

ПРОЕКТ

Приложение № 10  
к Долгосрочному Инвестиционному Соглашению  
№ \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

## РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

1. Исполнитель осуществляет информирование Пользователей на официальном сайте Исполнителя и на информационных табло, установленных по ходу движения перед ПВП, в иных местах по указанию Государственной Компании и/или Оператора в рамках Соглашения о Взаимодействии, а также иными способами в случаях и в порядке, предусмотренном Законодательством и Соглашением. Такая информация должна предоставляться на русском и английском языках и включать в себя:

1) схему Автомобильной Дороги с указанием начального пункта Автомобильной Дороги и обозначением всех въездных и выездных ПВП и маршрутов альтернативного бесплатного проезда, протяженность Автомобильной Дороги и протяженность маршрута альтернативного бесплатного проезда. По требованию Государственной Компании (Оператора, если применимо) Исполнитель также размещает информацию о начальном и конечном пунктах Смежных Платных Участков и протяженности таких Участков, въездных и выездных ПВП, расположенных на Смежных Платных Участках и маршрутах альтернативного бесплатного проезда;

2) полное официальное наименование, адрес (место нахождения) и сведения о государственной регистрации Исполнителя;

3) информацию о неблагоприятных погодных условиях на Автомобильной Дороге, повышающих опасность возникновения ДТП, и других обстоятельствах, влияющих на безопасность дорожного движения по Автомобильной Дороге и способных повлиять на выбор Пользователем маршрута движения. Такая информация доводится до сведения Пользователей в режиме реального времени, а также во временной перспективе с учетом среднего значения времени, необходимого транспортному средству для прохождения всего пути по Автомобильной Дороге;

4) адрес и номер телефона:

(а) аварийной службы Исполнителя;

(б) подразделения Исполнителя, осуществляющего информационную поддержку, а также прием обращений, жалоб и претензий Пользователей (Центр по работе с Пользователями);

(с) подразделение или подразделения ГИБДД МВД РФ, обслуживающие Автомобильную Дорогу;

(д) подразделение по защите прав потребителей органа местного самоуправления;

5) иную информацию, предусмотренную Законодательством и/или Соглашением.

2. Исполнитель обязуется оперативно передавать информацию, указанную в пункте 1, Оператору.

## ПРОЕКТ

3. Исполнитель извещает Государственную Компанию, Оператора, Пользователей Автомобильной Дороги обо всех запланированных работах по Содержанию, Ремонту, Капитальному Ремонту, а также ремонту и/или замене оборудования, предназначенного для организации проезда и Сбора Платы за Проезд или других работах, которые требуют перерыва или приостановки движения по Автомобильной Дороге на любой промежуток времени, не позднее, чем за 12 часов до проведения таких действий.

4. В случае выполнения работ, необходимость проведения которых вызвана аварийными ситуациями, Исполнитель незамедлительно извещает о них Государственную Компанию, Пользователей Автомобильной Дороги, а также Оператора (при необходимости) с предоставлением максимально точной информации относительно масштабов проведения и возможной продолжительности работ.

5. Исполнитель обеспечивает оказание Пользователям первой помощи.

6. Исполнитель во взаимодействии с операторами сотовой связи обязуется обеспечить предоставление Пользователям услуги по обеспечению бесперебойной сотовой связи и доступа к интернету на всем протяжении Автомобильной Дороги.

7. Исполнитель информирует Государственную Компанию, Оператора и Инженера (если применимо) обо всех изменениях в состоянии Автомобильной Дороги в соответствии с порядком представления информации о транспортно-эксплуатационном состоянии, Платы за Проезд (Приложение 7.2. к Приложению № 7) и незамедлительно - о чрезвычайных ситуациях.

8. В случае чрезвычайной ситуации Исполнитель незамедлительно и безвозмездно предоставляет Пользователям услуги, направленные на минимизацию негативных последствий наступления чрезвычайной ситуации. Исполнитель также осуществляет мероприятия по перемещению прекративших движение неисправных транспортных средств с проезжей части.

9. Исполнитель в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента выявления соответствующих событий в письменной форме извещает Государственную Компанию о фактах несогласованных в установленном порядке с Государственной Компанией действий юридических и (или) физических лиц (размещение инженерных коммуникаций, строительство зданий и сооружений, установка дорожных знаков и указателей, организация мест несанкционированной торговли, установка рекламы и т.п.) в Полосе Отвода и Придорожной Полосе Автомобильной Дороги, на которых расположены Искусственные Сооружения. На основании предписания Государственной Компании Исполнитель обязан принять меры по прекращению выполнения таких работ юридическими и (или) физическими лицами, выполнить работы по ликвидации незаконно возведенных объектов, с последующей компенсацией затрат за счет лиц, осуществивших несанкционированные действия.

