



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минтранс России



Транспортный  
университет

# ИЭФ | Ищу потерю!

**Ожидаемые сроки исполнения:**

Один семестр (Февраль 2025 - Июнь 2025)

**Заказчик**

Кожевникова Алла Николаевна

2025



# Контекст

*В какой области решаем проблему?*



Транспорт, метрополитен г. Москвы,  
перевозки пассажиров, поиск потерянных  
вещей в транспорте



# Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

## Кто?

Пассажир наземного общественного транспорта г. Москвы

## Что хочет?

Быстро и в короткий срок пассажиру получить информацию о своих потерянных или оставленных(утерянных) ценных вещах в метрополитене г. Москвы и забрать именно их со Склада забытых вещей

## Что мешает?

Информация в сети Интернет о действиях пассажира в случае потери своих вещей в метрополитене г. Москвы имеется, однако не регламентируются сроки, отведенные на получение пассажиром информации о найденной вещи, месте нахождения и сроков получения, а также платы за хранение на складе. Особенно это актуально для пассажира с учетом степени важности потерянной вещи для пассажира и срока его возврата и использования для своих целей

## Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Действительно, в сети Интернет имеется информация о действиях пассажира в случае потери своих вещей в метро, а также в случае кражи. Но, в реальности пассажиры сталкиваются с проблемами, начиная с описания утерянных вещей, правильностью заполнения заявления об утере, с отсутствием ответа на поданное заявление о потере в электронном виде, несопадением информации и реальными дальнейшими действиями пассажира, сроками предоставления информации от сотрудников, а также выдачи пассажиру именно его вещи и др. Пассажиры обращаются о забытых вещах, как показывает практика, не всегда в тот же день, а позднее. Однако со Складов забытых вещей, куда стекаются все забытые вещи в транспорте г. Москвы, пассажирам возвращается только 20-35%, что говорит и об отсутствии представлений пассажиров об их возможностях и отсутствии информации в метрополитене по данному вопросу.

