



Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение
«Организатор перевозок»

ПРИКАЗ

«__» _____ 2023 года

№ _____

**Об утверждении Регламента
действий контролеров-ревизоров
пассажи́рского транспорта
ОКОП УКОП при осуществлении
проверки подтверждения оплаты
проезда, перевозки багажа,
провоза ручной клади**

В целях установления и регламентирования порядка действий контролеров-ревизоров пассажирского транспорта отдела по контролю оплаты проезда управления контроля оплаты проезда СПб ГКУ «Организатор перевозок»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Регламент действий контролеров-ревизоров пассажирского транспорта отдела по контролю оплаты проезда управления контроля оплаты проезда при осуществлении проверки подтверждения оплаты проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади (далее – Регламент) согласно Приложению к настоящему приказу.
2. Начальнику управления контроля оплаты проезда ознакомить работников отдела по контролю оплаты проезда управления контроля оплаты проезда с Регламентом под подпись и обеспечить его исполнение.
3. Признать утратившим силу приказ от 31.03.2022 № 95 «Об утверждении Регламента действий контролеров-ревизоров пассажирского транспорта ОКОП УКОП».
4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на первого заместителя директора.

Директор

В.О. Арсеньев

РЕГЛАМЕНТ

действий контролеров-ревизоров пассажирского транспорта ОКОП УКОП при осуществлении проверки подтверждения оплаты проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади

1. Термины и определения

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

УКОП – управление контроля оплаты проезда Учреждения.

ОКОП УКОП – 1 отдел по контролю оплаты проезда УКОП, 2 отдел по контролю оплаты проезда УКОП, 3 отдел по контролю оплаты проезда УКОП, 4 отдел по контролю оплаты проезда УКОП, 5 отдел по контролю оплаты проезда УКОП.

Проверка - мероприятия по проверке подтверждения пассажиром оплаты проезда, перевозки детей, следующих вместе с ним, в случаях, если его проезд или перевозка детей подлежит оплате, в том числе с предоставлением преимуществ по провозной плате, указанных в частях 1 и 2 статьи 21 Федерального закона от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», перевозки багажа, провоза ручной клади, а также подтверждения пассажиром права на бесплатный или льготный проезд при проезде по маршрутам регулярных перевозок наземного городского пассажирского транспорта общего пользования Санкт-Петербурга.

Контролер-ревизор – контролер-ревизор (старший контролер-ревизор) пассажирского транспорта ОКОП УКОП - должностное лицо СПб ГКУ «Организатор перевозок, уполномоченное осуществлять Проверки.

ТС – транспортное средство, в котором проводится Проверка.

Валидатор – стационарное электронное устройство, устанавливаемое в ТС для автоматизированной оплаты проезда и контроля оплаты проезда.

ПУСК – персональное устройство контролера-ревизора на базе терминала оплаты мобильного ТОП-М, используемое для автоматизированного контроля оплаты проезда.

Акт о выявленных нарушениях – акт о выявленных нарушениях правил пользования наземным городским пассажирским транспортом общего пользования Санкт-Петербурга.

Видеорегистратор – портативное электронное устройство, предназначенное для записи видеoinформации во время проведения Проверок.

СКК – служебная карта контролера-ревизора.

Безбилетный пассажир - лицо:

- обнаруженное при проверке в ТС без билета;
- предъявившее билет без регистрации поездки, если такая регистрация является обязательной;
- предъявившее поддельный билет;
- предъявившее билет, срок действия которого истек или в котором указана фамилия и номер документа, удостоверяющего личность, не соответствующие фамилии и номеру, которые указаны в предъявленном этим лицом документе, удостоверяющем личность;
- предъявившее ранее использованный билет или предоставившее в качестве основания для проезда сведения о ранее использованном электронном билете;
- предъявившее билет, предназначенный для лица, которому предоставлены преимущество или льгота по оплате проезда, и не имеющее при себе документа, подтверждающего право на предоставление указанных преимущества или льготы;
- предоставившее в качестве основания для проезда сведения об оформленном электронном билете, в том числе в виде копии такого билета на бумажном носителе или изображения на экране мобильного устройства, реквизиты которого не содержатся в автоматизированной информационной системе, предназначенной для хранения таких реквизитов.

