



Львівська міська рада

Департамент житлового господарства та інфраструктури

НАКАЗ

м. Львів

Від 13.06.2014

№ 207

Про затвердження Порядку оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту міста Львова

Керуючись Законами України "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про автомобільний транспорт", Положенням про департамент житлового господарства та інфраструктури Львівської міської ради, затвердженого рішенням виконавчого комітету від 27.10.2006 № 1206, зі змінами, враховуючи рішення робочої групи з підготовки проекту договору (протокол від 27.05.2014 року), наказую:

1. Затвердити Порядок оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту міста Львова (додається).

2. Управлінню транспорту та зв'язку:

2.1. організувати проведення оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту у відповідності до затвердженого Порядку.

2.2. інформувати підприємства транспорту, що обслуговують міські автобусні маршрути про умови, способи проведення оцінювання якості послуг та критерії оцінювання.

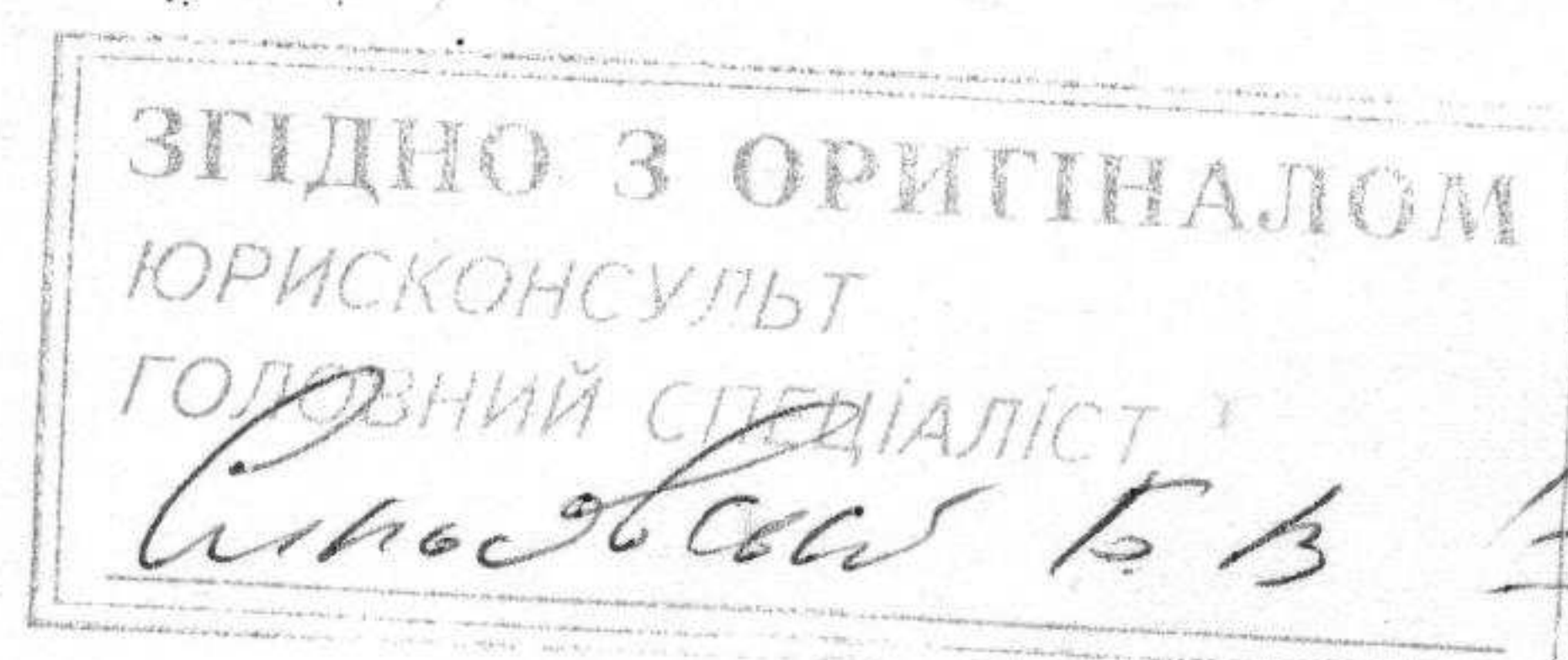
Термін: до 20.06.2014

Відповідальний: начальник управління транспорту та зв'язку В.Щир

3. Контроль за виконанням наказу покласти на начальника управління транспорту та зв'язку.

