

Проект

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА КРАСНОЯРСКА
ПАССАЖИРСКИМ ТРАНСПОРТОМ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ**

Красноярск

2011

Содержание

1. Область применения.....	3
2. Нормативные ссылки.....	3
3. Термины и определения.....	4
4. Общие положения.....	8
5. Номенклатура показателей качества транспортного обслуживания населения	9
6. Нормирование и планирование показателей качества транспортного обслуживания населения	14
7. Определение фактических значений показателей качества транспортного обслуживания населения	19
8. Оценка показателей качества транспортного обслуживания населения.	26
9. Порядок проведения работ по определению и оценке показателей качества транспортного обслуживания населения	28
Приложение А (справочное). Библиография	32

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру показателей качества транспортного обслуживания населения города Красноярска, методы их определения, планирования и нормирования, а также порядок оценки соответствия фактических показателей качества их базовым значениям.

Нормы и требования к показателям качества, разработанные на основе настоящего стандарта, применяются и устанавливаются в нормативной документации, регламентирующей процедуры организации оказания отдельных услуг пассажирским транспортом общего пользования, контроля и надзора, в т.ч. в контрактах (договорах), устанавливающих взаимоотношения исполнителей услуг с органами исполнительной власти и потребителями услуг (пассажирами) города Красноярска.

Настоящий стандарт распространяется на услуги пассажирского транспорта общего пользования следующих видов транспорта:

- автобус;
- троллейбус;
- трамвай.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

СП 42.13330.2011 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений. Актуализированная редакция СНиП 2.07.01-89*.

ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения.

Правила организации транспортного обслуживания населения в городе Красноярске (Решение Красноярского городского Совета депутатов от 25 мая 2006 г. №10-196).

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Маршрутная сеть – система маршрутов расположенных на сети взаимосвязанных улиц и автомобильных дорог одной территории.

Маршрут – предназначенный для осуществления перевозок пассажиров и багажа по расписаниям путь следования транспортных средств общего пользования от начального через промежуточные остановочные пункты до конечного остановочного пункта, которые определены в установленном порядке.

Рейс – осуществление перевозки пассажиров от начального до конечного остановочного пунктов маршрута. (Правила организации транспортного обслуживания населения в городе Красноярске (Решение Красноярского городского Совета депутатов от 25 мая 2006 г. №10-196)).

Реестр маршрутов регулярных перевозок города (далее – реестр маршрутов) – документ, содержащий сведения о регистрации маршрутов. (Правила организации транспортного обслуживания населения в городе Красноярске (Решение Красноярского городского Совета депутатов от 25 мая 2006 г. №10-196)).

Уполномоченный орган – администрация города Красноярска, осуществляющая полномочия по организации транспортного обслуживания населения и созданию условий для предоставления транспортных услуг населению, а также наделенная в установленном порядке отдельными полномочиями в сфере обеспечения безопасности дорожного движения на городских маршрутах регулярных перевозок. (Правила организации транспортного обслуживания населения в городе Красноярске (Решение Красноярского городского Совета депутатов от 25 мая 2006 г. №10-196)).

Качество услуг пассажирского транспорта – свойство услуги, оказываемой пассажирским транспортом общего пользования, отражающее ее способность удовлетворять существующие и предполагаемые потребности населения в перевозках. (ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения).

Комфортность поездки – свойство транспортной услуги, реализуемой в процессе перевозки пассажиров, характеризуемое отсутствием негативного воздействия на них различных факторов, связанных с организацией перевозки (несоблюдение норм вместимости) и применением транспортных средств не соответствующих санитарным, экологическим, эргономическим нормам (чистота салона, температура воздуха, шум, вибрация), воспринимаемых органолептически.

Показатель качества услуги (обслуживания населения) – количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Корреспонденция – путь следования одного пассажира между двумя пунктами его тяготения пешком и с использованием пассажирского транспорта общего пользования с одной или несколькими поездками.

Определяющий показатель качества транспортного обслуживания населения – показатель, по которому осуществляется оценка качества транспортного обслуживания населения.