2. Общие положения

2.1. Регламент действий контролеров-ревизоров пассажирского транспорта ОКОП УКОП при осуществлении проверки подтверждения оплаты проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади (далее – Регламент) устанавливает порядок действий контролеров-ревизоров в рамках исполнения должностных обязанностей, указанных в Должностной инструкции контролера-ревизора.

2.2. Настоящий Регламент обязателен для исполнения всеми контролерами-ревизорами, а также старшими контролерами-ревизорами ОКОП УКОП при Проверке.

2.3. Термины и определения, используемые в Регламенте, но не указанные в разделе 1 Регламента, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации и законодательством Санкт-Петербурга.

2.4. Настоящий Регламент разработан с целью недопущения нарушений прав граждан при проведении Проверок и повышения эффективности и культуры общения при проведении Проверок.

2.5. Контролер-ревизор пассажирского транспорта в рамках проведения Проверок обязан знать, руководствоваться и действовать в строгом соответствии со следующими регламентирующими документами, в том числе:

2.5.1. Федеральным законом от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» (ст. 20);

2.5.2. постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»;

2.5.3. Законом Санкт-Петербурга от 31.05.2010 № 273-70 «Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге» (ст. 41);

2.5.4. распоряжением Комитета по транспорту от 28.10.2022 года № 445-р «О подтверждении и проверке подтверждения оплаты проезда, перевозки детей, перевозки багажа, провоза ручной клади, при проезде по маршрутам регулярных перевозок в городском, пригородном и междугородном сообщении, установленным в границах Санкт-Петербурга, а также в границах Санкт-Петербурга и Ленинградской области»;

2.5.5. распоряжением Комитета по транспорту № 31-р от 27.06.2007 «О видах проездных билетов и порядке их обращения»;

2.5.6. приказом Комитета по транспорту от 18.12.1997 № 332 «Об утверждении Правил пользования наземным пассажирским транспортом» (пп.16, 17, 20) (далее – Правила).

2.6. Контролер-ревизор при осуществлении Проверки обязан демонстрировать высокий уровень профессиональной подготовки, проявлять вежливое и уважительное отношение к пассажирам ТС.

2.7. Контролер-ревизор осуществляет Проверки на основании наряд-задания на текущую дату в составе бригады по назначению начальника ОКОП УКОП.

2.8. Контролер-ревизор обязан соблюдать нормы личной гигиены: содержать в чистоте кожу рук, тела, полость рта.

2.9. Контролер-ревизор при проведении Проверки обязан быть одет в одежду установленного образца после обеспечения такой одеждой (после прохождения испытательного срока).

2.10. До обеспечения одеждой установленного образца (период испытательного срока) контролер-ревизор при проведении Проверки обязан быть одет в сигнальный жилет с отличительной надписью: «Комитет по транспорту. СПб ГКУ «Организатор перевозок».

2.11. Контролеры-ревизоры в общении друг с другом и с пассажирами обязаны быть вежливыми.

2.12. Контролер-ревизор обязан выполнять законные требования руководителя ОКОП УКОП и руководителей УКОП.

2.13. Контролер-ревизор помимо проведения Проверок, обязан осуществлять подсчет проверенных пассажиров и заносить данные о результатах проверок в ТС в наряд-задание.

2.14. Контролер-ревизор при выявлении неработающего стационарного оборудования по оплате проезда в проверяемом ТС обязан незамедлительно сообщить об этом старшему контролеру-ревизору посредством телефонной связи.

2.15. В случае возникновения конфликтной ситуации контролер-ревизор действует в соответствии с приказом по Учреждению «Об утверждении действий работников Учреждения, в отношении которых совершены противоправные деяния».

2.16. О возникновении конфликтной ситуации контролер-ревизор обязан незамедлительно сообщить посредством телефонной связи ответственному лицу ОКОП УКОП, а также сделать запись в наряд-задании с указанием места и времени происшествия.

