



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 674

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация транспортного обслуживания населения города Пензы»

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги «Организация транспортного обслуживания населения города Пензы», предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, в рамках реализации «Программы реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 - 2009 годы», утвержденной Решением Пензенской городской Думы от 30 ноября 2007г. № 807-41/4, во исполнение постановления Главы администрации города Пензы от 13 декабря 2007г. № 1514 «Об обеспечении реализации мероприятий Программы реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007-2009гг.», руководствуясь ст. ст. 31, 33 Устава города Пензы,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация транспортного обслуживания населения города Пензы».
2. Управлению транспорта и связи города Пензы обеспечить:
 - 2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников организаций, предоставляющих муниципальную услугу «Организация транспортного обслуживания населения города Пензы» (далее – Услугу);
 - 2.2. Закрепление ответственных по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта;
 - 2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услугу;
 - 2.4. Использование требований Стандарта при разработке ведомственных целевых программ;

2.5. Включение Стандарта в муниципальное задание на предоставление Услуги;

2.6. Информирование населения города Пензы о требованиях Стандарта;

2.7. Контроль за соблюдением организациями, предоставляющими Услугу, требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в квартал;

2.8. Оценка обеспеченности населения города Пензы Услугой и составление отчетности о качестве и доступности Услуги для представления главе администрации города Пензы не реже одного раза в год.

3. Информационно-аналитическому отделу администрации города (Овчинникова Е.В.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Настоящее Постановление вступает в силу с момента опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Пензы Рыжова Е.А.

Л

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Приложение
к постановлению администрации
города Пензы
от 19.05.2009 № 674

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация транспортного обслуживания населения города Пензы»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация транспортного обслуживания населения города Пензы» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с «Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 - 2009 годы», утвержденной Решением Пензенской городской Думы от 30 ноября 2007 г. № 807-41/4.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация транспортного обслуживания населения города Пензы» (далее – Услугу), предоставляемую населению города Пензы (далее – потребителям Услуги, пассажирам) муниципальными организациями и немunicipальными организациями (далее - Перевозчики), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, утвержденный постановлением главы администрации города Пензы от 24.06.2008 № 964.

1.3. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая получение Услуги, оценку качества предоставления Услуги и рассмотрение жалоб потребителей Услуги.

Единица измерения Услуги – 1 пассажир.

Предоставление Услуги осуществляется за установленную плату. Отдельным категориям граждан в соответствии с федеральным и региональным законодательством, а также муниципальными нормативными правовыми актами предоставляется право на льготное получение Услуги. Размер платы определяется в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

1.4.3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

1.4.4. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.5. Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;

1.4.6. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.7. Федеральный закон от 10.12.1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения»;

1.4.8. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.9. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 №112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»;

1.4.10. Постановление Правительства Российской Федерации от 23.10.1993 № 1090 «О правилах дорожного движения»;

1.4.11. Приказ Минтранса Российской Федерации от 08.01.1997 № 2 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами»;

1.4.12. Устав города Пензы, принятый Решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4;

1.4.13. Постановление Главы администрации города Пензы от 20.12.2006 №1517 «Об утверждении Положения о конкурсе владельцев автотранспортных средств на осуществление перевозок пассажиров на регулярных городских маршрутах, не включенных в муниципальный заказ, пассажирского транспорта общего пользования»;

1.4.14. Постановление Главы администрации города Пензы от 19.08.2005 №1061 «Об утверждении Единого реестра регулярных маршрутов пассажирского транспорта общего пользования города Пензы»;

1.4.15. Постановление Главы администрации города Пензы от 25.06.2008 №991 «Об утверждении Порядка формирования муниципального заказа на услуги общественного транспорта с учетом запросов населения и оценки потребности в услугах общественного транспорта в городе Пензе и Порядка проведения обследования пассажиропотоков городского транспорта на территории города Пензы»;

1.4.16. Постановление Главы администрации города Пензы от 24.06.2008 №964 «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении»;

1.4.17. Иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере транспортного обслуживания населения.

1.5. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги и осуществление контроля за предоставлением Услуги, является Управление транспорта и связи города Пензы (далее - Организатор).

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.6.1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Перевозчик;

1.6.2. условия размещения и режим работы Перевозчика;

1.6.3. наличие специального технического оснащения Перевозчика;

1.6.4. наличие и соблюдение требований к технологии предоставления Услуги;

1.6.5. наличие информационного сопровождения деятельности Перевозчика, порядка и правил предоставления Услуги;

1.6.6. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Перевозчика, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта;

1.6.7. организационно-технические условия и материально-техническое оснащение, включая оборудование, инструменты, транспорт и документацию, обеспечивающие деятельность Перевозчика;

1.6.8. укомплектованность Перевозчика специалистами и их квалификация;

1.6.9. обеспечение безопасности дорожного движения;

1.6.10. обеспечение необходимых удобств и культуры обслуживания.