Базовое значение показателя качества транспортного обслуживания населения – значение показателя транспортного обслуживания, принятое за основу при оценке качества транспортного обслуживания

Уровень качества транспортного обслуживания населения – относительная характеристика качества транспортного обслуживания населения, основанная на сравнении значений оцениваемых показателей качества с их базовыми значениями.

Показатель качества транспортного обслуживания населения – количественная характеристика одного или нескольких факторов транспортного обслуживания населения, обеспечивающих его качество при установленных условиях функционирования маршрутной сети.

Документальный метод определения показателей качества транспортного обслуживания населения – метод определения показателей качества транспортного обслуживания населения, осуществляемый на основе визуального исследования статистических, нормативных и иных документов, содержащих искомые сведения.

Измерительный метод определения показателей качества транспортного обслуживания населения – метод определения значений показателей качества транспортного обслуживания населения, осуществляемый с использованием технических средств измерений.

Регистрационный метод определения показателей качества транспортного обслуживания населения – метод определения показателей качества транспортного обслуживания населения, осуществляемый на основе натуральных (визуальных) наблюдений и последующего подсчета числа событий, предметов или затрат.

Расчетный метод определения показателей качества транспортного обслуживания населения – метод определения значений показателей качества транспортного обслуживания населения, осуществляемый с использованием общепринятых теоретических или эмпирических зависимостей показателей качества транспортного обслуживания населения.

Экспертный метод определения показателей качества транспортного обслуживания населения – метод определения значений показателей качества транспортного обслуживания населения на основе решения, принимаемого экспертами.

Социологический метод определения показателей качества транспортного обслуживания населения – метод определения значений показателей качества транспортного обслуживания населения, осуществляемый на основе сбора и анализа мнений населения.

Оценка уровня качества транспортного обслуживания населения – совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества транспортного обслуживания, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми показателями.

Дифференциальный метод оценки качества транспортного обслуживания населения – метод оценки качества транспортного обслуживания населения, основанный на использовании единичных показателей качества транспортного обслуживания.

Комплексный метод оценки качества транспортного обслуживания населения – метод оценки качества транспортного обслуживания населения, основанный на использовании комплексных показателей его качества.

Смешанный метод оценки качества транспортного обслуживания населения – метод оценки качества транспортного обслуживания населения, основанный на одновременном использовании единичных и комплексных показателей.

4. Общие положения

4.1 Применение настоящего стандарта основано на установлении плановых значений показателей качества транспортного обслуживания населения и последующем их сопоставлении с базовыми значениями для принятия соответствующих решений о качестве качества транспортного обслуживания населения в городе Красноярске.

4.2. Установление плановых значений показателей качества осуществляется на основе анализа возможности достижения их перспективных нормативных значений, определяемых расчетно-аналитическими методами при ограничениях, заданных нормативными правовыми документами по номенклатуре показателей, установленных настоящим стандартом.

4.3. Последовательность применения показателей качества транспортного обслуживания представлена на рис.1.