2.17. Служебное удостоверение, одежда установленного образца и нагрудный знак (жетон), выдаются контролеру-ревизору после прохождения испытательного срока.

2.18. Контролеру-ревизору во время работы запрещается:

2.18.1. Допускать в отношении пассажиров любого вида высказывания и действия дискриминационного характера, в том числе по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений, угрозы, оскорбительные выражения, употребление ненормативной лексики, а также предъявлять неправомерные требования и обвинения.

2.18.2. Преследовать и задерживать пассажира, препятствовать его передвижению или выходу из ТС, удерживать пассажира за части тела и/или за одежду, применять в отношении него физическую силу, допускать превышение пределов необходимой самообороны.

2.18.3. При общении с пассажирами допускать высокомерный тон, грубость, заносчивость, некорректность высказываний.

2.18.4. Вступать с пассажирами в споры, дискуссии, совершать действия, препятствующие корректному общению, или провоцирующие противоправное поведение.

2.18.5. Использовать обороты, имеющие чрезмерный эмоциональный или превосходящий окрас, употреблять при общении слова-паразиты, жаргонные (вульгарные) слова и выражения, грубые, неэтичные фразы.

2.18.6. Произносить при Проверках высказывания, не относящиеся к процессу исполнения служебных обязанностей.

2.18.7. Курить на остановочных пунктах и ближе 15 метров от остановочных пунктов.

2.18.8. Препятствовать проведению видеосъемки пассажиром при проведении им таковой.

2.18.9. При составлении Акта о выявленных нарушениях удерживать, изымать, отказываться возвращать паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, гражданину.

2.18.10. Вводить пассажиров в заблуждение относительно ответственности, предусмотренной за проезд в наземном городском пассажирском транспорте без оплаты проезда, сообщать, что контролер-ревизор выписывает только предупреждение.

2.18.11. Вносить изменения в графы «Задание», «Маршрут №» и «Особые отметки» наряд-задания.

2.18.12. Находиться на рабочем месте в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

2.18.13. Отвлекаться и отклоняться на действия, которые не соответствуют выполнению трудовой функции контролера-ревизора, за исключением случаев возникновения угрозы жизни и/или здоровья для себя или пассажиров.

2.19. Контролер-ревизор осуществляет мероприятия по контролю оплаты проезда в соответствии с временем начала и окончания работы, указанным в наряд-задании, с перерывом для отдыха и приема пищи согласно времени, прописанному в наряд-задании.

3. Порядок осуществления Проверки

3.1. Проверки выполняются контролерами-ревизорами в составе бригады минимум из двух человек, на основании наряд-задания, которое находится у одного из контролеров-ревизоров бригады.

3.2. При выполнении Проверок контролер-ревизор обязан иметь при себе исправное и заряженное оборудование и документацию, необходимые для выполнения должностных обязанностей, а именно:

- ПУСК;
- СКК;
- бланки актов о выявленных нарушениях;
- персональный видеорегистратор;
- служебное удостоверение установленного образца (если выдавалось);
- нагрудный знак – жетон (после прохождения испытательного срока);
- прочую документацию и оборудование по решению вышестоящего руководства.

3.3. Для выполнения задач по осуществлению Проверки контролер-ревизор пассажирского транспорта осуществляет следующие действия:

3.3.1. Прибывает в ОКОП УКОП для прохождения перед началом работы инструктажа о технике безопасности, запрете высаживать несовершеннолетних пассажиров из ТС, предупреждении условий возникновения коррупционных правонарушений и о корректном обращении с пассажирами при проведении Проверок и соблюдении иных требований, в случае необходимости, а также получения наряд-задания и бланков Актов о выявленных нарушениях.

3.3.2. На отдаленных от ОКОП УКОП маршрутах открытие смены и проведение инструктажа проводится непосредственно на маршруте старшим контролером-ревизором

(ответственным лицом, назначенным начальником ОКОП УКОП) лично или по видеоконференцсвязи.

