

УТВЕРЖДАЮ Заместитель
директора СПб ГКУ «Организатор
перевозок»

_____ В.А. Алешковский
«___» _____ 2012 года

**РЕГЛАМЕНТ по реализации
СПб ГКУ «Организатор перевозок»
проездных документов многоразового пользования**

I. Общие положения

1. Регламент по реализации СПб ГКУ «Организатор перевозок» (далее – Учреждение) проездных документов многоразового пользования (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) подразделений Учреждения при осуществлении указанной деятельности.

Круг держателей

2. Держателями проездных документов многоразового пользования могут являться все граждане, желающие их приобрести.

Требования к порядку информирования о реализации проездных документов много разового пользования

3. Информация о реализации проездных документов многоразового пользования размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте Учреждения в сети Интернет (www.orgp.spb.ru), на сайте электронной карты «Подорожник» (www.podorozhnik.ru), а также предоставляется по телефону, посредством письменных разъяснений, путем электронного информирования.

4. Место нахождения Учреждения: Санкт-Петербург, ул. Рубинштейна, дом 32, литера А.

Адрес электронной почты Учреждения: uprpd@orgp.spb.ru.

Телефон для справок (812) 576-55-55.

График работы Учреждения (по московскому времени):

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 8.30 до 17.30;
пятница	- с 8.30 до 16.30;
суббота	- выходной день;
воскресенье	- выходной день;

обеденный перерыв

- с 12.30 до 13.18.

5. Адреса точек продаж проездных документов многоразового пользования представлены в Приложении № 1 к Регламенту.

Сведения о местах нахождения точек продаж размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет (www.orgp.spb.ru).

Сведения о режиме работы точек продаж размещаются:
на официальном сайте Учреждения;
на информационных стендах в Учреждении и в точках продаж.

6. На информационных стендах Учреждения в доступных для ознакомления местах и Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:

Регламент с приложениями или извлечения из него;
Время приема претензий и обращений заявителей.

II. Стандарт осуществления деятельности по реализации проездных документов многоразового пользования

Полное наименование вида деятельности

7. Реализация в установленном порядке проездных документов, в том числе на электронных носителях, используемых в системе городского и пригородного пассажирского транспорта общего пользования в Санкт-Петербурге (п. 2.3.18 Устава Учреждения).

Перечень видов проездных документов многоразового пользования приведен в Приложении № 3 к Регламенту.

Описание результата деятельности по реализации проездных документов многоразового пользования

8. Результатом деятельности по реализации проездных документов многоразового пользования является приобретение держателем проездного документа в соответствии с его потребностью.

Сроки реализации проездных документов многоразового пользования

9. Срок реализации проездного документа многоразового пользования держателю составляет:

- при обращении в точку продаж Учреждения в течение 1 – 3 мин.;
- при приобретении проездного документа с помощью интернет-сайтов или СМС-сообщений – в течение времени с момента совершения «отложенного» платежа до прикосновения электронного носителя к устройству пополнения.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с осуществлением деятельности по реализации проездных документов многоразового пользования

10. Реализация Учреждением проездных документов многоразового пользования осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, действующие на момент приобретения проездного билета:

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»;

Распоряжение Комитета по транспорту Правительства Санкт-Петербурга от 27.06.2007 № 30-р «Об организации реализации проездных билетов длительного пользования»;

Распоряжение Комитета по транспорту Правительства Санкт-Петербурга от 27.06.2007 № 31-р «О видах проездных билетов и порядке их обращения»;

Распоряжение Комитета по транспорту Правительства Санкт-Петербурга от 28.02.2008 № 24-р «Об организации заказа, изготовления и реализации разовых проездных билетов, заказа и изготовления проездных билетов длительного пользования»;

Распоряжение Комитета по транспорту Правительства Санкт-Петербурга «О стоимости проездных билетов длительного пользования».

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуг по реализации проездных документов многоразового пользования

11. При реализации проездных документов многоразового пользования Учреждением (в собственных точках продаж и в точках продаж ГУП «Петербургский метрополитен») государственная пошлина и иная плата за предоставление указанной услуги не взимается;

При реализации проездных документов многоразового пользования сторонними организациями может взиматься комиссионное вознаграждение.

Требования к точкам продаж проездных документов многоразового пользования

12. Информация о графике (режиме) работы точки продаж размещается на информационных стендах в точках продаж.

13. Точки продаж, размещенные в зданиях, оборудуются информационными стендами, содержащими сведения, указанные в пункте 6 Регламента.