10. Исполнитель незамедлительно в письменной форме извещает Государственную Компанию о фактах сбоев в работе линий электроосвещения и принимает меры по ликвидации этих сбоев.

1. Сотрудники Исполнителя (далее – «Сотрудники») должны осуществлять свою профессиональную деятельность добросовестно и честно. При взаимодействии с пользователями Автомобильной Дороги («Пользователи») Сотрудники должны быть вежливыми, доброжелательными и учтивыми. В общении им следует воздерживаться от использования профессионального жаргона, не имеющего для Пользователя однозначного толкования, а также надлежит не допускать нецензурной лексики.
2. Все Сотрудники на своих рабочих местах должны иметь опрятный внешний вид, носить установленную специальную форму одежды, устанавливаемую Исполнителем по согласованию с Государственной Компанией, и иметь бейджик (иной носитель информации), содержащий фамилию, имя, отчество и должность Сотрудника.
3. Сотрудники осуществляют обслуживание Пользователей в порядке очередности. Сотрудники не вправе отказывать предпочтение одному Пользователю перед другими в отношении предоставления услуг на Автомобильной Дороге, кроме случаев, прямо установленных Законодательством или Соглашением.
4. При взаимодействии с Пользователями Сотрудники должны избегать конфликта интересов и личной заинтересованности, негативно влияющих на качество их работы, в частности, выражающихся в предоставлении каких-либо привилегий одним Пользователям перед другими.
5. В случае возникновения у Пользователя претензий, жалоб к качеству выполняемой Сотрудником работы по его требованию представляется фамилия непосредственного руководителя Сотрудника и номер его рабочего телефона. По первому требованию Пользователя ему выдается книга жалоб и предложений при условии, что ознакомление Пользователя с книгой жалоб и предложений осуществляется вне пропускных пунктов Пункта взимания платы и не создает затруднений в движении.
6. В случае возникновения конфликтных ситуаций при обслуживании Пользователей, которые Сотрудник не может разрешить самостоятельно, он обязан немедленно уведомить об этом вышестоящего руководителя. Процедура разрешения конфликтных ситуаций, в том числе, порядок действий Исполнителя и ответственные Сотрудники, определяются по согласованию с Государственной Компанией за 6 (шесть) месяцев до Ввода Автомобильной Дороги в Эксплуатацию.

### ГЛАВА 3. Публичные действия Сотрудников

7. Сотрудники в любых ситуациях должны воздерживаться от действий и заявлений, выходящих за пределы их компетенции и полномочий. Порядок действий сотрудников в экстренных ситуациях определяется внутренними документами Исполнителя.

## ПРОЕКТ

8. Распространение любой информации, раскрывающей конфиденциальные сведения, а также содержащей недостоверные факты, преувеличения, искажения, равно как и предоставление информации в форме, заведомо предполагающей ее неверное понимание, не допускается.
9. Сотрудники Исполнителя не вправе делать каких-либо публичных высказываний, суждений и оценок, непосредственно связанных с их должностными обязанностями, без письменного согласования с руководством Государственной Компании.

### ГЛАВА 4.      **Закрытие полосы ПВП**

10. Исполнитель вправе дать указание Оператору закрыть полосу движения ПВП для движения транспортных средств в случае наступления чрезвычайного происшествия, произошедшего на Автомобильной Дороге (дорожно-транспортное происшествие, поломка транспортного средства, возгорание или подтопление пропускного пункта, и проч.).
11. Исполнитель обязан в кратчайшие сроки устранить причины, послужившие основанием для закрытия пропускного пункта, и дать Оператору разрешение открыть пропускной пункт для движения транспортных средств.
12. На время закрытия пропускного пункта Исполнитель оказывает содействие Оператору по взаимодействию с Пользователями с целью предотвращения возникновения у пользователей недовольства закрытием пропускного пункта .

### ГЛАВА 5.      **Порядок организации работы с жалобами Пользователей**

13. Исполнитель обязан своевременно реагировать на поступающие жалобы от Пользователей и рассматривать их в установленном порядке.
14. Исполнитель еженедельно направляет Государственной Компании отчет о проделанной работе по рассмотрению обращений, жалоб от Пользователей по форме, установленной соответствующим Приложением.
15. Исполнитель обеспечивает ведение книги обращений, жалоб. Книга обращений, жалоб держится на каждом ПВП прошивается, нумеруется и скрепляется печатью Концедента или уполномоченного им лица. Книга жалоб заполняется и хранится в специально отведенном для этого месте за пределами ПВП на территории Платного участка, въезд на который данный ПВП обеспечивает.
16. По требованию Государственной Компании Исполнитель обязан предоставить Государственной Компании заверенную копию книги жалоб ПВП.

ПРОЕКТ

**Государственная Компания:**

**Исполнитель:**

---

*М.П.*

*М.П.*