3.3.3. После прохождения инструктажа и получения наряд-задания в кратчайшие сроки, не отвлекаясь и не отклоняясь на действия, которые не соответствуют выполнению трудовой функции контролера-ревизора, прибывает к месту начала контрольных мероприятий в соответствии с информацией, указанной в наряд-задании.

3.3.4. По прибытии на остановочный пункт ТС контролер-ревизор включает персональный видеорегиистратор. Перед тем, как зайти в ТС, контролер-ревизор обязан четко произнести вслух под запись видеорегиистратора время начала проверки в ТС, а также бортовой номер и номер маршрута.

3.3.5. Контролеры-ревизоры заходят в ТС в крайние двери только после выхода и входа пассажиров.

3.3.6. Контролер-ревизор, зайдя в ТС, обязан дать возможность оплатить проезд вошедшим с ним пассажирам, а также дождаться, пока водитель закроет двери и начнет движение от остановочного пункта.

3.3.7. Контролер-ревизор, вошедший в ближнюю от водителя дверь ТС («контролер-ревизор А»), активирует функции проведения билетного контроля ПУСК согласно руководству пользователя ПУСК.

3.3.8. Контролер-ревизор во время обмена данными и блокировки валидаторов в вежливой форме приветствует пассажиров и просит предъявить проездные билеты для подтверждения оплаты проезда, например, «Здравствуйте, уважаемые пассажиры, контроль оплаты проезда, подготовьте свои проездные билеты для проверки».

3.3.9. После блокировки валидаторов «контролер-ревизор А» начинает Проверку с помощью визуального осмотра проездных билетов и с применением ПУСК, продвигаясь в сторону контролера-ревизора, вошедшего в дальнюю от водителя дверь ТС («контролер-ревизор Б»).

3.3.10. Контролер-ревизор, вошедший в дальнюю от водителя дверь ТС («контролер-ревизор Б»), после входа в ТС фиксирует в наряд-задании время входа в ТС, название остановочного пункта, бортовой номер ТС и номер маршрута, по которому следует ТС.

3.3.11. «Контролер-ревизор Б» активирует функцию «второстепенного входа» на ПУСК (согласно руководству пользователя ПУСК) для проведения Проверки.

3.3.12. После блокировки валидаторов и осуществления действий, указанных в п. 3.2.10, 3.2.11 Регламента, «контролер-ревизор Б» начинает Проверку с применением ПУСК, продвигаясь в сторону «контролера-ревизора А».

3.3.13. В случае осуществления Проверки в двухдверном ТС «контролер-ревизор Б» входит в крайнюю дверь и осуществляет проверку оплаты проезда, продвигаясь от центра ТС к задней площадке ТС.

3.3.14. В случаях прекращения работы ПУСК во время осуществления Проверки возможно подтверждение оплаты проезда банковской картой или иным электронным средством платежа путем повторного прикладывания банковской карты или иного электронного средства оплаты проезда к валидатору. СМС-уведомление или ПУШ-уведомление банка о проведенной оплате проезда носит информативный характер и не являются подтверждением оплаты проезда.

3.3.15. При осуществлении Проверки контролеру-ревизору запрещается забирать банковские карты и иные электронные средства платежа у пассажиров и самостоятельно прикладывать их к валидатору для осуществления проверки оплаты проезда.

3.3.16. В исключительных случаях, при максимальной наполненности салона ТС, контролеру-ревизору разрешается с согласия пассажира взять его банковскую карту или иное электронное средство платежа для проведения проверки оплаты проезда на валидаторе, при этом согласие пассажира должно быть четким и записано на видеорегиистратор, одновременно контролер-ревизор должен уведомить пассажира,

что вопросы работоспособности стационарного бортового оборудования не входят в компетенцию контролеров-ревизоров.

3.3.17. При выявлении безбилетного пассажира контролер-ревизор обязан:

- представиться (назвать должность, фамилию, имя и отчество);
- сообщить безбилетному пассажиру о нарушении им пункта 16.1 Правил (процитировав данную норму);
- потребовать у безбилетного пассажира предъявить документ, удостоверяющий личность;
- на основании предъявленного документа, оформить Акт о выявленных нарушениях;
- предоставить безбилетному пассажиру возможность дать объяснения по вопросу согласия или несогласия с нарушением Правил;
- разъяснить, что указанный Акт о выявленных нарушениях будет направлен в Комитет по транспорту для рассмотрения и принятия решения в рамках компетенций.