14. Рабочее место работника Учреждения, осуществляющего реализацию проездных документов многоразового пользования (далее – кассир), должно быть оборудовано:

- контроллером продаж или универсальным пунктом продаж;
- персональным компьютером с доступом к информационным ресурсам Учреждения (для точек продаж, расположенных в зданиях):
 - контрольно-кассовой техникой для фискализации продаж и обязательной выдачей держателю кассового чека;
 - детектором банкнот.

15. Должностные лица Учреждения, ответственные за реализацию проездных документов многоразового пользования, обязаны иметь таблички на рабочих местах с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур (действий), требования к порядку их выполнения при реализации проездных документов многоразового пользования

Состав процедур

16. При реализации проездных документов

Реализация проездных документов многоразового пользования в точках продаж Учреждения включает в себя следующие процедуры (действия):

получение от гражданина информации о требуемом для приобретения проездном документе многоразового пользования;

проверка работоспособности электронного носителя для кодирования ресурса проездного документа;

при отсутствии у гражданина электронного носителя – предложить приобрести проездной документ многоразового пользования на электронном носителе с взиманием стоимости электронного носителя;

предварительный прием денежных средств;

кодирование ресурса проездного документа;

расчет;

выдача гражданину электронного носителя с закодированным проездным документом многоразового пользования.

17. При выявлении факта не читаемости не пополняемого электронного носителя

При выявлении факта не читаемости не пополняемого электронного носителя он подлежит сдаче на экспертизу в Учреждение по адресу и в часы работы в соответствии с п. 4 Регламента.

Не пополняемый электронный носитель должен быть без механических повреждений, изломов, расслоений и т.д.

При приеме электронного носителя от пассажира кассир осуществляет предварительную проверку. В случае подтверждения не читаемости кассир

принимает электронный носитель от держателя с приложением соответствующего Заявления.

После проведения экспертизы и установления причины не читаемости «заводской брак», производится замена нечитаемого электронного носителя на новый.

Держатель уведомляется по телефону ответственным лицом Учреждения о результатах экспертизы. В случае «заводского брака» электронного носителя держатель приглашается в удобное для него время в Учреждение для получения нового.

Новый не пополняемый электронный носитель взамен нечитаемого выдается держателю.

18. При выявлении факта не читаемости (повреждении) пополняемого электронного носителя

При выявлении факта не читаемости пополняемого электронного носителя держателю необходимо обратиться для восстановления ресурса в Учреждение по адресу и в часы работы в соответствии с п. 4 Регламента.

Держатель заполняет соответствующее заявление на восстановление ресурса с указанием приобретенных видов проездных документов многоразового пользования и прикладыванием не читаемого электронного носителя.

В случае одновременного кодирования на одном электронном носителе нескольких видов проездных документов многоразового пользования, на новую электронную карту кодируются ПБ наземного транспорта, в случае если на поврежденной/нечитаемой электронной карте был закодирован ПБ Метрополитена или ПБ единый на месяц, ПБ полумесячный единый Держателю кассир выдает справку (в которой указан UID поврежденной/ нечитаемой электронной карты и UID приобретенного) для дальнейшего восстановления в Метрополитене.

Ресурс единого электронного билета, предоставляющего право на совершение поездок в пределах фиксированной суммы (далее – ЕЭБ) восстанавливается в Учреждении после регистрации заявления на восстановление ресурса в течение одного календарного месяца.

Если не читаемый электронный носитель не имеет внешних повреждений, данный носитель направляется на экспертизу для установления причин нечитаемости. Держатель уведомляется по телефону о результатах экспертизы. В случае «заводского брака» держателю выдается новый электронный носитель выдается держателю без оплаты стоимости нового электронного носителя.

В случае повреждения электронного носителя, держателем новый электронный носитель приобретается с оплатой стоимости.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

19. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами и кассирами Учреждения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к порядку реализации проездных документов многоразового пользования, осуществляется руководителем структурного подразделения Учреждения, в задачи которого входит реализация проездных документов многоразового пользования, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений регламента.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

20. По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Порядок рассмотрения предложений, претензий, жалоб, заявлений

21. Заявитель может обратиться с претензией, жалобой, заявлением в следующих случаях:

- 1) не корректная работа сотрудников Учреждения, с указанием Ф.И.О. сотрудника, времени и места происшествия;
- 2) нарушение срока ответа на обращение;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных Регламентом;
- 4) не принятие приобретенного (действующего) проездного билета в транспортных средствах для осуществления оплаты проезда;
- 5) не правильное списание количества поездок или ресурса проездного билета многоразового пользования при оплате проезда;
- 6) не зачисление ресурса (отсутствие кодирования) проездного билета приобретенного путем «отложенных» платежей (по средствам сервисов Интернет, банкоматов, терминалов организаций, имеющих договорные отношения с СПб ГКУ «Организатор перевозок» и согласованных с Комитетом по транспорту Правительства Санкт-Петербурга);
- 7) блокировки действующего проездного билета многоразового пользования для осуществления оплаты проезда в транспортных средствах;
- 9) при необходимости восстановления ресурса проездного билета на новый электронный носитель в случае не читаемости, слома, механического повреждения пополняемого электронного носителя;
- 10) при не читаемости приобретенного проездного билета на не пополняемом электронном носителе;

22. Заявитель может обратиться на «горячую линию» Учреждения по телефону 576-55-55, направить письменное обращение посредством официального сайта: www.orgp.spb.ru, или официальным письмом.

