

РЕГЛАМЕНТ работы телефонной справочно-претензионной линии (812) 576-55-55

1. Основные термины и определения

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

КЦ – контакт-центр Учреждения, осуществляющий деятельность по предоставлению информационно-справочных услуг и приему обращений (*жалоб, предложений, благодарностей*) от граждан и организаций по работе наземного городского и пригородного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга.

Справочно-претензионная линия – круглосуточная телефонная линия (812) 576-55-55 Учреждения.

Гражданин – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства.

Обращение – обращение Гражданина на Справочно-претензионную линию с целью получения справочной информации 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.*), жалоба (претензия), предложение, благодарность.

Оператор – специалист Справочно-претензионной 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 Справочно-претензионной линии и направлен на повышение эффективности работы КЦ Учреждения и улучшение качества обслуживания Граждан в сфере пассажирских перевозок.

2.2. Справочно-претензионная линия создана для:

- предоставления Гражданам информационно-справочных услуг, связанных 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.*);
- приема Обращений от Граждан, связанных с деятельностью наземного городского и пригородного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга.

2.3. Обращения Граждан, поступившие на Справочно-претензионную линию, подлежат аудиозаписи, регистрации и количественному учету.

2.4. Устные Обращения, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию Учреждения:

- регистрируются Оператором со слов Гражданина (не искажая сути), при этом окончательная формулировка Обращения не зачитывается Гражданину;
- при необходимости, направляются профильным подразделениям Учреждения для рассмотрения и подготовки ответа.

2.5. По желанию Гражданина на устное Обращение может быть предоставлен устный ответ.

2.6. Письменные ответы на устные Обращения Граждан не предоставляются. При желании Гражданина получить на свое Обращение письменный ответ Оператор разъясняет Гражданину порядок подачи письменного Обращения в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7 Устные обращения, на которые Оператором предоставлен развернутый ответ (например: *«Трасса движения маршрута была изменена в связи с проведением ремонтных работ, закрытием станции метрополитена, на постоянной основе/период с ... по ...»* и т.д.), не подлежат перенаправлению в профильные подразделения Учреждения, иные организации.

2.8. Обращения, связанные с организацией перевозок и работой персонала предприятия-перевозчика, обслуживающего маршруты регулярных перевозок наземного городского пассажирского транспорта общего пользования:

- регистрируются со слов Гражданина (не искажая сути), при этом окончательная формулировка Обращения не зачитывается Оператором;
- направляются руководству предприятия-перевозчика, и (или) в вышестоящие Контрольно-надзорные органы, для рассмотрения Обращения по существу поставленного вопроса и предоставления ответа Гражданину.

2.9. В случае, если Гражданин не удовлетворен ответом на свое Обращение, полученным от предприятия-перевозчика, Оператор фиксирует факт обращения, дает разъяснения Гражданину о необходимости обращения непосредственно к руководству предприятия-перевозчика, предоставившему ответ.

2.10. При поступлении на Справочно-претензионную линию устного Обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения:

- Оператор сообщает Гражданину, что его Обращение не относится к компетенции Учреждения, поэтому не подлежит регистрации и рассмотрению;
- дает рекомендации Гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.11. При возникновении пиковых нагрузок на Справочно-претензионную линию для удобства Граждан реализована возможность записи голосового сообщения на автоответчик (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.

Также возможно оставить Обращение на официальном сайте Учреждения: www.orgp.spb.ru.

2.12. При обращении на Справочно-претензионную 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*).

2.13. Контактная информация о руководителях и работниках Учреждения Гражданам не предоставляется.

3. Порядок действий Гражданина, обратившегося на Справочно-претензионную линию

3.1. Гражданину, обратившемуся на Справочно-претензионную 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 сообщении информации о недостатках, нарушениях, выявленных в работе городского наземного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга, или желании оставить благодарность, предложение, Гражданину необходимо в корректной форме подробно изложить суть Обращения, а также сообщить следующую обязательную информацию:

- Фамилию, Имя и Отчество;
- контактный номер телефона;
- дату происшествия;
- время происшествия;
- вид транспорта (автобус «социальный», автобус «коммерческий», трамвай, троллейбус);
- номер маршрута;
- государственный и (или) бортовой номер транспортного средства;
- место (адрес) происшествия;
- направление движения.