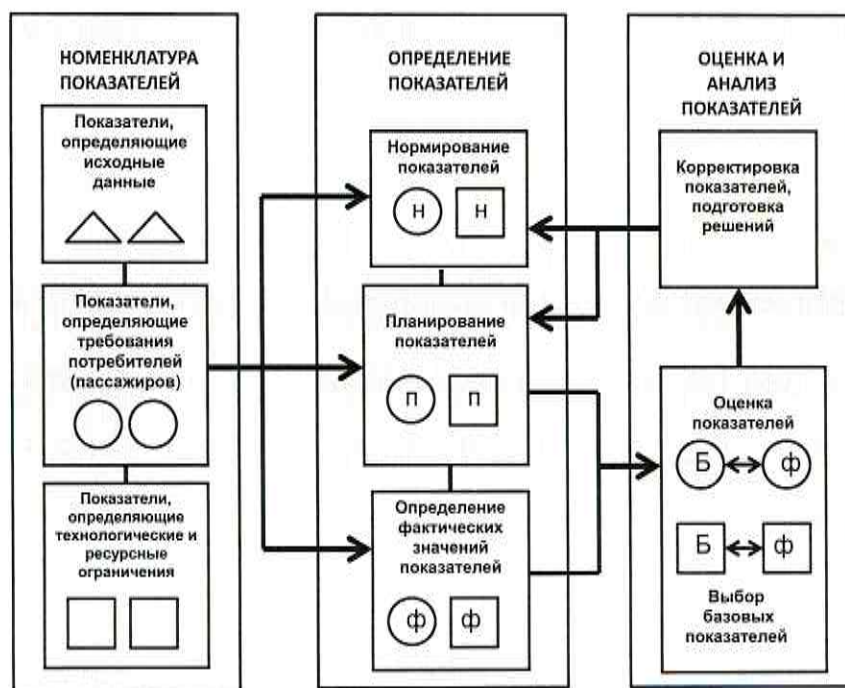


Рис 1. Последовательность применения показателей качества транспортного обслуживания населения.

5. Номенклатура показателей качества транспортного обслуживания населения

5.1. В зависимости от стадии применения показатели качества транспортного обслуживания населения подразделяют на:

- показатели, определяющие исходные данные для расчета показателей транспортного обслуживания населения;
- показатели, определяющие требования потребителей услуг (населения) к качеству их транспортного обслуживания;
- показатели, определяющие технологические и ресурсные ограничения.

5.2. Показатели, определяющие исходные данные для расчета показателей транспортного обслуживания населения указаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование показателя	Обозначение	Единица измерения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Площадь селитебной территории города	F^r	км ²
Площадь селитебной территории центральной части города	$F_{ц}^r$	км ²
Протяженность улично-дорожной сети города с усовершенствованным твердым покрытием	L^r	км
Протяженность улично-дорожной сети города, по которой проходят маршруты пассажирского транспорта общего пользования	$L_{мс}^r$	км

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Протяженность улично-дорожной сети в центральной части города, по которой проходят маршруты пассажирского транспорта общего пользования	$L_{цмс}^{\Gamma}$	км
Общая протяженность маршрутов всех видов наземного пассажирского транспорта общего пользования	L_M^{Γ}	км
Число остановочных пунктов на маршрутной сети	$n_{оп}^{\Gamma}$	ед.
Население города Красноярска	A^{Γ}	чел.
Среднесуточный объем перевозок пассажиров	Q_c^{Γ}	пасс.
Среднесуточный объем перевозок пассажиров, следующих без пересадок	$Q_{бп}^{\Gamma}$	пасс.
Среднесуточный объем перевозок пассажиров на <i>i</i> -м маршруте	Q_i^M	пасс.
Протяженность <i>i</i> -го маршрута	L_i^M	км
Среднее время оборотного рейса на <i>i</i> -м маршруте	$T_{обi}^M$	мин.
Число транспортных средств на <i>i</i> -м маршруте	$N_{тci}^M$	ед.

5.3 Показатели, определяющие требования потребителей услуг (пассажиров) к качеству транспортного обслуживания, разделены по следующим направлениям:

- доступность транспортной системы;
- уровень организации работы пассажирского транспорта общего пользования на маршруте;
- затраты времени на передвижение;
- комфортность поездки.

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

5.3.1. Показатели доступности транспортной системы приведены в таблице 2.

Таблица 2

Наименование показателя	Обозначение	Формула	Единица измерения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Плотность маршрутной сети	P^r	$P^r = \frac{L_{mc}^r}{F^r}$	км/км ²
Плотность маршрутной сети в центральной части города	$P_{ц}^r$	$P_{ц}^r = \frac{L_{цмс}^r}{F_{ц}^r}$	км/км ²
Дальность пешеходных подходов к остановочным пунктам	$L_{пеш}^r$	$L_{пеш}^r = \frac{1}{3 \cdot P^r} + \frac{L_{оп}^r}{4}$	м
Среднее расстояние между остановочными пунктами	$L_{оп}^r$	$L_{оп}^r = \frac{2 \cdot L_{mc}^r}{n_{оп}^r}$	км
Маршрутный коэффициент	K_M^r	$K_M^r = \frac{L_M^r}{L_{mc}^r}$	–
Коэффициент пересадочности	$K_{п}^r$	$K_{п}^r = \frac{Q_c^r}{Q_{бп}^r}$	–

5.3.2. Показатели уровня организации работы пассажирского транспорта общего пользования на маршрутах приведены в таблице 3.

