

*Уважаемые жители Санкт-Петербурга!*

*Мы просим Вас помочь сделать **Специальное Транспортное Обслуживание** (социальное такси) более доступным, для этого мы подготовили для Вас информационную брошюру с полезными советами по оформлению заявок на **СТО***

**Оформить заявку на СТО можно воспользовавшись двумя способами:**

• **По телефону 576-03-00**

- ✓ прием заявок производится по рабочим дням с понедельника по пятницу с 08 часов 15 минут до 16 часов 30 минут;
- ✓ прием заявок на требуемую дату начинается за 7 рабочих дней и заканчивается за 1 рабочий день до даты поездки

Максимальные часы нагрузки на службу приема заявок по телефону приходятся на утренние часы, а также на понедельники и пятницы, просим учитывать это при подаче заявки по телефону, а также некоторые дополнительные рекомендации...

• **Посредством сети «Интернет», ссылка на ресурс: <https://www.staxi.spb.ru/>**

- ✓ прием заявок осуществляется круглосуточно
- ✓ прием заявок на требуемую дату начинается за 7 рабочих дней и заканчивается в 14 часов 00 минут за 2 рабочих дня до даты поездки;
- ✓ заявка на специальное транспортное обслуживание подтверждается специалистами ГИРЦ не позднее, чем за два рабочих дня, до даты поездки. Потребителю услуги необходимо подтвердить заявку не позднее 14 часов 00 минут за один рабочий день до даты поездки обязательно через сеть «Интернет», не занимая каналы связи;

**! ВАЖНО!** Перед оформлением заявки посредством сети «Интернет» рекомендуем предварительно ознакомиться с инструкцией, размещенной на первой странице сайта

Информация от ГИРЦ с подтверждением может попасть в папку «СПАМ»! рекомендуем Вам во избежание подобной ситуации предварительно проверить настройки почты



## Рекомендации по оформлению заявки по телефону

Телефон **576-03-00** является многоканальным, для Вашего удобства для приема заявок на СТО действуют 60 каналов связи. Для того, чтобы сделать сервис более удобным для Вас просим при оформлении заявок быть готовым сообщить:

- ✓ **Ф.И.О.;**
- ✓ **район проживания;**
- ✓ **дату и время поездки;**
- ✓ **название и адрес социально-значимого объекта;**
- ✓ **цель поездки**

Прием заявки завершается после подтверждения оператором приема заявки и повторения деталей поездки, время отведенное на оформление заявки – **2,5 минуты**. Просим учитывать это и сообщать только ту информацию, которая необходима для правильного оформления заявки



Что делать, если нужно отказаться от поездки?

Отказаться от поездки необходимо не позднее, чем за один час до поездки:

- ✓ по телефону **334-41-43** с понедельника по четверг с 08 часов 15 минут до 17 часов 20 минут, по пятницам – до 16 часов 30 минут;
- ✓ через сеть интернет для заявок, поданных через интернет;
- ✓ по телефону диспетчерской службы транспортной организации, если поездка совершается, когда специалисты ГИРЦ не работают (телефон диспетчерской службы ТО предоставляется по телефону 334-41-43 по рабочим дням после 14 часов 00 минут накануне даты поездки).

**!!!** При отказе от поездки менее чем за один час до поездки фиксируется «отказ при подаче ТС»



Что будет, если не отказаться от поездки в установленный срок?

При наличии у потребителя услуги двух «отказов при подаче ТС» в течение 30-ти календарных дней, предоставление СТО приостанавливается на 60 календарных дней. «Отказ при подаче ТС» фиксируется сотрудниками ГИРЦ также в случае, когда Вы не вышли на посадку в течение 15 минут после оповещения о подаче автомобиля. К сожалению, нам приходится вводить указанные меры для того, чтобы каждый из Вас понимал свою ответственность перед городом и другими потребителями услуги

# Посадка в автомобиль

- На посадку предусмотрено до 15 минут после оповещения о прибытии автомобиля. Если оповещение о подаче транспортного средства поступило заранее, выйти на посадку необходимо ко времени, указанному в заявке;
- После 15 минут ожидания автомобиль уезжает, а потребителю услуги фиксируется «отказ при подаче ТС»;
- Перед началом поездки необходимо предъявить паспорт (его ксерокопию), временное удостоверение личности или карту петербуржца, свидетельство о рождении, пристегнуться ремнями безопасности;
- Лица, сопровождающие инвалида, имеющего стойкие формы психических расстройств, обязаны обеспечивать безопасность водителя во время движения;
- Посадка детей-инвалидов в автомобиль без сопровождающих лиц не производится, поездка не осуществляется;
- Потребители услуги и лица, их сопровождающие, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения, к посадке в автомобиль не допускаются

## Оплата проезда

- СТО предоставляется отдельным категориям инвалидов Санкт-Петербурга **в дополнение к уже имеющимся у них льготам по проезду на городском общественном транспорте** в виде оплаты за счет средств бюджета Санкт-Петербурга стоимости разового проезда на автомобильном транспорте (от 90% до 50%) в зависимости от категории и группы инвалидности гражданина и видов объектов, включенных в основной и дополнительный перечни социально значимых объектов, расположенных на территории Санкт-Петербурга;
- Оплата услуги осуществляется в соответствии с суммой, сообщенной получателю услуги при оформлении заявки. Рекомендуется заранее приготовить требуемую сумму для оплаты поездки без сдачи, под расчет

**Благодарим Вас за то, что придерживаетесь предложенных рекомендаций. Это поможет нам сделать более удобный сервис для Вас!**

Со всей информацией, связанной с работой СТО, Вы можете ознакомиться на официальном сайте ГИРЦ, перейдя по вкладке «Специальное транспортное обслуживание отдельных категорий граждан в Санкт-Петербурге» (ссылка на ресурс: <https://iss.ktsz.spb.ru/ISS/esrn/index/st.htm>), а также Вы можете задать нам вопросы по телефону **334-41-43** (прием обращений граждан, касающихся СТО)