1.7. Термины и понятия, используемые в целях настоящего Стандарта.

1.7.1. багаж - вещи пассажира, принятые для перевозки в установленном порядке;

1.7.2. билет - перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира;

1.7.3. маршрут - путь следования транспортного средства между пунктами отправления и назначения;

1.7.4. маршрут регулярных перевозок - предназначенный для осуществления перевозок пассажиров и багажа по расписаниям путь следования транспортных средств от начального остановочного пункта через промежуточные остановочные пункты до конечного остановочного пункта, которые определены в установленном порядке;

1.7.5. муниципальный заказ - объем Услуг по перевозке пассажиров на маршрутах транспорта общего пользования, установленный Организатором;

1.7.6. остановочный пункт - место остановки транспортных средств по маршруту регулярных перевозок, оборудованное для посадки, высадки пассажиров и ожидания транспортных средств;

1.7.7. указатель остановочного пункта - знак, определяющий место остановки транспортных средств для посадки и высадки пассажиров, расположение на остановочном пункте транспортного средства и оповещающий пассажиров о направлении маршрутов и режиме их работы;

1.7.8. пассажир - физическое лицо, перевозка которого транспортным средством осуществляется на основании договора перевозки пассажира;

1.7.9. маршрутное транспортное средство (далее - транспортное средство) - транспортное средство общего пользования (автобус, троллейбус),

предназначенное для перевозки по дорогам людей и движущееся по установленному маршруту с обозначенными местами остановок;

1.7.10. пассажирские перевозки - пассажирские перевозки общественным транспортом по маршрутам регулярного сообщения города Пензы.

2. Требования к предоставлению Услуги

2.1. Состав (содержание) Услуги: создание условий для предоставления Услуги населению и организация транспортного обслуживания в границах городского округа на городских и дачных (сезонных) маршрутах¹.

2.2. Результат предоставления Услуги.

Перевозка потребителей Услуги по регулярным городским и дачным (сезонным) маршрутам пассажирского транспорта, разработанным в соответствии с потребностями потребителей Услуги в сфере пассажирских перевозок, согласно расписанию движения транспортных средств по данным маршрутам, в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства, а так же настоящего Стандарта.

2.3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется Перевозчиками, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

2.3.1.1. Устав Перевозчика (для юридических лиц) или свидетельство о регистрации лица в качестве индивидуального предпринимателя (для индивидуальных предпринимателей).

В учредительных документах юридического лица должны определяться наименование юридического лица, место его нахождения, порядок управления деятельностью юридического лица, а также содержаться другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида.

2.3.1.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления Услуги, а так же определяющие методы (способы) ее предоставления и контроля.

2.3.1.3. В практической деятельности при предоставлении Услуги Перевозчик использует следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- санитарные правила и нормы;
- руководства и правила по технической эксплуатации транспортных средств;

- распоряжения и приказы Перевозчика.

2.3.1.4. При предоставлении Услуги Перевозчик использует следующие инструкции:

¹Обеспечение пассажирских перевозок по дачным (сезонным) маршрутам осуществляется в случае принятия решения об открытии данного вида пассажирских перевозок органами местного самоуправления, в рамках решения вопросов, не отнесенных непосредственно к вопросам местного значения городского округа, в соответствии с федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

- инструкции по эксплуатации оборудования Перевозчика (паспорта техники);
- инструкции персонала Перевозчика (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда;
- инструкции о мерах пожарной безопасности;
- инструкции для персонала Перевозчика при угрозе или возникновении террористических актов.

2.3.1.5. Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты.

Государственные стандарты (в случае их принятия) и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы Перевозчика.

2.3.1.6. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности Перевозчика, в том числе штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и организации собственной деятельности, технический паспорт Перевозчика.

2.3.1.7. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, надлежащего обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.3.2. Техническое оснащение Перевозчика.

Для предоставления Услуги используются транспортные средства, соответствующие по конструкции и техническому состоянию требованиям законодательства Российской Федерации.

Количественный состав и структура парка транспортных средств в распоряжении Перевозчика, необходимая для предоставления Услуги, устанавливается Организатором для каждого маршрута отдельно, посредством проведения обследований пассажиропотока, расчета нормативной потребности подвижного состава, а так же иных мероприятий, направленных на определение объективной потребности в Услуге, и закрепляется в требованиях конкурсной документации открытого конкурса на осуществление перевозок пассажиров на регулярных городских маршрутах, не включенных в муниципальный заказ, пассажирского транспорта общего пользования.

2.3.2.1. Общие требования к транспортным средствам, осуществляющим пассажирские перевозки.

