Приложение № 10

к Долгосрочному Инвестиционному Соглашению

№ ___ от «___» _____ 201_ г.

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

ГЛАВА 1. **Обязанность по информированию Пользователей и иные услуги, оказываемые Пользователям**

1. Исполнитель осуществляет информирование Пользователей на официальном сайте Исполнителя и на информационных табло, установленных по ходу движения, 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, протяженность Автомобильной Дороги.;

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

3) адрес и номер телефона:

(a) аварийной службы Оператора;

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

(c) подразделение или подразделения ГИБДД МВР РФ, обслуживающие Автомобильную Дорогу;

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

4) иную информацию, предусмотренную Законодательством и/или Соглашением, Соглашением о Взаимодействии.

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

3. Исполнитель извещает Государственную Компанию, Оператора, Пользователей Автомобильной Дороги обо всех запланированных работах по Содержанию, Ремонту, Капитальному Ремонту 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 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. 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 (Приложение 7.2. к Приложению № 7 к Соглашению) и незамедлительно - о чрезвычайных ситуациях.

6. 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.

7. 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.

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

ГЛАВА 2. **Публичные действия Сотрудников**

1. 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.
2. 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.

3. 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.

Государственная Компания:	Исполнитель:
М.П.	М.П.