

Регламент взаимодействия в случаях выявления сбоев при обработке электронных карт «Единая карта петербуржца»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок при выявлении случаев неработоспособности электронной карты «Единая карта петербуржца» (далее – ЕКП) на городском пассажирском транспорте Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

1.2. Целями настоящего регламента является оперативное выявление, локализация и устранение сбоев при оплате проезда с использованием ЕКП.

2. Подготовительные мероприятия

2.1. В целях реализации настоящего регламента в организациях определяются подразделения, ответственные за работу с пассажирами, локализацию, проверку и устранение сбоев в работе оборудования при использовании ЕКП (далее – Ответственные подразделения).

2.2. Информация о контактных данных сотрудников Ответственных подразделений и порядке взаимодействия с ними, доводится до кассиров и кондукторов, а также лиц, уполномоченных осуществлять проверки.

2.3. В организациях разрабатываются информационные и методические материалы для кассиров, кондукторов и лиц, уполномоченных осуществлять проверки, по разъяснению пассажирам действий в случае возникновения сбоев при оплате проезда с использованием ЕКП.

2.4. В организациях на постоянной основе проводятся инструктажи (с отметкой в журнале) о порядке действий при выявлении сбоев с использованием ЕКП, а также вежливом и корректном обращении с владельцами ЕКП и разъяснении им действий по оплате проезда или оформления (переоформления) проездных документов.

2.5. Информация об определении или изменении Ответственных подразделений и контактные данные ответственных сотрудников (по направлениям деятельности) направляются в Комитет по транспорту и СПб ГКУ «Организатор перевозок».

3. Организация информационного взаимодействия

3.1. В случае выявления сбоев при оплате проезда с использованием ЕКП кассиры, кондукторы и лица, уполномоченные осуществлять проверку, в вежливой форме разъясняют владельцу ЕКП порядок его действий. Запрещается высадка пассажиров из транспортных средств в случае некорректной обработки ЕКП устройствами контроля оплаты проезда.

3.2. Обо всех выявленных случаях некорректной обработки ЕКП кассиры, кондукторы и лица, уполномоченные осуществлять проверку, докладывают в Ответственные подразделения в соответствии с установленным в организации порядком, но не позднее суток с момента их выявления.

В обязательном порядке информация по каждому конкретному случаю доводится до сведения подразделений, отвечающих за работу с пассажирами, а также до уполномоченного подразделения СПб ГКУ «Организатор перевозок» в соответствии с разработанным регламентом. Обобщенная информация о выявленных случаях

некорректной обработки ЕКП и принятым мерам направляется еженедельно от СПб ГКУ «Организатор перевозок» на электронную почту spirin@transport.gov.spb.ru.

3.3. Ответственные подразделения, получившие информацию о сбоях при обработке ЕКП, принимают незамедлительные меры по оценке ситуации и устранению выявленных проблем (технического и организационного характера).

3.4. Подразделения, уполномоченные для работы с пассажирами, при обращении к ним владельца ЕКП, у которого были выявлены проблемы с использованием ЕКП, должны обладать информацией, полученной от Ответственных подразделений, для разъяснения пассажиру его дальнейших действий.

3.5. СПб ГКУ «Организатор перевозок» и ГУП «Петербургский метрополитен» организывают оперативное взаимодействие между собой и с СПб ГКУ «Центр информационного сопровождения» для обеспечения устранения замечаний, выявленных в рамках использования ЕКП.