Для осуществления пассажирских перевозок используют следующие типы транспортных средств:

- «транспортное средство категории «М2» - транспортное средство, которое используется для потребителей Услуги, имеет помимо места водителя более 8 мест для сидения и максимальная масса которого не превышает 5 тонн;
- «транспортное средство категории «М3» - транспортное средство, которое используется для перевозки потребителей Услуги, имеет помимо места водителя более 8 мест для сидения и максимальная масса которого превышает 5 тонн.

Транспортные средства, осуществляющие пассажирские перевозки, оборудуются указателями маршрута регулярных перевозок, которые размещаются:

- над лобовым стеклом транспортного средства и (или) в верхней части лобового стекла;
- на правой стороне кузова по ходу транспортного средства;
- на заднем окне транспортного средства.

На указателе маршрута регулярных перевозок, размещаемом над лобовым стеклом транспортного средства и (или) в верхней части лобового стекла, указывается наименование начального и конечного остановочных пунктов и номер маршрута регулярных перевозок.

Высота указателя маршрута регулярных перевозок, размещаемого на лобовом стекле, не должна превышать 140 мм, а высота указателя маршрута регулярных перевозок, размещаемого на лобовом стекле транспортных средств категории «М3», - минимального расстояния между верхним краем лобового стекла и верхней границей зоны его очистки стеклоочистителем.

На указателе маршрута регулярных перевозок, размещаемом на правой стороне кузова по ходу транспортного средства, отмечается номер маршрута регулярных перевозок, а также наименования начального, конечного и основных промежуточных остановочных пунктов.

На указателе маршрута регулярных перевозок, размещаемом на заднем окне транспортного средства, отмечается номер маршрута регулярных перевозок.

Допускается использование информационного электронного табло в качестве указателя маршрута регулярных перевозок.

В транспортном средстве с двумя и более дверьми, через которые осуществляется вход потребителей Услуги над каждой дверью с наружной стороны укрепляется табличка с надписью «Вход» или наносится надпись «Вход».

Над лобовым стеклом и (или) на правой стороне кузова по ходу транспортного средства указывается полное или краткое наименование Перевозчика.

Внутри транспортного средства, используемого для регулярных пассажирских перевозок, размещается следующая информация:

- наименование, адрес и номер телефона Перевозчика, фамилия водителя, а при наличии кондуктора - также фамилия кондуктора;
- наименование, адрес и контактные телефоны Организатора;
- стоимость проезда, провоза ручной клади и перевозки багажа;
- указатели мест для пассажиров с детьми и инвалидов;
- указатели мест расположения огнетушителей;
- указатели мест расположения кнопок остановки транспортного средства;
- указатели аварийных выходов и правила пользования такими выходами;

— правила пользования транспортным средством или выписка из таких правил.

В транспортном средстве с двумя и более дверьми, через которые осуществляется выход, над каждой дверью с внутренней стороны укрепляется табличка с надписью «Выход» или наносится надпись «Выход».

Помимо информации, указанной в п. 2.3.2.1. настоящего Стандарта, внутри транспортного средства может размещаться другая информация, связанная с осуществлением регулярных пассажирских перевозок.

В исправном состоянии должны находиться аварийные люки, двери, окна, освещение транспортного средства.

В салоне транспортного средства должны присутствовать таблички, информирующие о способах экстренного открывания люков, дверей, удаления окон в случае дорожно-транспортного происшествия.

Стойки, поручни и кресла для сидения должны быть устойчиво прикреплены к полу.

Транспортные средства Перевозчика должны своевременно пройти процедуру обязательного страхования и получения лицензионной карточки, в случаях предусмотренных законодательством.

Транспортные средства на маршруте должны иметь следующую экипировку:

- медицинскую аптечку;
- два огнетушителя;
- противооткатные упоры;
- знак аварийной остановки.

Для достижения большей эффективности транспортной системы города Пензы, техническое оснащение транспортных средств может предполагать наличие электронных средств учета и контроля пассажиропотока, оплаты проезда, глобальной системы навигации. Оснащение транспортных средств электронными средствами учета и контроля пассажиропотока, оплаты проезда, глобальной системы навигации осуществляется в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства, местными нормативными правовыми актами и может являться существенным условием при проведении конкурса на право осуществления пассажирских перевозок по городским (муниципальным) маршрутам города Пензы.

2.3.3. Укомплектованность Перевозчика кадрами и их квалификация.

Количественная и качественные характеристики персонала Перевозчика должны обеспечивать нормальные условия деятельности и функционирования Перевозчика с соблюдением требований федерального и регионального законодательства, местных нормативно-правовых актов и соглашений, заключенных между Перевозчиком и Организатором.

Состав персонала определяется согласно штатному расписанию Перевозчика, соответствующему типу и виду Перевозчика.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом персонал Перевозчика должен обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. В процессе предоставления Услуги персонал Перевозчика должен проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

2.3.3.1. Требования к персоналу Перевозчика, осуществляющему предоставление Услуги непосредственно на линии.