Таблица 3

Наименование показателя	Обозначение	Формула	Единица измерения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Коэффициент регулярности движения	K_p^r	$K_p^r = \frac{R_{ф}^r}{R_{пл}^r}$	–

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

1	2	3	4
		где – R_{ϕ}^r – число фактически выполненных рейсов, ед; $R_{пл}^r$ – плановое число рейсов, ед.	
Средний интервал движения на маршрутной сети	J_c^r	$J_c^r = \frac{\sum(J_i^m \cdot Q_i^m)}{\sum Q_i^m}$	мин.
Интервал движения на i-м маршруте	J_i^m	$J_i^m = \frac{T_{обі}^m}{N_{тсі}^m}$	мин.
Удобство интервала движения на i-м маршруте	$K_{интi}^m$	$K_{интi}^m = \frac{J_i^m}{J_c^r}$	–
Доля парка транспортных средств определенного вида и класса вместимости в общей структуре парка	δ	–	%

5.3.3. Затраты времени на передвижение приведены в таблице 4.

Таблица 4

Наименование показателя	Обозначение	Формула	Единица измерения
1	2	3	4
Затраты времени 90% населения на трудовые передвижения транспортом общего пользования	T^r	$T^r = \frac{\sum(2T_{пп} + T_{ож} + T_{п} + T_{пер})}{n_0}$ <p>где $T_{пп}$ – время пешего подхода к остановочному пункту n-го пассажира, мин; $T_{ож}$ – время ожидания маршрутного транспортного средства n-м пассажиром, мин; $T_{п}$ – время поездки n-го пассажира, мин; $T_{пер}$ – время пересадки n-го пассажира, мин.</p>	мин.

5.3.4. Показатели, определяющие комфортность поездки приведены в таблице 5.

Таблица 5

Наименование показателя	Обозначение	Формула	Единица измерения
1	2	3	4
Сетевой коэффициент использования вместимости	$K_{\text{в}}^{\Gamma}$	$K_{\text{в}}^{\Gamma} = \frac{\sum K_{\text{vi}}^{\text{M}}}{i}$	—
Коэффициент использования вместимости на i-м маршруте	K_{vi}^{M}	$K_{\text{vi}}^{\text{M}} = \frac{q_{\text{пасс}}^{\text{M}}}{q_{\text{ТС}}^{\text{M}}}$ <p>где $q_{\text{пасс}}^{\text{M}}$ - фактическое число пассажиров в транспортных средствах на маршруте; $q_{\text{ТС}}^{\text{M}}$ - максимальная вместимость транспортных средств на маршруте.</p>	—
Коэффициент использования транспортных средств, соответствующих нормам комфортности	$K_{\text{к}}^{\Gamma}$	$K_{\text{к}}^{\Gamma} = \frac{\sum K_{\text{ki}}^{\text{M}}}{i}$	—
Коэффициент использования транспортных средств, соответствующих нормам комфортности на маршруте	$K_{\text{к}}^{\text{M}}$	$K_{\text{к}}^{\text{M}} = \frac{\sum d_j \times N_{\text{ТС}j}^{\text{M}}}{N_{\text{ТС}}^{\text{M}}}$ <p>где $N_{\text{ТС}j}^{\text{M}}$ - число транспортных средств не соответствующих норме комфортности поездки по j-му фактору, ед; $N_{\text{ТС}}^{\text{M}}$ - общее количество транспортных средств на маршруте, ед. d_j - коэффициент весомости факторов (чистота салона, температура воздуха, шум, вибрация)</p>	

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярск пассажирским транспортом общего пользования

5.4. Показатели, определяющие технологические и ресурсные ограничения приведены в таблице 6.