В.о. директора департаменту

Ю.Голець



Додаток
до наказу департаменту
житлового господарства та
інфраструктури
від _____ 2014 р. № ____

ПОРЯДОК

оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного
транспорту міста Львова

Зміст

Загальні положення	3
1. Організація оцінювання.....	3
2. Порядок заповнення Картки оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.	5
3. Нарахування балів.	6
Додаток 1.....	13
Додаток 2.....	14

Загальні положення

Порядок оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту міста Львова (надалі Порядок) визначає процедуру здійснення оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту автомобільними перевізниками усіх форм власності, що здійснюють перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування в місті Львові.

Мета оцінювання: оцінка якості надання послуг під час перевезення пасажирів, виявлення та фіксація недоліків у роботі пасажирського автомобільного транспорту.

Завдання оцінювання:

- спостереження за якістю та відповідністю послуг, які надаються підприємствами транспорту, вимогам, що встановлені чинним транспортним законодавством та договором на перевезення пасажирів;
- сприяння організації безпечних, якісних та ефективних перевезень;
- допомога підприємствам транспорту та органам, що здійснюють контроль за експлуатацією пасажирського транспорту, у виявленні недоліків в організації пасажирських перевезень.

Об'єкт оцінювання: транспортні засоби, що використовуються для надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, персонал транспорту (водії, кондуктори, тощо).

Предмет оцінювання: дотримання вимог якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту; дотримання вимог чинного законодавства України у сфері транспорту, інших правових норм; дотримання умов договору про організацію перевезень на автобусних маршрутах загального користування м. Львова; вимог характеристики перевірки згідно з Карткою оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.

1. Організація оцінювання

1.1. Оцінювання здійснюється на принципах:

- публічності, демократичності;
- об'єктивності та неупередженості;
- невторчання у роботу громадського транспорту, уникнення навмисної шкоди процесу здійснення перевезень;
- доброзичливості, ввічливості, суворого дотримання етичних норм;
- презумпції невинуватості осіб, що оцінюються, та об'єктів оцінювання;
- добровільності роботи громадських активістів;
- неприпустимості конфлікту інтересів;

– фото- чи відеофіксації всіх виявлених недоліків.

1.2. Оцінювання згідно з цим Порядком може здійснюватися відповідними органами державного контролю та громадськими активістами як спільно, так і окремо.

1.3. При оцінюванні особа, яка оцінює, повинна керуватися чинним законодавством та цим Порядком.

1.4. Оцінювання може проводитися як в рамках спеціально організованої кампанії, так і в поточному режимі.

1.5. Ініціаторами кампанії можуть бути: управління транспорту і зв'язку департаменту житлового господарства та інфраструктури Львівської міської ради (надалі Управління), державні органи, органи місцевого самоврядування, громадські організації та громадські активісти.

1.6. Ініціатори, з метою підвищення обізнаності про цілі кампанії, залучення ширшого кола активістів для участі в ній, можуть використовувати засоби масової комунікації та будь-які інші незаборонені законом форми.

1.7. Управління може залучати громадських активістів до власних оцінювань.

1.8. З метою забезпечення об'єктивності оцінювання здійснюється під час поїздки автобусом особи, яка оцінює, в якості пасажира, без попередження перевізника та водія про час і маршрут, на якому здійснюватиметься оцінювання.

1.9. Характеристики, за якими здійснюється оцінка, фіксуються шляхом заповнення Картки оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту (надалі Картка), додаток № 2. Додатково може зазначатись наступна інформація: пояснення водія щодо виявлених недоліків; коментарі свідків та інша супровідна інформація, в тому числі результати фото- та відеофіксації. Додаткова інформація подається у довільній формі, як додаток до Картки.

1.10. Заповнені Картки надсилаються (надаються особисто, направляються електронною поштою) до Управління для реагування.

1.11. Управління веде окремий облік отриманих Карток.