Требования к водителю автобуса предъявляются в соответствии с должностной инструкцией водителя автобуса, составленной Перевозчиком, в соответствии с «Положением об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами», утвержденным Приказом Министра транспорта Российской Федерации от 8.01.1997 № 2, Федеральным законом от 10.12.1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения», а так же иными нормативными правовыми актами, регулирующими сферу транспортного обслуживания населения.

Нормативы рабочего времени для водителей автобусов и троллейбусов устанавливаются в соответствии с Приказом Минтранса России от 20.08.2004 № 15 «Об утверждении Положения об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха водителей автомобилей» и Приказом Минтранса России от 18.10.2005 № 127 «Об утверждении Положения об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха водителей трамвая и троллейбуса».

В течение рабочего времени водитель должен исполнять свои трудовые обязанности в соответствии с условиями трудового договора, графиком работы (сменности) и должностной инструкцией.

Обязанности водителей и кондукторов транспортных средств:

- посадку (высадку) пассажиров производить в неподвижно стоящее транспортное средство в соответствии с правилами посадки-высадки на оборудованных или необорудованных остановочных пунктах (в зависимости от технологии перевозки) при соблюдении правил дорожного движения;
- ограничивать посадку пассажиров в зависимости от наполнения салона транспортного средства;
- правильно и четко объявлять название каждого предстоящего и последующего остановочных пунктов, мест пересадок, а при изменении маршрута - объявлять об этом на каждой остановке;

- не допускать посторонних лиц в кабину водителя;
- в случае возникновения в салоне конфликтов между пассажирами, хулиганских действий или других инцидентов (резкое ухудшения здоровья пассажира) немедленно остановить транспортное средство и принять совместные меры по прекращению конфликта или оказанию помощи, сообщив при необходимости в милицию или скорую медицинскую помощь;
- в случаях явной технической неисправности в системах и механизмах транспортного средства, угрожающей безопасности движения при дальнейшей эксплуатации транспортного средства, необходимо остановить транспортное средство, открыть все двери, а при необходимости и аварийные люки, освободить салон от пассажиров;
- не выезжать на линию без переднего и бокового маршрутных трафаретов и номера маршрута на заднем стекле;
- при выполнении нулевых рейсов при начале и окончании работы на маршруте, перевозить пассажиров в попутном направлении;
- при посадке пассажиров в транспортное средство напоминать о необходимости приобретения проездных билетов и проверять наличие и действительность предъявляемых пассажирами долгосрочных билетов либо других документов на право проезда;
- оказывать содействие в пересадке пассажиров на следующее за сошедшим по неисправности транспортное средство;
- проявлять заботу о пассажирах, быть вежливыми, внимательными и предупредительными к ним, не допускать грубости и иных действий, унижающих честь и достоинство пассажиров;
- отправлять транспортное средство от остановки только с закрытыми дверями после полного окончания высадки и посадки пассажиров. Переполнение салона автобуса, троллейбуса сверх установленной общей вместимости для конкретного типа автобуса или троллейбуса не допускается;
- при обнаружении в салоне забытых (бесхозных) вещей или получении об этом информации от пассажиров, водитель и кондуктор действуют в соответствии с соответствующими инструкциями.

2.3.4. Требования к технологии предоставления Услуги.

2.3.4.1. Требования к техническим характеристикам и эксплуатации транспортных средств, осуществляющих перевозку пассажиров по городским маршрутам.

Для предоставления Услуги используются транспортные средства соответствующие по конструкции и техническому состоянию требованиям законодательства Российской Федерации.

К транспортным средствам, осуществляющим пассажирские перевозки предъявляются следующие общие требования:

- транспортные средства должны соответствовать по конструкции и техническому состоянию требованиям законодательства Российской Федерации;

- транспортные средства должны проходить процедуру технического контроля с применением технических средств не реже 1 раза в полугодие;
- в исправном состоянии должны находиться аварийные люки, двери, окна, освещение транспортного средства;
- двери выхода, кнопки уведомления о необходимости остановки транспортного средства должны быть отмечены четкими указателями;
- стойки, поручни и кресла для сидения должны быть устойчиво прикреплены к полу;
- поверхность пола не должна быть скользкой;
- транспортные средства должны своевременно проходить процедуру обязательного страхования и получения лицензионной карточки.

Техническая оснащенность транспортных средств должна предполагать обеспечение в процессе эксплуатации работоспособности систем, поддерживающих необходимую температуру и уровень шума в кабине водителя и пассажирском салоне транспортного средства:

- температура, состав воздуха и уровень шума в салоне транспортного средства должны соответствовать установленным нормативам;
- система освещения должна обеспечивать равномерную освещенность салона транспортного средства (800 - 100 лк).