Таблица 6

Наименование показателя	Обозначение	Формула	Единица измерения
1	2	3	4
Обеспеченность транспортными средствами на маршрутной сети	μ^r_c	$\mu^m_c = \frac{\sum N_{тсi}^m}{L^r_m}$	ед./км
Обеспеченность транспортными средствами на i-м маршруте	μ^m_i	$\mu^m_i = \frac{N_{тсi}^m}{L^m_i}$	ед./км
Насыщенность маршрутной сети транспортом общего пользования	U^r_n	$U^r_n = \frac{1000 \cdot N^r_{100}}{A^r}$ <p>где N^r_{100} – число транспортных средств общего пользования, приведенных к 100-местному автобусу.</p> $N^r_{100} = K_{прз} \times N^r_z$ <p>где N^r_z – число транспортных средств z-го класса; $K_{прз}$ – коэффициент приведения.</p>	прив.ед./ 1000 чел.

6. Нормирование и планирование показателей качества транспортного обслуживания населения

6.1. Нормирование показателей качества транспортного обслуживания населения осуществляется по определяющим показателям качества в плановом порядке с периодичностью один раз в три года путем проведения специальных обследований с привлечением научно-исследовательских и(или) проектных организаций.

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

6.2. В таблицах 7 и 8 приведены нормативные значения показателей качества, определяющих требования потребителей услуг (пассажиры) в городе Красноярске.

Таблица 7

Наименование показателя	Обозначение	Единица измерения	Нормативное значение показателя
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Плотность маршрутной сети	P^r	км/км ²	$\geq 1,6$
Плотность маршрутной сети в центральной части города	$P^r_{ц}$	км/км ²	$\geq 4,6$
Дальность пешеходных подходов к остановочным пунктам	$L^r_{пеш}$	м	≤ 500
Маршрутный коэффициент	K^r_m	–	$\geq 4,0$
Коэффициент пересадочности*	K^r_n	–	$\leq 1,4$
Коэффициент регулярности движения	K^r_p	–	$\geq 0,93$
Средний интервал движения на маршрутной сети	J^r_c	мин.	$\leq 7,0$
Интервал движения на маршруте	J^r_i	мин.	$\leq 14,0$
Удобство интервала движения	$K^r_{инт}$	–	$\leq 2,0$
Затраты времени 90% населения на трудовые передвижения транспортом общего пользования	T^r	мин.	≤ 40
Расстояние между остановочными пунктами пересадки пассажиров	$L^r_{пер}$	м	≤ 120

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

1	2	3	4
Сетевой коэффициент использования вместимости	$K_{в}^r$	–	0,30...0,36
Коэффициент использования вместимости на маршруте	$K_{ви}^m$	–	0,26...0,40
Коэффициент комфортности поездки	K_k	–	$\geq 0,6$

Примечание : * для маршрутной сети города Красноярска при отсутствии метрополитена.

Таблица 8

Вид транспорта	Доля транспортных средств по классу вместимости, %				
	малый		средний	большой	особо большой
	8...20 мест	21...41 мест			
Автобус	0,5	9	12	62	2
Троллейбус	-	-	0	9	0
Трамвай	-	-	0	5,5	0

6.2.1. В таблицах 9 и 10 приведены оценочные диапазоны изменения показателей качества, определяющих требования потребителей услуг (пассажиры) в городе Красноярске.