1.12. Управління щомісячно проводить аналіз зафіксованих у Картках порушень.

1.13. За всіма фактами зафіксованих порушень Управління в межах власних повноважень проводить роботу з усунення порушень та недопущення їх у майбутньому.

Така робота передбачає:

– проведення перевірок роботи пасажирського транспорту власними силами;

– проведення робочих зустрічей, службових нарад тощо з перевізниками та громадськими активістами;

- претензійну діяльність;
- звернення до компетентних державних органів;
- інші види реагування.

1.14. У випадку виявлення фактів невідповідності вимогам якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту Управління зобов'язує підприємство транспорту усунути виявлені недоліки та невідповідності в найкоротші терміни.

2. Порядок заповнення Картки оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту

2.1. Всі записи в Картці повинні здійснюватися розбірливим почерком або друкованим способом.

2.2. Нумерування Карток здійснюється за формою, наведеною у мал. 1. Записи номеру Картки повинні повністю відповідати записам в полях маршруту, номеру, дати та часу оцінювання.

2.3. Всі характеристики, що входять до предмету оцінювання поділяються на показники, які оцінюються шляхом нарахування балів.

2.4. В примітці до кожного показника може вказуватися додаткова уточнююча інформація як доповнення до оцінки; посилання на додаток, якщо такий є.



Мал. 1. Приклад нумерування Картки.

2.5. В полі сума вказується сума балів за всіма показниками характеристик.

2.6. Особа, що здійснює оцінювання, зобов'язана підписатися, вказати у відповідних полях Картки свої прізвище, ініціали, контактний номер телефону та електронну адресу.

2.7. Підпис особи, що здійснює оцінку, засвідчує її відповідальність за достовірність заповнення Картки.

3. Нарахування балів

3.1. Бали нараховуються цілими числами за трибальною шкалою від 1 до 3 відповідно до табл. 1.

Таблиця 1.

Таблиця
нарахування балів за критеріями оцінювання характеристик якості

Характеристика	Критерії оцінювання	Бали
1	2	3
1. Трафарети		
1.1.Трафарет передній	Присутній, повністю відповідає формі та вимогам.	3
	Присутній, але не відповідає формі чи вимогам.	2
	Відсутній.	1
1.2.Трафарет боковий	Присутній, повністю відповідає формі та вимогам.	3
	Присутній, але не відповідає формі чи вимогам.	2
	Відсутній.	1
1.3.Трафарет задній	Присутній, повністю відповідає формі та вимогам.	3
	Присутній, але не відповідає формі чи вимогам.	2
	Відсутній.	1
1.4.Підсвітка трафаретів ^{*1}	Присутня і добре освітлює трафарет.	3
	Присутня, але недостатньо освітлює трафарет; присутня не на всіх трафаретах.	2
	Відсутня на всіх трафаретах	1
2. Санітарний і технічний стан автобуса		
2.1.Справність освітлення салону у темний час доби ^{*2}	Всі ліхтарі справні, добре освітлюють салон.	3
	Салон освітлений не повністю, окремі ліхтарі не працюють.	2
	Більшість ліхтарів не працюють, плафони і/або лампи відсутні.	1
2.2.Справність механізму відкривання дверей	Механізм повністю справний.	3
	Механізм відчиняє двері зі значним зусиллям або з допомогою втручання пасажирів.	2
	Механізм не відчиняє двері без сторонньої допомоги.	1

