

В 2021 году продолжилось развитие сети скоростного дальнего следования: запущены поезда «Ласточка» по маршруту Москва — Бологое и вторая пара поездов «Ласточка» по маршруту Москва — Кострома. Начали курсировать в ежедневном обращении две новые пары скоростных дневных поездов «Ласточка» сообщением Москва — Минск, а также дневные поезда «Ласточка» сообщением Назрань — Минеральные Воды.

В 2021 году скоростными поездами формирования АО «ФПК» перевезено свыше 9,4 млн пассажиров, что в 1,4 раза больше уровня 2020 года. Доля перевозок пассажиров скоростными поездами от общего объема перевозок АО «ФПК» составила 11,7 %.

### Развитие вокзальной инфраструктуры

В 2021 году обновлено и отремонтировано 114 объектов вокзальной инфраструктуры (54 вокзальных комплекса и 60 пассажирских платформ общей площадью 126 тыс. м<sup>2</sup>). В том числе закончена реставрация Киевского вокзала, реконструированы вокзалы Петрозаводск, Киров, модернизированы вокзалы Екатеринбург, Московский вокзал Санкт-Петербурга, вокзальный комплекс Нижний Новгород, отремонтированы здания вокзалов Тулун, Иркутск-Пассажирский, Черемхово, Шимановск, Мурманск, проведено благоустройство территории привокзальной площади и выполнен текущий ремонт помещений вокзала Самара, обновлены посадочные места в залах ожидания на 23 вокзальных комплексах. Завершены масштабные работы по обновлению здания вокзала Арзамас-2: восстановлены

декоративные элементы фасада, заменены двери и окна, обновлены внутренние помещения и инженерные сети. Для маломобильных пассажиров на вокзальном комплексе установлена индукционная система для слабослышащих пассажиров и специальная билетная касса.

### Доступность вокзалов и поездов для маломобильных пассажиров

Все больше вокзалов и подвижного состава становятся доступными для маломобильных пассажиров. По состоянию на конец 2021 года достигнуты следующие результаты. Для маломобильных пассажиров адаптированы 111 вокзальных комплексов, что составляет 9 % от общего числа вокзалов, и 297 остановочных пунктов (3 %). Остальные объекты адаптированы частично, обеспечена доступность функциональных зон для отдельных категорий маломобильных пассажиров. В состав поездов дальнего следования включаются штабные вагоны локомотивной тяги для перевозки пассажиров с инвалидностью. Доля доступных для инвалидов штабных вагонов составляет 91 % от общего количества штабных вагонов. До 22 % увеличена доля электропоездов, доступных для маломобильных пассажиров в пригородном сообщении. 100 % скоростных и высокоскоростных пассажирских поездов доступно для маломобильных пассажиров.

Развиваются сервисы Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» (далее ЦСМ РЖД), с 1,5 тыс. до 10 тыс. увеличено количество вокзалов и остановочных пунктов, задействованных в его работе. Количество обслуженных

маломобильных пассажиров составило более 227 тыс. человек. На сайте ОАО «РЖД» в разделе «Маломобильные пассажиры» размещена Карта доступности вокзалов России с информацией о доступности функциональных зон вокзалов для основных категорий маломобильных пассажиров с фотографиями и необходимыми пояснениями.

На 194 вокзалах выполнена установка справочных видеотерминалов, поддерживающих технологию обслуживания пассажиров с нарушением функции слуха, в том числе на русском жестовом языке. В настоящее время на 40 вокзалах ведется настройка программного обеспечения геоинформационного сервиса управления навигацией по железнодорожным вокзалам, позволяющего строить маршруты без препятствий, доступные для маломобильных пассажиров.

### Система клиентского сервиса

Задача ОАО «РЖД» — своевременно предложить клиенту качественно новый уровень сервиса. Для информирования пассажиров о работе и услугах пассажирского комплекса работает Центр поддержки клиентов ОАО «РЖД».

В 2021 году большое внимание уделялось развитию новых сервисов для пассажиров, в том числе с использованием цифровых технологий.

В связи с ростом спроса на внутрироссийский туризм в 2021 году сформированы новые туристические предложения, включающие в себя проезд по железной дороге и экскурсионную программу. Создаются круизные железнодорожные

### Динамика сводного индекса удовлетворенности пассажиров в 2021 году, баллы

	I квартал 2021	II квартал 2021	III квартал 2021	IV квартал 2021
В дальнем следовании	84,1	82,0	82,6	84,4
В пригородном сообщении	81,3	81,9	81,7	82,8