Таблица 9

Наименование показателя	Оценочная шкала			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
1	2	3	4	5
Плотность маршрутной сети P^r , км/км ²	$\geq 2,5$	2,3...2,5	1,6...2,2	$< 1,6$
Плотность маршрутной сети в центральной части города $P_{ц}^r$, км/км ²	4,6...6,0	4,0...4,5	3,2...4,0	$< 3,2;$ $> 6,0$

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

1	2	3	4	5
Дальность пешеходных подходов к остановочным пунктам $L_{пеш}^Г$, м	≤ 150	151...250	251...500	> 500
Маршрутный коэффициент $K_m^Г$	4,1...5,0	3,3...4,0	2,4...3,2	$< 2,4;$ $> 5,0$
Коэффициент пересадочности* $K_{п}^Г$	1,0...1,1	1,11...1,2	1,21...1,4	$> 1,4$
Коэффициент регулярности движения $K_p^Г$	$\geq 0,98$	0,95...0,97	0,93...0,94	$< 0,93$
Средний интервал движения на маршрутной сети $J_c^Г$, мин.	$\leq 7,0$	7,1...7,7	7,8...8,5	$> 8,5$
Интервал движения на маршруте $J_i^М$, мин.	≤ 5	5,1...8,0	8,0...14,0	$> 14,0$
Удобство интервала движения $K_{инт}^Г$	$\leq 0,7$	0,7...1,2	1,3...2,0	$> 2,0$
Затраты времени 90% населения на трудовые передвижения транспортом общего пользования $T^Г$, мин., в том числе:	≤ 32	32...40	41...49	≥ 50
затраты времени одного пешего подхода к остановочному пункту $T_{пш}$, мин.	≤ 3	3...4	4...8	> 8
затраты времени на ожидание маршрутного транспортного средства $T_{ож}$, мин.	≤ 3	3...4	4...7	> 7
затраты времени на поездку $T_{п}$, мин.	≤ 22	22...28	28...32	> 32
затраты времени на пересадку $T_{пер}$, мин.	≤ 1	1...2	2...3	> 3

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Расстояние между остановочными пунктами пересадки пассажиров $L_{пер}^r$, м	≤ 50	51...80	81...120	> 120
Сетевой коэффициент использования вместимости K_v^r	$\leq 0,30$	0,31...0,33	0,34...0,36	$> 0,36$
Коэффициент использования вместимости на маршруте K_{vi}^m	$\leq 0,30$	0,31...0,35	0,36...0,40	$> 0,40$
Коэффициент использования транспортных средств, соответствующих нормам комфортности K_k	$\geq 0,96$	0,75...0,95	0,61...0,74	$\leq 0,6$

Примечания: значения показателей в таблице получены экспертным методом; * для маршрутной сети, не имеющей метрополитена

Таблица 10

Наименование показателя	Многоэтажная застройка, м	Малозэтажная и индивидуальная усадебная застройка, м	Зоны массового отдыха и спорта, дачные поселки
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Дальность пешеходных подходов к остановочным пунктам $L_{пеш}^r$, м	500	600	800
Расстояние между остановочными пунктами, м	400...600		800

Примечание: значения показателей в таблице приняты в соответствии со Сводом правил «Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений» СП 42.13330.2011 (пункты 11.16, 10.5, 11.15, 11.21).

6.3. В таблицах 11 и 12 приведены нормативные значения показателей, определяющих технологические и ресурсные ограничения.

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

Таблица 11

Наименование показателя	Оценочная шкала			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Показатель обеспеченности транспортными средствами на маршрутной сети μ^r , ед./км	< 2,0	2,0...2,2	2,21...2,4	> 2,4
Показатель обеспеченности транспортными средствами на маршруте μ^m , ед./км	Значения показателя устанавливаются в соответствии с таблицей 12			
Насыщенность маршрутной сети транспортом общего пользования* U^r , прив.ед./1000 чел.	1,01...1,25	0,96...1,00	0,70...0,95	< 0,70

Таблица 12

Пассажиропоток, пасс/ч	Интервал движения, мин.	Показатель обеспеченности транспортными средствами на маршруте μ^m , ед./км	
		удовлетворительно	неудовлетворительно
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
До 750	8,0	$\leq 0,5$	$> 0,5$
750 – 1500	4,0	$\leq 1,0$	$> 1,0$
1500 – 2250	2,7	$\leq 1,5$	$> 1,5$
2250 – 3000	2,0	$\leq 2,6$	$> 2,6$
3000 – 3750	1,6	$\leq 2,5$	$> 2,5$
3750 – 4500	1,3	$\leq 3,0$	$> 3,0$
Выше 4500	1,0	$\leq 4,0$	$> 4,0$

6.4. Планирование показателей качества транспортного обслуживания населения осуществляется на плановый период, установленный уполномоченным органом (от одного до трех лет).

