционирование системы оказания услуг [21, 22]. Предлагаемая система работы с обращениями пассажиров позволит учитывать изменения как во внешней среде, так и организационные изменения внутри компании, оперативно и своевременно устранять несоответствия с учётом их последствий.

Предметом дальнейших исследований авторов является выполнение опытных расчётов по оценке влияния объёма пассажирских перевозок и количества обращений пассажиров на качество оказанных ему услуг с целью совершенствования существующей системы работы с обращениями от пассажиров.

Список литературы

1. Покровская О.Д., Титова Т.С. Методика оценки клиентоориентированности сервиса железнодорожного транспорта // Бюллетень результатов научных исследований. 2018. № 3. С. 84–106.
2. Pokrovskaya O. D., Novikova I. D., Zabolotskaya K. A. Description of the “Terminal Network” Digital Platform // Bulletin of scientific research results. 2020. No. 2. pp. 20-32. <https://www.doi.org/10.20295/2223-9987-2020-2-20-32>.
3. Кручинина В.В., Андриянова М.В. Актуальные тенденции цифровой трансформации клиентского сервиса // Инновации и инвестиции. 2020. № 6. С. 262–265.
4. Ul'yanickaya V. Digital Communication Channels as a Tool for Information and Reference Service Modeling // Bulletin of scientific research results. 2022. No. 2. pp. 50-63. <https://www.doi.org/10.20295/2223-9987-2022-2-50-63>.
5. Shmanyov T.M., Ulyanitskaya V.I., Pukhova M.S. Improving the Oktyabrskaya Railway Passenger Complex Performance with a Decision-making Algorithm Using Analytical Quality Tools // Proceedings of Petersburg Transport University. 2021. Vol. 2021.No. 2. pp. 188-200. <https://www.doi.org/10.20295/1815-588X-2021-2-188-200>.
6. Ульяницкая В.И. Совершенствование процесса работы с обращениями граждан путём автоматизации вспомогательных процессов в пассажирском комплексе // Международная научно-практическая конференция “Управление эксплуатационной работой на транспорте (УЭРТ-2022)”. / Под ред. А.Ю. Паньчева, Т.С. Титовой, О. Д. Покровской. Санкт-Петербург: Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I, 15-16 марта 2022 г. С. 353–359.
7. Shmanev T., Ul'yanickaya V., Gorbunova M., Sitnikov A., Fedorova N. Formation of a Competitive Environment on the Example of Transport Potential by the Method of Organizing Passenger Flow Based on “Dry Feet” Principle // Proceedings of Petersburg Transport University. 2022. Vol. 19. No. 2. pp. 333–344. <https://www.doi.org/10.20295/1815-588X-2022-19-2-333-344>.
8. Yusupova O.A. Client-oriented Approach for Assessing the Quality of Website of Freight Forwarding Company when Servicing Private Clients // Omsk Scientific Bulletin. Series Society. History. Modernity. 2022. pp. 141–147. <https://www.doi.org/10.25206/2542-0488-2022-7-2-141-147>.
9. Дроздова М.А., Фурсова Е.А. Цифровизация отрасли железнодорожных перевозок: проблемы и успехи // III Бетанкуровский международный инженерный форум. / Под ред. Пановой М.С., Гимазетдиновой О.В. Санкт-Петербург: Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I, 02-03 декабря 2021 г. С. 119–121.
10. Дроздова М.А., Кравченко Л.А. Антиглобализм в контексте современного международного экономико-правового дискурса // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. 2020. Т. 1. № 3. С. 247–253.
11. Kublin I., Voronov A., Tindova M. Dynamic Analysis of Rail Transportation and Infrastructural Opportunities to Provide Their Growth // Transport Business of Russia. 2022. No. 1. pp. 65–69. https://www.doi.org/10.52375/20728689_2022_1_65.
12. Белозеров В.Л., Бессолицын А.С., Верховых Г.В., Грачев А.А., Епифанов Д.А., Ефанов А.Н., Зайцев А.А., Иванов С.О., Котенко А.Г., Котенко О.В., Кудрявцев В.А., Макарова Е.А., Никифорова О.А., Пазойский

