

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 (расписания 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, предложений, благодарностей, а также для построения маршрутов передвижения Гражданина.

2.5. С целью автоматизации предоставления ответов на наиболее распространенные вопросы от Граждан, поступающие в КЦ Учреждения, и повышения качества работы

КЦ Учреждения, реализована функция голосового помощника. При этом, предусмотрено соединение с Оператором в случае, если Запрос Гражданина не входит в функционал голосового помощника.

2.6. Направить обращение (жалобу, предложение, благодарность) можно по телефону Справочно-претензионной линии Учреждения: (812) 576-55-55 или посредством официального сайта Учреждения (раздел «Обратная связь»): www.orgp.spb.ru.

2.7. При возникновении нагрузок на Горячую линию Гражданин может:

- обратиться по телефону Справочно-претензионной линии Учреждения: (812) 576-55-55 (круглосуточно);
- направить обращение посредством официального сайта Учреждения: www.orgp.spb.ru.

2.8. 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.

2.9. 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.

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.

3.4. 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.

3.5. В случае, если Гражданин не удовлетворен ответом Оператора на поставленные вопросы, то рекомендуется оставить обращение посредством официального сайта Учреждения (раздел «Обратная связь»): 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 обращение (жалобу, предложение, благодарность), Оператор предлагает:

- обратиться по телефону Справочно-претензионной линии Учреждения: (812) 576-55-55;
- на официальный сайт Учреждения (раздел «Обратная связь»): www.orgp.spb.ru.

4.6. 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.»).

4.7. Запросы, указанные в п. 4.6 настоящего Регламента, не подлежат обработке и рассмотрению.

4.8. Оператор несет ответственность за сохранность информации, изложенной в Запросах.