Запрещается эксплуатация транспортных средств:

- если их техническое состояние и оборудование не отвечают требованиям Перечня неисправностей и условий, при которых запрещается эксплуатация транспортных средств, согласно Приложению к Основным положениям по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанностям должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения, утвержденных Постановлением Совета Министров - Правительства РФ от 23.10.1993 № 1090;

- не прошедших в установленном Правительством Российской Федерации порядке государственный технический осмотр. Технический осмотр транспортных средств осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 июля 1998 № 880 «О порядке проведения государственного технического осмотра транспортных средств, зарегистрированных в Государственной инспекции безопасности дорожного движения министерства внутренних дел Российской Федерации».

2.3.4.2. Требования к Перевозчикам.

Требования по допуску Перевозчика к осуществлению транспортного обслуживания, а так же к деятельности по обеспечению перевозки пассажиров по маршрутам транспорта общего пользования предъявляются в соответствии с постановлениями администрации города Пензы.

Для организации работы по обеспечению перевозки пассажиров по маршрутам городского транспорта, Организатор привлекает на конкурсной основе Перевозчика и заключает с ним муниципальный контракт (договор).

Перевозчик предоставляет Услугу в соответствии с законодательством Российской Федерации, требованиями специальных норм и правил

эксплуатации, настоящего Стандарта, а также особых условий, устанавливаемых муниципальным контрактом.

2.3.4.3. Требования к размещению и техническому оснащению остановочных пунктов городского пассажирского транспорта.

2.3.4.3.1. Разрешение на организацию остановочного пункта общественного пассажирского транспорта, его наименования или переименования, оформляется распоряжением Главы администрации города Пензы.

Оформление и содержание остановочных пунктов должно соответствовать общепринятым нормам.

При наличии подземного пешеходного перехода остановочные пункты общественного транспорта должны располагаться в непосредственной близости от входа в него, но с таким расчетом, чтобы пассажиры, ожидающие прибытия транспортных средств, не мешали входу и выходу пешеходов, следующих через подземный пешеходный переход.

На остановочных пунктах, где пересекаются несколько маршрутов и частота движения составляет более 30 автобусов в час, необходимо, чтобы посадочные площадки обеспечивали одновременную посадку и высадку пассажиров из двух автобусов.

В том случае, когда на площади имеются значительные резервы по пропускной способности, допускается организация остановочных пунктов непосредственно на площади, но с таким расчетом, чтобы не создавать помех движению, особенно для правооборотных транспортных потоков.

Вблизи мест массового тяготения целесообразно организовывать конечные остановочные пункты маршрутов. Если площадь перед пунктом массового тяготения является транзитной, то на ней по возможности следует создавать запасные оборотные кольца и площадки, с тем чтобы во время массовых перевозок организовывать движение городского транспорта по укороченным маршрутам.

У железнодорожных переездов промежуточные остановочные пункты должны располагаться до железнодорожного переезда, а удаление указателя остановочного пункта определяется возможной длиной очереди у переезда перед закрытым шлагбаумом, но должно быть не менее 50 метров.

Остановочные пункты транспортных средств встречных направлений на перегонах узких улиц (две или три полосы движения) должны находиться на расстоянии не менее 50 метров друг от друга.

Расположение остановочных пунктов на участках улиц с уклонами является нежелательным. Разрешается расположение остановочных пунктов на участках улиц с уклонами не более 4 градусов.

Каждый остановочный пункт должен иметь наименование, которое определяет его местоположение и имеет информационную значимость для пассажиров.

Текущее содержание (эксплуатация) остановочных пунктов пассажирского транспорта производится в соответствии с решением Пензенской городской Думы от 27 мая 2005 №112-11/4 «О правилах внешнего

благоустройства, соблюдения чистоты и порядка в городе Пензе», а также в соответствии с нормативными актами администрации города Пензы, регулирующими данные вопросы.

2.3.4.3.2. Требования к указателям остановочных пунктов.

На указателях остановочных пунктов должна содержаться следующая информация:

- вид общественного транспорта, к которому относится данный остановочный пункт;
- название остановочного пункта;
- отметка о том является ли данный остановочный пункт временным или «по требованию» (если такой информации нет, то остановочный пункт является постоянным);
- номера маршрутов, проходящих через данный остановочный пункт;
- название конечной остановки каждого маршрута;
- периоды времени действия остановочного пункта для тех маршрутов автобуса, которые имеют остановки на нем только в определенные часы;
- интервалы движения по периодам суток (при малой частоте движения под указателем остановочного пункта должна помещаться табличка с расписанием движения);
- время начала и окончания движения транспортных средств через данный остановочный пункт.

