

РЕГЛАМЕНТ
работы телефонной справочной линии 8 (800) 234-9880

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок организации работы справочной линии 8 (800) 234-9880 Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Организатор перевозок» (далее – Учреждение).

1.2. Телефонная справочная линия 8 (800) 234-9880 (далее – Справочная линия) создана для оперативного получения гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами и лицами без гражданства (далее – Граждане) краткой информации об установленных в Санкт-Петербурге маршрутах регулярных перевозок наземного городского пассажирского транспорта общего пользования, расписаниях движения и изменениях по ним.

1.3. Все обращения Граждан на Справочную линию подлежат регистрации, количественному учету и аудиозаписи.

1.4. По телефону Справочной линии Гражданин может получить имеющуюся в Учреждении краткую справочную информацию, о движении наземного городского пассажирского транспорта общего пользования по установленным в Санкт-Петербурге маршрутам регулярных перевозок, расписаниях движения и изменениях по ним (далее – Предоставляемая информация).

При предоставлении справочной информации об ожидаемом (прогнозном) времени прибытия подвижного состава наземного городского пассажирского транспорта на конкретную остановку, Гражданину необходимо иметь ввиду, что данная информация является ориентировочной, постоянно изменяется и может полностью утратить свою актуальность при изменении условий дорожного движения, возникающих происшествий и т.д.

1.5. Справочная линия не предназначена для приема жалоб, предложений и предоставления иной справочной информации, включая построение маршрутов передвижения Гражданина.

1.6. Письменный ответ по обращениям Граждан на Справочную линию не предоставляется.

2. Порядок действий Граждан, обратившихся на Справочную линию

2.1. Гражданину, обратившемуся на Справочную линию, с целью получения объективной и всесторонней справочной информации необходимо в корректной форме подробно изложить описание вопроса и при необходимости обозначить четкий адрес своего местоположения.

2.2. При предоставлении Гражданином неполной информации и (или) неточной информации по существу вопроса (в соответствии с пунктом 2.1. настоящего регламента) Специалистом может быть предоставлена неточная справочная информация.

2.3. В случае непредставления конкретных вопросов, связанных с движением наземного городского пассажирского транспорта общего пользования по установленным в Санкт-Петербурге маршрутам регулярных перевозок, расписаниях движения и изменениях по ним, Гражданин должен осознавать, что он отвлекает от работы Специалиста и ограничивает в праве на получение информации других Граждан.

3. Порядок работы специалиста Справочной линии

3.1. Специалист Справочной линии – ответственный работник Учреждения, непосредственно оказывающий услуги по предоставлению справочной информации (далее – Специалист).

3.2. Специалист осуществляет следующие виды деятельности:

- прием вызова;
- регистрация вызова;
- информирование Гражданина в рамках поступившего вопроса.

После оказания вышеуказанных услуг Специалист прощается с Гражданином и завершает соединение.

3.3. Специалист принимает вызов Гражданина и в пределах своей компетенции и возможностей (имеющейся информации, доступных баз данных и др.) безотлагательно предоставляет необходимую информацию и разъяснения по существу поставленных вопросов.

3.4. В случае если запрашиваемая Гражданином информация носит не справочный характер либо выходит за рамки Предоставляемой информации, а также если для предоставления ответа необходимо получение дополнительной информации, направления запросов, Гражданину может быть предложено обратиться на телефонную горячую линию 576-5555 Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Организатор перевозок» или изложить содержание своего обращения в письменной форме на официальном сайте Учреждения в сети Интернет www.orgp.spb.ru.

3.5. В случае если вопрос, изложенный в обращении, не относится к компетенции Учреждения, Специалист дает соответствующие разъяснения и рекомендует обратиться в соответствующую организацию по принадлежности вопроса.

3.6. Специалист не предоставляет Гражданам контактную информацию руководителей и работников Учреждения и органов государственной власти.

3.7. Специалист имеет право в одностороннем порядке прекратить разговор с Гражданином в следующих случаях:

- при использовании Гражданином ненормативной лексики;
- при проявлении к Специалисту агрессивного и неуважительного отношения;
- при оскорблении Специалиста;
- при непредставлении Гражданином в течение длительного времени конкретных вопросов о движении наземного городского пассажирского транспорта общего пользования по установленным в Санкт-Петербурге маршрутам регулярных перевозок, расписаниях движения и изменениях по ним.

Перед завершением соединения Специалист двукратно информирует Гражданина о предстоящем прекращении разговора и, при отсутствии должной реакции со стороны Гражданина, завершает соединение.

3.8. Обращения, указанные в пункте 3.7. настоящего регламента, Специалистами не регистрируются и не обрабатываются.

3.9. Если в телефонном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение подлежит незамедлительному направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. В этом случае, Специалист имеет право запросить у Гражданина его контактную информацию (ФИО, номер телефона).