3.3. При предоставлении Гражданином неполной и (или) неточной информации о происшествии, либо изложении информации без предоставления конкретных данных (*например: «...Все маршруты, следующие по Гражданскому проспекту, часто не останавливаются на обязательных остановках...»*), как правило, невозможно выявить конкретного нарушителя, проверить (подтвердить) факт нарушения, рассмотреть Обращение по существу поставленного вопроса и применить меры к нарушителю.

3.4. Гражданин должен учитывать, что в случае отсутствия конкретики

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

3.5. В случае, если Гражданин не удовлетворен ответом Оператора на поставленные вопросы, то он может оставить свои предложения на официальном сайте Учреждения: www.orgp.spb.ru.

3.6. Анонимные жалобы Граждан по работе городского наземного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга не рассматриваются, ответы не предоставляются.

4. Порядок работы Оператора Справочно-претензионной линии

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

4.2. При приеме входящих вызовов Оператор обязан представиться (*например: «Доброе утро, Ольга!», «Добрый день, Светлана!»*).

4.3. При предоставлении Гражданам справочной информации Оператор, 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 (*например, необходимо связаться с профильными специалистами Учреждения*), то Оператор:

- 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 регистрации Обращения Оператор:

- подробно фиксирует суть Обращения со слов Гражданина;
- задает уточняющие вопросы (при необходимости);
- разъясняет Гражданину порядок и сроки рассмотрения Обращений;
- сообщает Гражданину номер зарегистрированного обращения (по требованию);
- прощается с ним и завершает соединение.

4.5. Результат рассмотрения Обращения, содержащего информацию о нарушении/нарушениях, выявленных в работе городского наземного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга, предоставляется Гражданину по телефону в срок не позднее 30 дней с момента подачи Обращения.

В случае, если для решения вопроса необходимо проведение проверки и (или) требуется получение (сбор) дополнительных материалов и информации (включая отправку запросов предприятиям-перевозчикам), срок рассмотрения Обращения может быть увеличен до 60 дней (с момента поступления Обращения).

4.6. Во избежание некорректного, двоякого толкования Обращения

при регистрации Обращения по телефону, Оператор может предложить Гражданину направить Обращение в форме электронного документа посредством официального сайта Учреждения в сети Интернет: www.orgp.spb.ru, или письменно.

4.7. В случае если вопрос, изложенный Гражданином в телефонном обращении, не относится к компетенции Учреждения, Оператор действует в соответствии с п. 2.10 настоящего Регламента.

4.8. С целью удостоверения в получении Гражданами ответов о результатах рассмотрения их Обращений от предприятий-перевозчиков, Операторы могут осуществлять выборочные контрольные звонки Гражданам (*в случае, если Обращение было перенаправлено предприятию-перевозчику в соответствии с подведомственностью вопроса, изложенного в Обращении Гражданина*). При совершении исходящего вызова Оператор обязан представиться.

4.9. Ответные и выборочные контрольные звонки Гражданам совершаются Операторами в рабочее время. В случае если по предоставленным Гражданином контактным данным невозможно связаться с Гражданином (*номер не отвечает, соединение «сброшено» Гражданином, Гражданином указаны некорректные контактные данные и т.д.*), после 2-3 попыток Оператор фиксирует данный факт и прекращает попытки связаться с Гражданином.

4.10. В случае если Гражданин в телефонном обращении сообщает Оператору, что не удовлетворен ответом на свое Обращение, полученным от предприятия-перевозчика, Оператор действует в соответствии с п. 2.9 настоящего Регламента.

4.11. Оператор имеет право инициировать завершение разговора с Гражданином в следующих случаях:

- при использовании Гражданином ненормативной лексики;
- при проявлении к Оператору агрессивного и неуважительного отношения;
- при оскорблении Оператора;
- при непредоставлении Гражданином в течение длительного времени конкретных жалоб, вопросов и предложений, связанных с деятельностью городского наземного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга.

Перед завершением соединения Оператор 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.»*).

4.12. Обращения, указанные в п. 4.11 настоящего Регламента, не подлежат обработке и рассмотрению.

4.13. Оператор несет ответственность за сохранность информации, изложенной в Обращениях и за оперативную передачу необходимой информации кругу лиц, имеющих право на ее получение.

4.14. 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.