- Ю.О., Сергеева Т.Г., Соколова Я.В., Талашкин Г.Н., Шутов И.Н. Железнодорожные пассажирские перевозки. СПб.: РУСИЧ, 2012. 520 с.
13. Корнеев М.В., Леонтьева В.А. Создание глобальной площадки транспортных услуг на базе цифровых технологий // Сборник научных трудов донецкого института железнодорожного транспорта. 2018. № 51. С. 53–58.
 14. Трофимова О.Ю. Оценка реализации стратегии транспортной компании на основе ключевых показателей эффективности (КПЭ) // Транспортное дело России. 2017. № 5. С. 174–175.
 15. Ярлыкова З.И. Основные направления совершенствования холдинга “РЖД” по бизнес-блокам // ЭТАП: Экономическая Теория, Анализ, Практика. 2016. № 4. С. 144–152.
 16. Дзюба Ю.В., Павловский А.А., Уманский В.И. Цифровая железная дорога. Технологический уровень // Перспективы науки и образования. 2018. Т. 31. № 1. С. 208–213.
 17. Studzińska J.M. Electronic Bailiff files as a Tool for Computerization the Administration of Justice in the Polish Legal System // Procedia Computer Science. 2021. Vol. 192. pp. 2943-2951. <https://www.doi.org/10.1016/j.procs.2021.09.066>.
 18. Ihlen Ø., Raknes K. Appeals to ‘the Public Interest’: How Public Relations and Lobbying Create a Social License to Operate // Public Relations Review. 2020. Vol. 46. No. 5. pp. 101976. <https://www.doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101976>.
 19. Храмов И.А., Фофанова А.Ю. Применение информационных технологий на примере организации управления в Мурманской области // Инновационные аспекты развития науки и техники. 2021. № 2. С. 119–225.
 20. Формирование системы финансового менеджмента: теория, опыт, проблемы, перспективы / Сост. Сафронова, А.А., Рудакова, Е.Н. М.: Научный консультант, 2018. 228 с.
 21. Покровская О.Д. О терминологии объектов терминально-складской инфраструктуры // Мир транспорта. 2018. Т. 16. № 1. С. 152–163.
 22. Персианов В.А., Метёлкин П.В., Фёдоров Л.С., Куренков П.В., Беднякова Е.Б., Сысоева Е.А., Прошкина Е.С., Кравченко М.В., Заварзаева Н.В., Игнатова Я.С., Дранченко Ю.М. Проект “Городские железные дороги России” // Вестник транспорта. 2014. № 5. С. 2–10.

References

1. Pokrovskaya O.D. and Titova T.S. 2018. Client-Oriented Railway Transport Service: Estimation Procedure. *BSRR*, No. 3, pp. 84–106. (In Russ.).
2. Pokrovskaya O. D., Novikova I. D. and Zabolotskaya K. A. 2020. Description of the “Terminal Network” Digital Platform. *BSRR*, No. 2, pp. 20–32. (In Russ.).
3. Kruchinina V.V. and Andriianova M.V. 2020. Actual Trends in the Digital Transformation of Customer Service. *Innovation and Investment*, No. 6, pp. 262–65. (In Russ.).
4. Ul’yanickaya V. 2022. Digital Communication Channels as a Tool for Information and Reference Service Modeling. *BSRR*, No. 2, pp. 50–63. (In Russ.).
5. Shmanyov T.M., Ulyanitskaya V.I. and Pukhova M.S. 2021. Improving the Oktyabrskaya Railway Passenger Complex Performance with a Decision-making Algorithm Using Analytical Quality Tools. *Proceedings PTU*, Vol. 2021, No. 2, pp. 188–200. (In Russ.).
6. Ulyanitskaya V.I. 2022. Improving the process of working with citizens’ appeals by automating auxiliary processes in the passenger complex. A.Yu. Panychev, T.S. Titova, O. D. Pokrovskaya (ed.), *Management of operational work in transport (UERT-2022)*. St. Petersburg, Petersburg State University of Railways Emperor Alexander I, pp. 353–359. (In Russ.).
7. Shmanev T., Ul’yanickaya V., Gorbunova M., Sitnikov A. and Fedorova N. 2022. Formation of a Competitive Environment on the Example of Transport Potential by the Method of Organizing Passenger Flow Based on “Dry Feet” Principle. *Proceedings PTU*, Vol. 19, No. 2, pp. 333–44. (In Russ.).
8. Yusupova O.A. 2022. Client-oriented Approach for Assessing the Quality of Website of Freight Forwarding Company when Servicing Private Clients. *OSB. Series SHM*, pp. 141–47. (In Russ.).
9. Drozdova M.A. and Fursova E.A. 2021. Digitalization of the Rail Industry: Problems and Successes. Panova M.S. and Gimazetdinova O.V. (eds), *III Betancourt International Engineering Forum*. Saint Petersburg, Petersburg State University of Railways Emperor Alexander I, pp. 119–121. (In Russ.).
10. Drozdova M.A. and Kravchenko L.A. 2020. Anti-Globalism in the Context of Modern International Economic and Legal Discourse. *Vestnik of Volzhsky University named after V.N. Tatishchev*, Vol. 1, No. 3, pp. 247–53. (In Russ.).
11. Kublin I., Voronov A. and Tindova M. 2022. Dynamic Analysis of Rail Transportation and Infrastructural Opportunities to Provide Their Growth. *Transport Business of Russia*, No. 1, pp. 65–69. (In Russ.).
12. Belozеров V.L., Bessolitsyn A.S., Verkhoviykh G.V., Grachev A.A., Epifanov D.A., Efanov A.N., Zaitsev A.A., Ivanov S.O., Kotenko A. G., Kotenko O.V., Kudryavtsev V.A., Makarova E.A., Nikiforova O.A., Pazoisky Yu.O.,