2.3.Справність кнопки сигналу до водія.	Кнопка сигналу присутня, працює.	3
	Кнопка сигналу присутня, але не працює.	2
	Кнопка сигналу відсутня.	1
2.4.Можливість безперешкодного відкриття вікон, люків	Вікна та люки можна відкрити без перешкод.	3
	Відкриття вікон чи люків можливе, але перешкоджають сторонні предмети, не передбачені заводом-виробником.	2
	Відкрити вікна чи люки неможливо без прикладання значних зусиль чи використання спеціальних інструментів (викрутки тощо).	1
2.5. Стан сидінь	Сидіння справні, чисті.	3
	Сидіння мають незначні пошкодження, написи.	2
	Сидіння мають значні пошкодження, оббивка знищена або відсутня, кріплення сидінь послаблене.	1
2.6.Стан поручнів	Поручні справні, чисті.	3
	Поручні мають незначні недоліки, бруд.	2
	Поручні мають значні пошкодження, тріщини чи злами, задири, кріплення послаблене або відсутнє.	1
2.7.Стан підлоги	Підлога без пошкоджень, чиста.	3
	Підлога має незначні пошкодження, бруд.	2
	Підлога має значні пошкодження, сміття.	1
2.8.Чистота штор на вікнах ^{*3}	Штори та вікна чисті.	3
	Штори та/або вікна незначно забруднені.	2
	Штори та/або вікна дуже брудні.	1
2.9.Відсутність зайвих конструктивних елементів ^{*4}	Зайві конструктивні елементи відсутні або встановлені для покращення якості рівня послуг (наприклад тримачі трафаретів).	3
	Зайві конструктивні елементи присутні, але не впливають на комфорт пасажирів.	2
	Зайві конструктивні елементи присутні і погіршують комфорт пасажирів, створюють небезпеку для здоров'я чи можуть пошкодити одяг пасажирів.	1
2.10.Відсутність блокування	Двері та виходи незаблоковані.	3

дверей, виходів	Двері або виходи заблоковані частково, що створює дискомфорт для пасажирів.	2
	Двері або виходи заблоковані, що унеможлиблює їх використання.	1
2.11.Розміщення реклами, в т.ч. на склі.	Реклама відсутня або розміщена так, що не закриває основну інформацію в салоні автобуса, не погіршує прозорості вікон.	3
	Реклама неякісно закріплена й розміщена так, що закриває незначну частину інформаційного напису в салоні автобуса.	2
	Реклама розміщена без дотримання вимог і розміщена так, що закриває повністю або значну частину інформаційного напису в салоні автобуса.	1
3. Інформація на автобусі		
3.1.Позначення входу і виходу	Позначені входу і виходу присутні біля всіх дверей та відповідають вимогам.	3
	Позначені входу і виходу присутні не у всіх передбачених місцях або пошкоджені.	2
	Позначені входу і виходу нечитабельні або повністю відсутні.	1
4. Інформація в салоні автобуса		
4.1.Витяг з Правил надання послуг ^{*5}	Витяг присутній повністю.	3
	Витяг присутній не в повному обсязі.	2
	Витяг повністю відсутній.	1
4.2.Відомості про перевізника і страховика ^{*5}	Відомості про перевізника і страховика (адреса, номер телефону) присутні в повному обсязі і є достовірними (відомості про перевізника відповідають маршруту, що обслуговується).	3
	Відомості про перевізника і страховика присутні, але недостовірні (відомості про перевізника не відповідають маршруту, що обслуговується).	2
	Відомості про перевізника і страховика відсутні.	1
4.3.Позначення входу і виходу.	Позначені входу і виходу присутні біля всіх дверей та відповідають вимогам.	3
	Позначені входу і виходу присутні не у всіх передбачених місцях або пошкоджені.	2
	Позначені входу і виходу нечитабельні або повністю відсутні.	1

4.4.Відомості про розмір штрафу ⁵	Відомості про розмір штрафу присутні й достовірні (розмір штрафу дорівнює двадцятикратній вартості проїзду).	3
	Відомості про розмір штрафу присутні, але недостовірні.	2
	Відомості про розмір штрафу відсутні.	1
4.5.Загальна пасажиромісткість	Інформація про загальну пасажиромісткість присутня, читабельна і достовірна.	3
	Інформація про загальну пасажиромісткість присутня, але недостовірна або нечитабельна.	2
	Інформація про загальну пасажиромісткість відсутня.	1
4.6.Позначення аварійних виходів	Позначення аварійних виходів присутні у всіх передбачених місцях з зазначенням способу користування аварійним виходом.	3
	Позначення аварійних виходів присутні не у всіх передбачених місцях або спосіб користування аварійним виходом не зазначено.	2
	Позначення аварійних виходів у більшості передбачених місць відсутні.	1
4.7.Позначення місць розташування вогнегасників	Позначення місць розташування вогнегасників присутні у всіх передбачених місцях (один вогнегасник – у водія, другий – в салоні автобуса).	3
	Позначення місць розташування вогнегасників присутні не у всіх передбачених місцях або нечитабельні.	2
	Позначення місць розташування вогнегасників відсутні.	1
4.8. Позначення місця розташування аптечки	Позначення місця розташування аптечки присутнє.	3
	Позначення місця розташування аптечки присутнє, але нечитабельне.	2
	Позначення місця розташування аптечки відсутнє.	1
4.9.Позначення кнопок сигналу до водія	Позначення присутнє на всіх кнопках.	3
	Позначення на деяких кнопках відсутнє або нечитабельне.	2
	Позначення на всіх кнопках відсутнє.	1