3.3.18. Составление Акта о выявленных нарушениях не освобождает безбилетного пассажира от оплаты проезда, перевозки детей, следующих вместе с ним, перевозки багажа, провоза ручной клади сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади.

3.3.19. В случае предъявления контролеру-ревизору, осуществляющему Проверку, документа, подтверждающего право на бесплатный или льготный проезд, без фотографии или проездного билета, выдаваемого отдельным категориям лиц, имеющим право на бесплатный или льготный проезд, оформленного на именной носитель без фотографии, и отказа от предъявления документа, удостоверяющего личность, и (или) свидетельства о рождении, предъявленный документ изымается. Изъятие предъявленного документа оформляется контролером-ревизоров, осуществляющим Проверку, актом в 2 (двух) экземплярах, один из которых выдается лицу, предъявившему указанный документ, другой экземпляр передается по окончании смены ответственному лицу ОКОП УКОП.

3.3.20. Акт о выявленных нарушениях составляется в ТС или на остановочном пункте в зависимости от решения безбилетного пассажира продолжать поездку далее до пункта назначения, в случае оплаты проезда или покинуть ТС на ближайшем остановочном пункте.

3.3.21. Если пассажир отказался предъявить документ, удостоверяющий личность, то в наряд-задании делается отметка о месте и времени выявленных нарушениях, при этом пассажир уведомляется, что он может быть привлечен к административной ответственности за безбилетный проезд.

3.3.22. Запрещено составлять Акт о выявленных нарушениях по фотографии паспорта, по копии паспорта, электронной копии паспорта.

3.3.23. Акт о выявленных нарушениях составляется в 2 (двух) экземплярах; один экземпляр выдается пассажиру, другой экземпляр передается по окончании смены ответственному лицу ОКОП УКОП. При отказе пассажира получить экземпляр Акта о выявленных нарушениях, 2 (два) экземпляра сдаются в конце смены.

3.3.24. В случае отказа пассажира от оплаты проезда контролер-ревизор обязан потребовать от пассажира покинуть ТС на ближайшем остановочном пункте во исполнение требований нормативных правовых актов, при этом контролеру-ревизору строго запрещено высказывать угрозы в отношении пассажира, применять физическую силу в отношении пассажира, оскорблять или каким-либо образом унижать человеческое достоинство пассажира.

3.3.25. Контролер-ревизор обязан потребовать от пассажира, отказавшегося от оплаты проезда и (или) от оплаты перевозки, следующих вместе с ним детей, покинуть

ТС на ближайшем остановочном пункте вместе с детьми, следующими вместе с ним во исполнение требований нормативных правовых актов.

3.3.26. Контролеру-ревизору запрещается предъявлять требование покинуть салон ТС пассажирам, не достигшим возраста 16 лет, следующих без сопровождения совершеннолетнего лица, а также пытаться высадить их из ТС.

3.3.27. В случае высадки контролером-ревизором пассажира, не достигшего возраста 16 лет, следующего без сопровождения совершеннолетнего лица, контролер-ревизор может быть привлечен к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

3.3.28. После окончания проверки контролер-ревизор прикладывает СКК к валидатору с целью разблокировки и убеждается, что валидаторы разблокированы, фиксирует факт разблокировки на видеорегистратор.

3.3.29. По окончании Проверки и выхода из ТС контролер-ревизор выключает видеорегистратор.

3.3.30. В конце рабочего дня контролер-ревизор сдает ответственному лицу ОКОП УКОП заполненный бланк наряд-задания и оформленные Акты о выявленных нарушениях, а также видеорегистратор для переноса данных в терминал сбора и хранения данных.

3.3.31. При наличии испорченных в течение смены бланков Актов о выявленных нарушениях, они сдаются после окончания работы ответственному лицу ОКОП УКОП.