7 23. Предложение, претензия,

жалоба, заявление должна содержать:

- 1) наименование организации: СПб ГКУ «Организатор перевозок», должностного лица органа: Директор – Михайлов Владимир Анатольевич;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) текст обращения.

24. Форма заявления для случаев пункта 21 п. 9, 10 Регламента выдается в кассе по адресу: ул. Рубинштейна, д.32, лит.А. При принятии заявления выдается регистрационный талон.

25. Обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение одного календарного месяца.

26. Ответ на обращение заявителя - физического лица не дается в следующих случаях:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменной жалобы не поддается прочтению (она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

при получении письменного обращения, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо СПб ГКУ «Организатор перевозок» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение ранее направлялось в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

27. По результатам рассмотрения обращений СПб ГКУ «Организатор перевозок», принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет обращение с уведомлением заявителя;
- 2) отказывает в удовлетворении обращения.

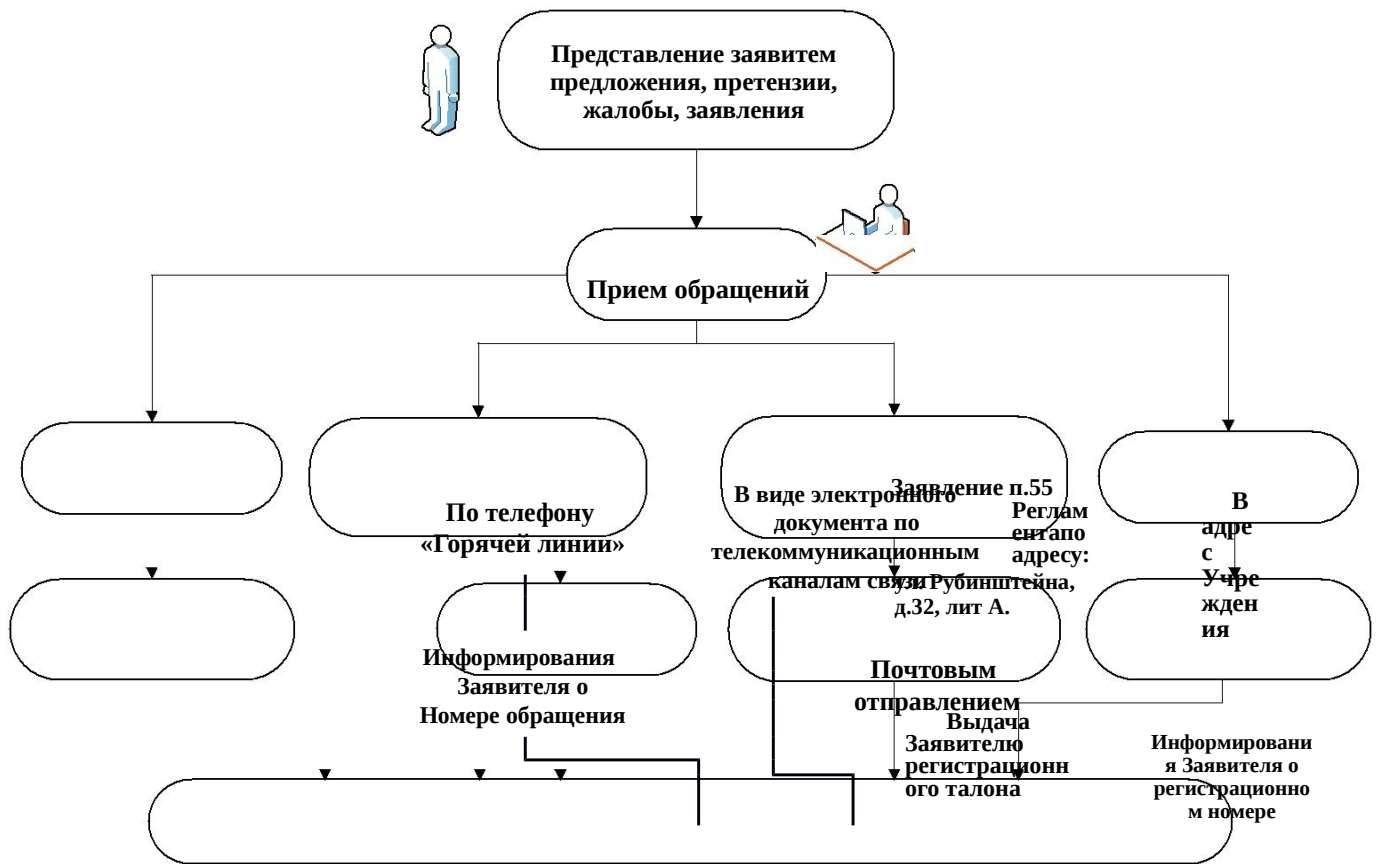
28. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 27 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения обращения.

