



Сергей Татаринов: Пассажир всегда прав

В 2013 году железнодорожный и автобусный вокзалы Твери планируются объединить в современный единый транспортно-логистический комплекс. С такой инициативой недавно выступил губернатор Тверской области Андрей ШЕВЕЛЕВ, и ее поддержало руководство Октябрьской железной дороги. Но это дело будущего, тогда как качественные услуги пассажиры хотят получать уже сегодня. Руководство тверского автовокзала делает многое, чтобы соответствовать этим требованиям



Сергей ТАТАРИНОВ, генеральный директор ОАО «Тверьавтотранс».

— Сергей Сергеевич, в должности руководителя ОАО «Тверьавтотранс» вы работаете всего полгода. До этого возглавляли управление государственной жилищной инспекции Тверской области и зарекомендовали себя специалистом, умеющим решать самые острые проблемы и работать на перспективу. Очевидно, даже за этот короткий срок вы сделали тверской автовокзал более удобным и комфортным для пассажиров. Что там изменилось?

— Если говорить о приоритетных задачах, которые я поставил, возглавив компанию «Тверьавтотранс», то это прежде всего повышение качества обслуживания посетителей автовокзала, который, образно говоря, является воротами в областную столицу. Не секрет, что капитальный ремонт здесь не проводился с 1973 года. Конечно, о тотальной реконструкции речи пока не идет, поскольку у нас нет таких финансовых возможностей, как у транспортных гигантов, к примеру, РЖД. Тем не менее повысить качество и увеличить объем сервисных услуг нам вполне по силам уже сегодня. Первым шагом на пути совершенствования и оптимизации системы обслуживания стало изменение расписания работы билетных касс. Были установлены часы самого большого пассажиропотока и, исходя из этих показателей, изменился график работы кассиров. Помимо этого были открыты две дополнительные кассы. Еще одно важное изменение коснулось системы информирования пассажиров. В начале сентября мы заменили прежнее расписание в виде стенда на удобные экраны. Они размещены непосредственно над кассами и подключены к единой диспетчерской системе. Таким образом, пассажир видит расписа-

ние автобусов и последние изменения в нем, а также наличие свободных мест на рейсах. То есть если раньше ему приходилось вставать в очередь за билетом, не зная, достанется ли ему место в автобусе, то теперь подобные случаи исключены. Вместе с тем в ближайшем будущем мы планируем создать сайт, где можно будет не только получить информацию о расписании движения, времени отправления автобусов и наличии свободных мест, но и забронировать билеты.

— Как известно, любое преобразование обходится недешево. Где вам удастся найти средства? Понятно, что на продаже билетов много не заработаешь.

— Действительно, автовокзал сегодня никак не финансируется. К тому же в интересах пассажиров мы решили не продлять договоры аренды с некото-

допотопные рекламные конструкции мы демонтировали, заменив их современными красочными носителями. Теперь на автовокзале транслируются видео- и аудиоролики, причем не постоянно, а время от времени. Это меньше раздражает пассажиров



и не отвлекает их от объявления рейсов, расписания и другой необходимой информации. Совсем убрать рекламу мы не можем, так как наша задача — системная модернизация, и для ее решения мы должны использовать все инстру-

старым порядкам — далеко не уедешь. Как вы решаете эти вопросы?

— Должен признать, что работники «Тверьавтотранса» — профессионалы своего дела. В целом они положительно относятся ко всем нововведениям, поскольку хорошо понимают, что соответствовать потребностям пассажиров — наша общая задача. До недавнего времени мне поступало много жалоб на грубость кассиров. Я согласен с тем, что пресловутый человеческий фактор никто не отменял, и порой кто-то из сотрудников может сорваться. Но в нашей работе это недопустимо. Теперь все разговоры между кассирами и пассажирами записываются. Эта мера очень дисциплинирует и тех, и других. Еще одно нововведение — таблички на каждом окошке с именами и фамилиями кассиров. Помимо этого с недавних пор в здании автовокзала появился специальный бокс, установленный для того, чтобы пассажир мог опустить туда свой отзыв о работе сотрудников автовокзала (как положительный, так и отрицательный). Меры по каждому сигналу будут приниматься неза-

и гости областной столицы смогут увидеть первые терминалы в действии. Помимо этого, как я уже говорил, мы возлагаем большие надежды на интернет-сайт, где со временем можно будет не только бронировать, но и покупать электронные билеты.

— А как быть с филиалами вашей организации? Состояние автобусных станций в ряде муниципалитетов, мягко говоря, оставляет желать лучшего. К примеру, Торжокская автостанция мало чем отличается от деревянного барака. Филиалы тоже ждут перемены?

— Для нас это большой вопрос. Проблем в филиалах действительно много. Автостанцию в Торжке, построенную еще в конце 40-х годов прошлого века, давно пора сносить, но средств на строительство нового здания нет. Выход один — перенести автостанцию. В частности, рассматривается вариант размещения касс и зала ожидания в здании железнодорожного вокзала. Сейчас этот вопрос находится в стадии согласования с Минтрансом и руководством РЖД. Еще хоте-

В 2012 году тверитяне смогут ездить в столицу на автобусах, которые будут ходить четко по расписанию вне зависимости от степени их наполненности.