На конечных станциях и остановочных пунктах с большим пассажирообменом указатели остановочных пунктов должны быть дополнены графическими схемами движения по маршрутам.

Указатели остановочных пунктов должны устанавливаться с таким расчетом, чтобы обеспечивать хорошую видимость их водителями и пешеходами. В темное время суток указатели остановочных пунктов должны освещаться.

2.3.4.4. Требования к организации маршрутной сети города Пензы.

Организация маршрутной сети города Пензы осуществляется в соответствии с фактической потребностью населения в обеспеченности Услугами с учетом запросов потребителей Услуги и оценки потребности в Услугах.

Оценка потребности в Услугах, порядок проведения обследования пассажиропотоков, а также определение потребности в Услугах осуществляется Организатором в порядке, устанавливаемом постановлением администрации города Пензы.

Организатор:

- постоянно изучает потребность населения в перевозках по городским маршрутам;
- на основе проведенного анализа потребности населения в перевозках по городским маршрутам формирует и выставляет требуемый

объем Услуг на конкурс на осуществление транспортного обслуживания населения.

На основании оценки потребностей населения в Услугах и действующих стандартов и нормативов транспортного обслуживания Организатор определяет для каждого маршрута параметры и количество транспортных средств, необходимых для обеспечения перевозок, а также иные количественные и качественные показатели Услуги.

Информация, полученная в ходе проведения мероприятий по оценке потребности в предоставлении Услуги, используется Организатором для:

- внесения предложений главе администрации города Пензы о совершенствовании транспортной сети города;
- определение требуемого объема Услуг на территории города Пензы.

Открытие и изменение маршрута регулярного сообщения удостоверяется паспортом маршрута.

Маршрут считается открытым с момента его регистрации в реестре регулярных маршрутов пассажирского транспорта общего пользования города Пензы.

Отсутствие устойчивого пассажиропотока и невозможности обеспечить безопасность движения рассматривается как основание для закрытия маршрута регулярного сообщения, в том числе по инициативе Перевозчика при согласовании с Организатором. В случае закрытия маршрута соответствующая запись вносится в реестр регулярных маршрутов пассажирского транспорта общего пользования города Пензы.

Об открытии, изменении и закрытии маршрутов регулярного сообщения Организатор оповещают население через средства массовой информации, в устанавливаемые нормативными правовыми актами сроки.

Отстойно-разворотные площадки общественного транспорта с организацией санитарно-защитных зон предусматриваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.3.4.5. Условия осуществления пассажирских перевозок в городе Пензе.

Пассажирские перевозки в городе Пензе осуществляются на основании договора на выполнение перевозок пассажиров между Организатором и Перевозчиком, заключенного на определенный срок. Договор между Организатором и Перевозчиком заключается в результате конкурса, проводимого Управлением транспорта и связи города Пензы в порядке, устанавливаемом постановлением администрации города Пензы.

Запрещается осуществление маршрутных пассажирских перевозок без соответствующего договора между Организатором и Перевозчиком. Основанием для заключения договора является признание Перевозчика победителем конкурса на право заключения договора на выполнение перевозок пассажиров на маршрутах города Пензы.

2.3.4.6. Обеспечение стабильности пассажирских перевозок

Перевозчик не вправе без уведомления Организатора перевозок отменить назначенные на маршруте рейсы или изменить расписание.

О предстоящем плановом изменении или прекращении движения на маршруте Перевозчик обязан своевременно, не менее чем за 10 дней, уведомить Организатора. Уведомление Организатора перевозок производится в письменном виде. Организатор информирует пассажиров об изменении или прекращении движения путем публикации соответствующих материалов в средствах массовой информации.

Стабильность пассажирских перевозок обеспечивается за счет выпуска на линию утвержденного количества транспортных средств, контроля со стороны Перевозчика и Организатора за выполнением плана расстановки автобусов и троллейбусов.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категории потребителей Услуги

2.4.1.1. Потребителем Услуги является население города Пензы.

2.4.1.2. Особые категории потребителей Услуги.

Право на льготное получение Услуги предоставляется отдельным категориям потребителей Услуги:

- учащимся общеобразовательных учреждений из малообеспеченных семей;
- учащимся общеобразовательных учреждений, активно занимающихся в учреждениях дополнительного образования;
- помощникам депутатов Пензенской городской Думы;
- постоянным членам ДНД, поощренным месячным проездным билетом.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге.

Войдя в салон транспортного средства, пассажир обязан, не ожидая следующей остановки, оплатить стоимость проезда; предъявить кондуктору или водителю проездной билет длительного пользования или документ на право бесплатного проезда в развернутом виде.

Пассажиры, проезжающие по проездным билетам длительного пользования и документам на право льготного проезда, стоимость провоза каждого места багажа оплачивают на общих основаниях.