Приложение № 1
к Регламенту № _____
от «__» _____ 2012 г.

Перечень точек реализации СПб ГКУ «Организатор перевозок»

<http://orgp.spb.ru/пункты-продажи-проездных-билетов/>

Порядок приема обращений



Регистрация обращений

Виды проездных билетов

№	Вид	Зона действия	Сроки реализации	Количество поездок	Период действия
1	Месячный автобусный билет	Городские троллейбусные маршруты и городские автобусные маршруты регулярных перевозок с посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах	Не ограничен	Не ограничено	Месяц с даты начала периода действия билета
2	Месячный автобусный билет для проезда на пригородных маршрутах	Пригородные автобусные маршруты регулярных перевозок с посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах	С 25-го числа месяца, предшествующего периоду действия билетов, по 5-е число включительно месяца действия билетов	Не ограничено	Календарный месяц
3	Месячный трамвайный билет	Городские трамвайные маршруты	Не ограничен	Не ограничено	Месяц с даты начала периода действия билета
4	Месячный троллейбусный билет	Городские троллейбусные маршруты	Не ограничен	Не ограничено	Месяц с даты начала периода действия билета
5	Месячный комбинированный (трамвай, троллейбус) билет	Городские трамвайные и троллейбусные маршруты	Не ограничен	Не ограничено	Месяц с даты начала периода действия билета
6	Месячный комбинированный (трамвай, автобус) билет	Городские трамвайные маршруты и городские автобусные маршруты регулярных перевозок в посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах	Не ограничен	Не ограничено	Месяц с даты начала периода действия билета
7	Месячный комбинированный (троллейбус, автобус) билет	Городские троллейбусные маршруты и городские автобусные маршруты регулярных перевозок в посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах	Не ограничен	Не ограничено	Месяц с даты начала периода действия билета
8	Месячный комбинированный (трамвай, троллейбус, автобус) билет	Городские трамвайные, троллейбусные маршруты и городские автобусные маршруты регулярных перевозок в посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах	Не ограничен	Не ограничено	Месяц с даты начала периода действия билета

9	Месячный единый (трамвай, троллейбус, автобус, метро) билет	Метрополитен, городские трамвайные, троллейбусные маршруты и городские автобусные маршруты регулярных перевозок в посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах	Не ограничен	Трамвай, троллейбус, автобус- не ограничено, метро - 70	Месяц с даты начала периода действия билета
10	Полумесячный единый (трамвай, троллейбус, автобус, метро) билет	Метрополитен, городские трамвайные, троллейбусные маршруты и городские автобусные маршруты регулярных перевозок в посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах	С 16-го числа месяца, предшествующего периоду действия билетов, по 5-е число включительно месяца действия билетов	Трамвай, троллейбус, автобус- не ограничено, метро - 35	С 1-го по 15-е число месяца включительно
11	Комбинированный (трамвай, троллейбус, автобус) билет на 10 поездок	Городские трамвайные, троллейбусные маршруты и городские автобусные маршруты регулярных перевозок в посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах, за исключением маршрутов по смешанному тарифу	Не ограничен	10	Проездной билет действителен с момента активации (первого предъявления в электронное устройство контроля оплаты проезда) до использования всех поездок, но не позднее 30 дней с даты изменения стоимости данного вида Проездного билета.
12	Единый электронный билет, предоставляющий право на совершение поездок в пределах фиксированной суммы	Метрополитен, городские трамвайные, троллейбусные маршруты и городские автобусные маршруты регулярных перевозок, городские маршруты водного транспорта Санкт-Петербурга	Не ограничен	В пределах фиксированной суммы	Проездной билет действителен с момента приобретения (пополнения ресурса) до использования ресурса, но не позднее 3 лет с момента приобретения (последнего пополнения ресурса)