

## РЕГЛАМЕНТ работы телефонной справочной линии 8 (800) 234-98-80

### 1. Основные термины и определения

**Учреждение** - Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Организатор перевозок».

**Справочная линия** – круглосуточная телефонная справочная линия 8 (800) 234-98-80 Учреждения.

**Гражданин** - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства.

**Обращение** – обращение Гражданина на Справочную линию с целью получения краткой справки о деятельности городского наземного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга (расписание движения маршрутов регулярных перевозок наземного городского пассажирского транспорта общего пользования, изменения трасс движения, виды проездных билетов и т.д.).

**Специалист** - квалифицированный, ответственный специалист Справочной линии, оказывающий информационно-справочные услуги и осуществляющий обработку Обращений Граждан в соответствии с настоящим Регламентом.

### 2. Общие положения

**2.1.** Настоящий Регламент устанавливает порядок организации работы Справочной линии и направлен на повышение эффективности работы Информационно-справочной и претензионной службы Учреждения и улучшение качества обслуживания Граждан в сфере пассажирских перевозок.

**2.2.** Справочная линия создана для оперативного предоставления Гражданам краткой справочной информации, связанной с деятельностью городского наземного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга (расписание движения маршрутов регулярных перевозок наземного городского пассажирского транспорта общего пользования, изменения трасс движения, виды проездных билетов и т.д.).

**2.3.** Обращения Граждан, поступившие на Справочную линию, подлежат аудиозаписи, регистрации и количественному учету.

**2.4.** Справочная линия не предназначена для приема претензий (жалоб), предложений, благодарностей, а также для построения маршрутов передвижения Гражданина.

**2.5.** Подать претензию (жалобу), предложение, благодарность, можно по телефону Горячей линии Учреждения: (812) 576-55-55 или на официальном сайте Учреждения: [www.orgp.spb.ru](http://www.orgp.spb.ru).

**2.6.** При возникновении пиковых нагрузок на Справочную линию Гражданин может:

- обратиться на Горячую линию Учреждения по телефону: (812) 576-55-55 (круглосуточно);
- оставить голосовое сообщение на автоответчик Горячей линии (после набора номера Горячей линии (812) 576-55-55 необходимо перевести телефон в тональный режим → нажать «1» → оставить голосовое сообщение). Голосовые Обращения обрабатываются в течение 24-х часов;
- обратиться на официальный сайт Учреждения: [www.orgp.spb.ru](http://www.orgp.spb.ru).

**2.7.** При обращении на Справочную линию Гражданин, оставаясь на линии, дает свое согласие:

- на обработку персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных п. 3 ч. 1 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», обработку, хранение и передачу третьим лицам (перевозчикам) персональных данных и подтверждает, что, давая такое согласие, он действует свободно, своей волей и в своем интересе. Гражданин в любой момент может отозвать свое согласие на обработку персональных данных;
- на то, что Обращение может быть переадресовано в соответствующие Контрольно-надзорные органы, Исполнительные органы государственной власти и (или) предприятию-перевозчику, в компетенцию которого входит решение вопроса (ов) по существу (например, вопросы, связанные с организацией перевозок и (или) работой персонала предприятий-перевозчиков).

**2.8.** Контактная информация руководителей и работников Учреждения Гражданам не предоставляется.

### **3. Порядок действий Гражданина, обратившегося на Справочную линию**

**3.1.** Гражданину, обратившемуся на Справочную линию с целью получения полной и достоверной информации, связанной с деятельностью городского наземного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга, необходимо в корректной форме подробно изложить суть вопроса.

**3.2.** При запросе справочной информации о прогнозируемом времени прибытия транспорта на конкретную остановку, Гражданину необходимо четко указать название остановки.

**3.3.** Гражданин должен иметь ввиду, что информация о прогнозируемом времени прибытия транспорта является ориентировочной, постоянно изменяется и может полностью утратить свою актуальность при изменении условий дорожного движения (транспортный затор, дорожно-транспортное происшествие (авария), ремонтные работы и т.д.).

**3.4.** При предоставлении Гражданином неполной и (или) неточной информации, либо изложении информации без предоставления конкретных данных (*например: «...Я нахожусь на Гражданском проспекте, сообщите время прибытия транспорта...»*), невозможно предоставить точную информацию о прогнозируемом времени прибытия транспорта.

**3.5.** Гражданин должен осознавать, что в случае отсутствия конкретики при

изложении Обращения, а также повторяя одну и ту же информацию в течение длительного времени, он отвлекает от работы Специалиста и ограничивает в праве на получение информации других Граждан.

**3.6.** В случае, если Гражданин неудовлетворен ответом Специалиста на поставленные вопросы, то он может оставить свои предложения на официальном сайте Учреждения: [www.orgp.spb.ru](http://www.orgp.spb.ru).

#### **4. Порядок работы Специалиста Справочной линии**

**4.1.** Специалист оказывает информационно-справочные услуги и осуществляет обработку Обращений Граждан в соответствии с разделом 2 настоящего Регламента.

**4.2.** При приеме входящих вызовов Специалист обязан представиться.

**4.3.** При предоставлении Гражданам справочной информации Специалист, в пределах своей компетенции и возможностей (имеющейся информации, доступных баз данных и др.), оперативно предоставляет необходимую информацию и дает разъяснения по существу поставленного вопроса.

Если для предоставления ответа Гражданину требуется дополнительное время (необходимо связаться с профильными специалистами Учреждения), то Специалист:

- уточняет у Гражданина, удобно ли ему ожидать на линии, и при его согласии переводит вызов в режим ожидания. После уточнения информации, отключает режим ожидания и предоставляет ответ Гражданину;
- фиксирует контактную информацию Гражданина (если Гражданину неудобно ожидать на линии), и, после уточнения информации, в обязательном порядке связывается с Гражданином для предоставления ответа.

**4.4.** При обработке входящего вызова Специалист:

- подробно предоставляет Гражданину информацию по существу поставленного вопроса;
- задает уточняющие вопросы (при необходимости);
- прощается с ним и завершает соединение.

**4.5.** В случае если Гражданин желает оставить претензию (жалобу), предложение, благодарность, Специалист предлагает обратиться по телефону круглосуточной Горячей линии Учреждения: (812) 576-55-55 или на сайт Учреждения: [www.orgp.spb.ru](http://www.orgp.spb.ru).

**4.6.** При поступлении на Справочную линию устного Обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, Специалист фиксирует факт обращения, дает рекомендации Гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, информирует Гражданина, что его Обращение не относится к компетенции Учреждения, поэтому не подлежит регистрации и рассмотрению.

**4.7.** Специалист имеет право инициировать завершение разговора с Гражданином в следующих случаях:

- при использовании Гражданином ненормативной лексики;
- при проявлении к Специалисту агрессивного и неуважительного отношения;
- при оскорблении Специалиста;

- при непредоставлении Гражданином в течении длительного времени конкретных, вопросов, касающихся деятельности городского наземного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга.

Перед завершением соединения Специалист информирует Гражданина о предстоящем прекращении разговора и, при отсутствии должной реакции со стороны Гражданина, завершает соединение (*например: «Если Вы будете продолжать разговор в подобном тоне, я буду вынуждена прекратить разговор и положить трубку.»*).

**4.8.** Обращения, указанные в п. 4.7 настоящего Регламента, Специалистами не обрабатываются.

**4.9.** Специалист, участвующий в процессе принятия и регистрации устных Обращений, поступивших на Справочную линию, несет ответственность за сохранность информации, изложенной в Обращениях.

**4.10.** 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 правоохранительные органы или в государственный орган в соответствии с его компетенцией.