Разовый проездной билет действителен только на одну поездку в одном направлении. При прибытии на конечную остановку маршрута пассажиры обязаны освободить салон автобуса или троллейбуса.

Все виды проездных билетов, а также документов на право льготного проезда пассажиры обязаны предъявлять для проверки контролерам пассажирского транспорта, кондукторам по первому их требованию. Разовые проездные билеты должны сохраняться пассажирами до конца поездки.

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей Услуги.

Категории потребителей Услуги, указанные в п. 2.4.1.2. настоящего Стандарта, имеют право льготного получения Услуги. Для реализации права на льготное получение Услуги, потребители Услуги должны предъявить

проездной билет и документ, удостоверяющий принадлежность к соответствующей категории потребителей Услуги.

2.4.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

2.4.4.1. Услуга не предоставляется:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества транспортного средства и одежды других потребителей Услуги);
- лицам, не предоставившим для получения Услуги проездной документ и, в случае реализации права на льготное получение Услуги, документ подтверждающий отношение к категории потребителей Услуги, имеющих право на льготное получение Услуги;
- лицам, обращающимся за получением Услуги в дни и часы, в которые Услуга не предоставляется;
- при наполненности транспортного средства, соответствующей максимальной наполняемости транспортного средства, в соответствии с категорией и правилами и нормами технической эксплуатации данного транспортного средства.

2.4.4.2. Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:

Предоставление Услуги может быть приостановлено если потребитель Услуги:

- находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нарушает нормы общественного поведения;
- передает именной проездной документ другому лицу для проезда;
- находится в кабине водителя, отвлекает его и разговаривает с ним во время движения;
- провозит огнеопасные, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие, едкие и ядовитые вещества; колющие и режущие предметы, огнестрельное и газовое оружие без чехлов и надлежащей упаковки, громоздкий багаж;
- проезжает по иногородним проездным билетам;
- проезжает на подножках и других элементах подвижного состава, не предназначенных для проезда;
- проезжает в грязной одежде и провозит багаж, который может испачкать пассажиров и сиденья;
- приводит в действие механизмы для открытия дверей, средства пожаротушения, механизмы для открывания аварийных люков, открывает аварийные выходы, а также препятствует закрытию или открытию дверей, кроме необходимости предотвращения несчастных случаев;

- наклеивает в салонах троллейбусов и автобусов любые объявления и рекламные листки без согласования с Перевозчиками.

2.4.5. Сроки предоставления Услуги.

Время и режим работы общественного транспорта устанавливается в зависимости от пассажиропотока, в соответствии с расписанием и графиками, утвержденными Организатором, с режимом работы общественного транспорта на основных направлениях с 6-00 до 23-00.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

2.5.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами.

Оценка качества предоставления Услуги должна способствовать:

- точному определению обеспеченности потребителей Услуги Услугой;
- разработке основных параметров маршрутной сети города, определению оптимальной структуры подвижного состава, расчету расписаний работы пассажирского транспорта;
- выявлению проблемных моментов в системе функционирования пассажирского транспорта.

2.5.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

Показатель информационного обеспечения Потребителей Услуги со стороны Перевозчика	<p>распоряжении Перевозчика.</p> <p>$I = I_{\text{салон}} + I_{\text{интернет}}$</p> <p>Где $I_{\text{салон}} = 0,8$, если в салоне всех транспортных средств, находящихся в распоряжении Перевозчика, представлен полный перечень информации, требуемой законодательством Российской Федерации и настоящим Стандартом, иначе $I_{\text{салон}} = 0$.</p> <p>$I_{\text{интернет}} = 0,2$, если Перевозчик размещает информацию о своей деятельности, имеющую значение в рамках предоставления Услуги, в интернете на собственном сайте или посредством взаимодействия с Организатором на официальном сайте администрации города Пензы, иначе $I_{\text{интернет}} = 0$.</p>	1	Фактическое значения показателя не должно отклоняться от норматива в меньшую сторону более чем на 0,2
Показатель аварийности	Количество дорожно-транспортных происшествий с участием транспортных средств Перевозчика.	0	Возможно превышение норматива, но не более 10%
Показатель технической оснащенности	<p>$Tc = K_{\text{тф}} / K_{\text{трн}}$</p> <p>Где $K_{\text{тф}}$ – количество транспортных средств, в распоряжении Перевозчика, с установленными современными</p>	1	Фактическое значения показателя не должно отклоняться от норматива в меньшую сторону более чем на 5%