4.10.Напис «Не курити»	Напис присутній.	3
	Напис присутній, але нечитабельний.	2
	Напис відсутній.	1
4.11.Напис «Місця для пасажирів з дітьми та інвалідів»	Напис присутній.	3
	Напис присутній частково (наприклад піктограма місця для інвалідів), або нечитабельний.	2
	Напис повністю відсутній.	1
4.12.Позначення місць для інвалідів рельєфною піктограмою.	Позначення присутнє.	3
	Позначення присутнє, але має дефекти.	2
	Позначення відсутнє.	1
4.13.Розклад руху автобусів	Розклад руху присутній, добре читабельний.	3
	Розклад руху присутній, читабельність незадовільна.	2
	Розклад руху відсутній	1
4.14.Перелік зупинок	Перелік зупинок присутній, добре читабельний.	3
	Перелік зупинок присутній, читабельність незадовільна.	2
	Перелік зупинок відсутній.	1
4.15.Інформація про водія	Інформація про водія присутня, добре читабельна.	3
	Інформація про водія присутня, читабельність незадовільна або подано інформацію про двох водіїв одночасно.	2
	Інформація про водія відсутня.	1
5. Поведінка водія на робочому місці		
5.1.Видача квитків	Водій видає квитки за власною ініціативою.	3
	Водій видає квитки за вимогою пасажирів або квитки знаходяться в доступному для пасажирів місці, що дозволяє здійснювати посадку без затримок.	2
	Водій не видає квитки навіть на вимогу або видача квитка спричиняє затримки в посадці пасажирів.	1
5.2.Недопущення куріння в салоні	Водій не курить в салоні автобуса.	3
	Водій тримає сигарету в роті, але не курить (як правило, випадок має місце на під'їзді до кінцевої зупинки).	2
	Водій курить.	1

5.3.Недопущення споживання їжі, напоїв під час руху	Водій не споживає їжі чи напоїв.	3
	Водій п'є воду під час руху (втамовує спрагу).	2
	Водій споживає їжу чи напої під час руху.	1
5.4.Недопущення розмов по телефону	Водій не розмовляє по телефону під час руху, тримаючи його в руці (під час зупинки розмова по телефону не заборонена).	3
	Водій <u>вимушено і короткочасно</u> здійснює або відповідає на телефонний дзвінок, що пов'язаний з заторами на дорогах або коригуванням інтервалу.	2
	Водій розмовляє по телефону під час руху, тримаючи його в руці (розмова нетермінова).	1
5.5.Тактовне ставлення до пасажирів	Водій тактовно ставиться до пасажирів, уважно і ввічливо реагує на звернення чи зауваження.	3
	Водій поводить себе нейтрально, пасивно ставиться до звернень пасажирів, його поведінка не є доброзичливою та прихильною до пасажирів, однак стриманою.	2
	Водій поводить себе нетактовно, своїми діями чи висловами відверто і брутально проявляє свою неповагу до пасажирів, вигукує образливі вислови в сторону інших водіїв, лається тощо.	1
5.6.Дотримання схеми маршруту	Водій дотримується схеми маршруту. У випадку корків на дорозі попереджає пасажирів про зміну схеми руху.	3
	Водій дотримується схеми маршруту. У випадку корків на дорозі змінює схему руху без попередження пасажирів.	2
	Водій без вагомих на те причин на свій розсуд змінює схему руху.	1

Примітки:

*1 – підсвітка трафаретів оцінюється лише у темну пору доби; в денний період підсвітка оцінюється в 3 бали.

