

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

### 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.

**Горячая линия** – круглосуточная телефонная линия 8 (800) 234-98-80 Учреждения по предоставлению справочной информации о работе наземного городского и пригородного пассажирского транспорта Санкт-Петербурга.

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

**Запрос** – обращение Гражданина на Горячую 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.*).

**Оператор** – специалист Горячей линии, оказывающий информационно-справочные услуги и осуществляющий обработку Запросов Граждан в соответствии с настоящим Регламентом.

### 2. Общие положения

**2.1.** Настоящий Регламент устанавливает порядок организации работы Горячей линии и направлен на повышение эффективности работы КЦ Учреждения и улучшение качества обслуживания Граждан в сфере пассажирских перевозок.

**2.2.** Горячая линия создана для оперативного предоставления Гражданам 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 Горячую линию, подлежат аудиозаписи, регистрации и количественному учету.

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

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

**2.6.** При возникновении нагрузок на Горячую линию Гражданин может:

- обратиться по телефону Справочно-претензионной линии Учреждения: (812) 576-55-55 (круглосуточно);
- оставить голосовое сообщение на автоответчик Справочно-претензионной линии Учреждения (после набора номера (812) 576-55-55 необходимо перевести телефон в тональный режим → нажать «0» → 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 Горячую 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;

**2.8.** Контактная информация о руководителях и работниках Учреждения Гражданам не предоставляется. Информация, находящаяся в свободном доступе для Граждан, размещена на официальном сайте Учреждения: [www.orgp.spb.ru](http://www.orgp.spb.ru).

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

**3.1.** Гражданину, обратившемуся на Горячую 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 номер ожидаемого маршрута, название остановки и направление движения.

**3.3.** 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.

**3.3.** Гражданин должен учитывать следующее:

- 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.*);
- в случае отсутствия конкретной информации при изложении Запроса, 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.

**3.6.** 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](http://www.orgp.spb.ru).

#### **4. Порядок работы Оператора Горячей линии**

**4.1.** Оператор оказывает информационно-справочные услуги и осуществляет обработку Запросов 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 обработке Запроса Оператор:

- 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, Оператор предлагает:

- обратиться по телефону Справочно-претензионной линии Учреждения: (812) 576-55-55;
- на официальный сайт Учреждения: [www.orgp.spb.ru](http://www.orgp.spb.ru).

**4.7.** 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, вопросов, касающихся деятельности 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.»*).

**4.8.** Запросы, указанные в п. 4.7 настоящего Регламента, не подлежат обработке и рассмотрению.

**4.9.** Оператор несет ответственность за сохранность информации, изложенной в Запросах.