Наименование индикатора	Формула, словесное описание	Нормативное значение	Требования и рекомендации по учету индикатора
Показатель технического состояния транспортных средств	<p>$Tc = K_{\text{тф}} / K_{\text{трн}}$</p> <p>Где $K_{\text{тф}}$ – фактическое количество транспортных средств, в распоряжении Перевозчика, осуществляющих перевозки по регулярным городским маршрутам;</p> <p>$K_{\text{трн}}$ – списочное количество транспортных средств, в распоряжении Перевозчика.</p>	0,9	Отклонение фактического значения показателя от норматива не должно превышать 30%
Показатель уровня оценки качества предоставления Услуги потребителями Услуги, на 10 тыс. жителей города	<p>$Ж = K_{\text{ж}} / 10\,000$</p> <p>Где $K_{\text{ж}}$ – общее количество жалоб, поступивших в компетентные органы либо Перевозчику от потребителей Услуги на качество транспортного обслуживания</p>	0	Отклонение фактического значения показателя от норматива не должно превышать 0,001
Показатель полноты экипировки транспортных средств	<p>$Tc = K_{\text{эф}} / K_{\text{трн}}$</p> <p>Где $K_{\text{эф}}$ – количество транспортных средств, в распоряжении Перевозчика, экипировка салона которых соответствует требованиям законодательства Российской Федерации и настоящего Стандарта.</p> <p>$K_{\text{трн}}$ – списочное количество транспортных средств, в</p>	1	Отклонение фактического значения показателя от норматива не должно превышать 30%

	<p>электронными системами автоматизации, в том числе, средствами автоматического объявления остановок, электронными табло, системами глобального позиционирования и навигации.</p> <p>Ктр_н – списочное количество транспортных средств, в распоряжении Перевозчика.</p>		
Наличие книги жалоб	Наличие книги жалоб у Перевозчика и порядка регистрации обращений потребителей Услуги к Перевозчику.	Да	Да/нет
Наличие ремонтной базы	Наличие у Перевозчика собственной ремонтной базы и соответствующего персонала.	Да	Да/нет

2.6. Информационное обеспечение деятельности по предоставлению Услуги.

2.6.1. Информационно обеспечение деятельности по предоставлению Услуги со стороны Перевозчика.

Каждый Перевозчик обязан довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для потребителей Услуги.

Информация о деятельности Перевозчика, порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.6.2. Информационно обеспечение деятельности по предоставлению Услуги со стороны Организатора.

Информирование потребителей Услуги осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации о Перевозчиках на сайте Администрации города Пензы;
- тематических публикаций и телепередач.

Организатор обязан довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Обязательной к предоставлению является следующая информация:

- маршруты следования транспортных средств по территории города Пензы;
- расписание движения транспортных средств по маршрутам;
- тарифы на проезд;
- категории граждан, которым предоставляется право на льготное получение Услуги;
- правила проезда в транспортных средствах;
- условия и места приобретения льготных проездных билетов.

Указанная информация доводится до потребителей Услуги посредством ее размещения:

- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте администрации города Пензы;
- на специально оборудованных стендах на остановочных комплексах, в салонах транспортных средств.

2.7. Контроль за качеством предоставления Услуги.

Контроль за деятельностью Перевозчиков осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Перевозчика, а так же его заместителями, и подразделяется на:

- оперативный контроль;
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности Перевозчика по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки в процессе предоставления Услуги анализируются по каждому сотруднику персонала Перевозчика с рассмотрением данных вопросов на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Перевозчика, и должна использоваться непосредственно в процессе предоставлении Услуги.

2.7.2. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Перевозчика по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Организатором посредством:

- проведения мониторинга основных показателей деятельности Перевозчиков не реже одного раза в квартал;
- анализа обращений и жалоб потребителей Услуги, поступивших Организатору и проведения по фактам поступления жалоб служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов;
- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Перевозчиков на предмет фиксации в ней жалоб на качество предоставляемых Услуг, а также факта принятия мер по поступившим жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Организатором ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

2.7.2.1. Для оценки качества и безопасности предоставления Услуги Организатор использует следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния Перевозчика;
- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление Услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, основных показателей деятельности Перевозчика за отчетный период, и другие;
- экспертный - опрос специалистов в сфере пассажирских перевозок об уровне качества и безопасности предоставления Услуги, оценка результатов опроса;
- социологический - опрос или интервьюирование потребителей Услуги, оценка результатов опроса.

2.7.2.2. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно Перевозчику, так и Организатору.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации.

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Перевозчика или Организатором в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

За некачественное предоставление Услуги к руководителю муниципальной организации применяются меры дисциплинарного, или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Немуниципальные организации несут ответственность за некачественное предоставление Услуги, предусмотренную условиями контракта (договора) заключённого в соответствии с нормами действующего законодательства.

Работа Организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение потребности потребителей Услуги и непрерывное повышение качества предоставления Услуг.


Руководитель Организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя Организации в Организации должны быть назначены лица ответственные за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Организации и ведущих специалистов.

Руководитель Организации обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и персонала Организации;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Организации, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемых Услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуг.

Заместитель главы
администрации города



А.В. Макаров