*2 – освітлення салону оцінюється лише у темну пору доби; в денний період підсвітка оцінюється в 3 бали, якщо візуально не виявлені несправності (пошкодження чи відсутність плафонів, ламп).

*3 – оцінюється чистота штор та вікон; якщо штори відсутні, оцінюється лише чистота вікон.

*4 – до зайвих конструктивних елементів відносять елементи, що внесені до конструкції салону автобуса і непередбачені заводом-

виготовлювачем (кронштейни, додаткові поручні, фіксатори кришок люків, непрозорі елементи замість вікон).

***5** – витяг з Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту в частині прав та обов'язків пасажирів та водія, відомості про перевізника і страховика, відомості про розмір штрафу за безквитковий проїзд розміщується в кутку споживача, затвердженому на засіданні робочої групи з питань підготовки трьохстороннього договору про умови забезпечення якісних послуг в громадському транспорті 27 травня 2014р.

Приклад оформлення трафаретів та інформаційних написів подано в додатку 1, форма Картки оцінювання – в додатку 2.

Приклад оформлення трафаретів та інформаційних написів



1.1



1.2



1.3



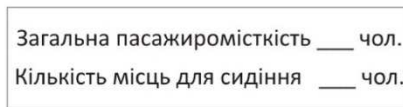
3.1



4.1, 4.2, 4.4



4.3



4.5



4.6



4.7, 4.8



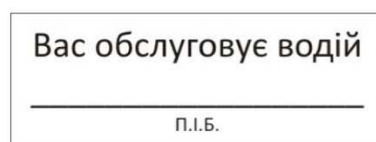
4.9



4.10



4.11



4.15

КАРТКА

оцінювання якості надання послуг пасажирського автомобільного транспорту м. Львова
(складова "автобус")

Маршрут №	
Державний номер	
Дата проведення оцінювання	" ____ " ____ 2014
Час початку оцінювання	

Маршрут № _____
Державний номер _____
Дата проведення оцінювання " ____ " ____ 2014
Час початку оцінювання _____

ХАРАКТЕРИСТИКА	БАЛИ	ПРИМІТКА
1		
Трафарети		
1.1 Трафарет передній		
1.2 Трафарет боковий		
1.3 Трафарет задній		
1.4 Підсвітка трафаретів		
2		
Санітарний і технічний стан автобуса		
2.1 Справність освітлення салону у темний час доби		
2.2 Справність механізму відкривання дверей		
2.3 Справність кнопки сигналу до водія		
2.4 Можливість безперешкодного відкриття вікон, люків		
2.5 Стан сидінь		
2.6 Стан поручнів		
2.7 Стан підлоги		
2.8 Чистота штор на вікнах		
2.9 Відсутність зайвих конструктивних елементів		
2.10 Відсутність блокування дверей, виходів		
2.11 Розміщення реклами, в т.ч. на склі		
3		
Інформація на автобусі		
3.1 Позначення входу і виходу		
4		
Інформація в салоні автобуса		
4.1 Витяг з Правил надання послуг		
4.2 Відомості про перевізника і страховика		
4.3 Позначення входу і виходу		
4.4 Відомості про розмір штрафу		
4.5 Загальна пасажиромісткість		
4.6 Позначення аварійних виходів		
4.7 Позначення місць розташування вогнегасників		
4.8 Позначення місця розташування аптечки		
4.9 Позначення кнопок сигналу до водія		
4.10 Напис "Не курити"		
4.11 Напис "Місця для пасажирів з дітьми та інвалідів"		
4.12 Позн. місце для інвалідів рельєфною піктограмою		
4.13 Розклад руху автобусів		
4.14 Перелік зупинок		
4.15 Інформація про водія		
5		
Поведінка водія на робочому місці		
5.1 Видача квитків		
5.2 Недопущення куріння в салоні		
5.3 Недопущення споживання їжі, напоїв під час руху		
5.4 Недопущення розмов по телефону		
5.5 Тактовне ставлення до пасажирів		
5.6 Дотримання схеми маршруту		
Сума		

Особа, що оцінює

(Підпис) _____

(П.І.Б.) _____

Тел.: (____) _____ E-mail: _____