- Sergeeva T.G., Sokolova Ya.V., Talashkin G.N., Shutov I.N. 2012. *Railway Passenger Transportation*. Saint Petersburg, RUSICH. (In Russ.).
13. Korneev M.V. and Leontyeva V.A. 2018. Creation of a Global Platform of Transport Services Based on Digital Technologies. *Proceedings of the Donetsk Railway Transport Institute*, No. 51, pp. 53–58. (In Russ.).
 14. Trofimova O. 2017. Assessment of Strategy Implementation of Transportation Company on a Basis Key Performance Indicators (KPI). *Transport Business of Russia*, No. 5, pp. 174–75. (In Russ.).
 15. Yarlykova Z.I. 2016. Main Areas of Improvement of Holding “Russian Railways” by Business Units. *ETAP: Economic Theory, Analysis, and Practice*, No. 4, pp. 144–52. (In Russ.).
 16. Dzyuba Y.V., Pavlovsky A.A. and Umansky V.I. 2018. Digital Railroad. Technological Level. *Perspectives of Science and Education*, Vol. 31, No. 1, pp. 208–13. (In Russ.).
 17. Studzińska J.M. 2021. Electronic Bailiff files as a Tool for Computerization the Administration of Justice in the Polish Legal System. *Procedia Computer Science*, Vol. 192, pp. 2943–51.
 18. Ihlen Ø. and Raknes K. 2020. Appeals to ‘the Public Interest’: How Public Relations and Lobbying Create a Social License to Operate. *Public Relations Review*, Vol. 46, No. 5, p. 101976.
 19. Khrantsov I.A. and Fofanova A.Yu. 2021. Application of Information Technologies on Example of Management Organization in Murmansk Region. *Innovative Aspects of the Development of Science and Technology*, No. 2, pp. 119–225. (In Russ.).
 20. Safronova A.A. and Rudakova E.N. (eds). 2018. *Formation of the Financial Management System: Theory, Experience, Problems, Prospects*. Moscow, Scientific consultant. (In Russ.).
 21. Pokrovskaya O.D. 2018. About Terminology of Terminal Warehouse Infrastructure Objects. *World of Transport and Transportation*, Vol. 16, No. 1, pp. 152–63. (In Russ.).
 22. Persianov V.A., Metelkin P.V., Fedorov L.S., Kurenkov P.V., Bednyakova E.B., Sysoeva E.A., Proshkina E.S., Kravchenko M.V., Zavarzaeva N. .V., Ignatova Ya.S., Dranchenko Yu.M. 2014. Project “Urban Railways of Russia”. *Transport Bulletin*, No. 5, pp. 2–10. (In Russ.).