медлительно. Кроме того, я считаю, что решить кадровый вопрос помогут цифровые технологии и внедрение системы автоматизации. В частности, я имею в виду размещение в здании вокзалов электронных терминалов по продаже

лось бы пояснить, что ряд направлений, где находятся наши филиалы, к примеру, Калязин, Красный Холм, являются убыточными. У нас в отличие от некоторых частных компаний нет льготного налогообложения, поэтому на этих маршрутах мы работаем в минус. Но закрыть их мы не можем, так как понимаем степень возложенной на нас социальной ответственности: люди не должны лишаться транспортного сообщения только потому, что это невыгодно перевозчику.

— Сергей Сергеевич, очевидно, что ваша работа строится на взвешенных бизнес-решениях, благодаря чему часть проблем автовокзала уже осталась в прошлом. А какие задачи вы ставите перед предприятием на грядущий 2012 год?

— В первую очередь нас ждет большая работа по усилению мер безопасности на вокзале. Все понимают, что вокзал — режимный объект, но оказывается, что требования к нему предъявляются такие же,

рыми коммерсантами и избавиться от части ларьков, которые занимали много места и имели весьма не презентабельный вид. Автовокзал — не городской рынок, здесь должны располагаться только магазины и кафе, соответствующие его статусу — визитной карточки столицы Верхневолжья. Кроме того, старые,

менты, которые предлагает нам рынок.

— Помимо средств, которые вы, несмотря на все трудности, изыскиваете на развитие предприятия, нужен и грамотный персонал. Если коллектив не поддерживает «реформы» и привык работать по

билетов на пригородные направления. Так, старшее поколение может по-прежнему пользоваться услугами касс, а молодые люди — терминалами, что значительно оптимизирует работу автовокзала в целом и избавит пассажиров от утомительного стояния в очередях. Думаю, что уже следующим летом тверитяне

как и к аэропорту. В настоящее время на автовокзале проходит проверка документов при продаже билетов, а также непосредственно при входе в автобус. Кроме того, здание оснащено системой видеонаблюдения. А в начале 2012 года на входе и выходе на платформу будут установлены турникеты и металлодетекторы, появится охрана. Еще один важный момент, касающийся безопасности, — транспортная загруженность при вокзальном пространстве. В одном и том же месте заезжают и выезжают автобусы, высаживают клиентов такси, проходит пешеходная зона. Но уверен, что и этот вопрос мы в ближайшее время решим. Территория автовокзала позволяет сделать отдельные подъезды для въезжающего и выезжающего транспорта, но необходимо согласовать этот вопрос с ГИБДД, чем мы и занимаемся.

— В последнее время идут разговоры о том, что тверской автовокзал станет круглосуточным. И это правильно — все-таки наш регион имеет большую протяженность, к примеру, Тверь и Торжок разделяют 350 км. Когда наконец это произойдет?

— В настоящее время вокзал начинает свою работу в 4.30 и заканчивает в 21.30. Вопрос его круглосуточной деятельности мы сейчас активно обсуждаем с нашими партнерами-перевозчиками, которые выполняют большую часть рейсов по различным направлениям. В частности, мы разослали им информационные письма с таким предложением. Здесь также надо учитывать, что речь идет не только о поездках по тверскому региону, но и о новых межсубъектных маршрутах, которые можно будет открыть благодаря круглосуточному режиму работы вокзала. Вместе с тем недавно мы подали документы на создание постоянного рейса Тверь — Москва. Понятно, что сегодня уехать в столицу не составляет труда. Однако до сих пор нет автобусов, которые ходили бы четко по расписанию и вне зависимости от степени их наполненности. Надеюсь, что уже в первые месяцы нового года мы запустим этот маршрут, и два раза в день (утром и вечером) тверитяне смогут отправляться в столицу с большим комфортом, чем сейчас. Планов впереди много, но я надеюсь, что все задуманное нам удастся претворить в жизнь.

Александр АНОСОВ

Справка «А-Б»

Компания «Тверьавтотранс» существует с 1973 года, с момента создания Калининского производственного объединения автовокзалов и автостанций.

Затем объединение было переименовано в ГУП «Тверьавтотранс», которое в 2006 году сменило форму собственности и стало открытым акционерным обществом «Тверьавтотранс». Сегодня единственным акционером компании является Комитет по управлению имуществом Тверской области. Таким образом, выполняющая коммерческие функции, ОАО «Тверьавтотранс» остается под контролем государства. Основная деятельность — эксплуатация тверского автовокзала. Компания также занимается перевозкой пассажиров, на балансе находятся 90 автобусов большой и малой вместимости. В основном это пригородные социальные маршруты (около 30) и три междугородных. Среднесписочная численность предприятия — 373 человека.