6.5. Значения плановых показателей устанавливаются на основе анализа возможности достижения их нормативных значений, установленных настоящим стандартом, а также результатов оценки уровня качества транспортного обслуживания за предыдущий плановый период, полученных в соответствии с процедурами, приведенными в пункте 9.1, с учетом имеющихся ограничений.

7. Определение фактических значений показателей транспортного обслуживания.

7.1. Фактические значения показателей транспортного обслуживания устанавливаются на основе применения регистрационных и социологических методов.

В таблице 13 приведены содержание и методы получения исходной информации для определения фактических значений показателей транспортного обслуживания.

Таблица 13

Наименование показателя	Содержание и методы получения исходной информации для определения показателей транспортного обслуживания
1	2
Площадь селитебной территории города F^r_c	Представляет собой площадь земель городской территории, занятых жилыми строениями и прилегающих к ним территорий общего пользования (дворовые территории, торговые и бытовые центры, тротуары, пешеходные дорожки и

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

1	2
	<p>т.д.). Показатель используется для определения доступности населению пассажирского транспорта общего пользования.</p> <p>Определяется методом документальных исследований:</p> <ul style="list-style-type: none"> - генерального плана г. Красноярска (предоставляется Управлением архитектуры администрации г. Красноярска); - замером площадей жилой застройки районов города по актуализированной на последний отчетный период карте-схеме г. Красноярска (используются официальные картографические издания или карты сайтов сети Интернет).
<p>Площадь селитебной территории центральной части города $F^Г_{ц}$</p>	<p>Представляет собой площадь земель в центральной части города, занятых жилыми строениями и прилегающих к ним территорий общего пользования (дворовые территории, торговые и бытовые центры, тротуары, пешеходные дорожки и т.д.). Показатель используется для определения доступности населению пассажирского транспорта общего пользования.</p> <p>Определяется по аналогии с предыдущим показателем $F^Г_c$</p>
<p>Протяженность улично-дорожной сети города с усовершенствованным твердым покрытием $L^Г$</p>	<p>Характеризуется совокупностью длин всех улиц, автомобильных дорог, проездов, переулков, площадей и искусственных сооружений с усовершенствованным твердым покрытием.</p> <p>Определяется методом документальных исследований статистических данных Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю на последний отчетный период или методом измерений по актуализированной на указанный период карте-схеме г. Красноярска (официальные картографические издания или карты сайтов сети Интернет).</p>

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

1	2
<p>Протяженность улично-дорожной сети города, по которой проходят маршруты пассажирского транспорта общего пользования L_{mc}^r</p>	<p>Характеризуется совокупностью длин всех улиц, автомобильных дорог, проездов, переулков, площадей и искусственных сооружений с усовершенствованным твердым покрытием, а также несмежных с ними трамвайных путей, по которым проходят трассы маршрутов пассажирского транспорта общего пользования.</p> <p>Определяется методом документальных исследований паспортов маршрутов или иных паспортных данных, предоставляемых Департаментом транспорта администрации г. Красноярска.</p>
<p>Протяженность улично-дорожной сети в центральной части города, по которой проходят маршруты пассажирского транспорта общего пользования $L_{цмс}^r$</p>	<p>Характеризуется совокупностью расположенных в центральной части города длин всех улиц, автомобильных дорог, проездов, переулков, площадей и искусственных сооружений с усовершенствованным твердым покрытием, а также несмежных с ними трамвайных путей, по которым проходят трассы маршрутов пассажирского транспорта общего пользования.</p> <p>Определяется по аналогии с предыдущим показателем L_{mc}^r.</p>
<p>Общая протяженность маршрутов всех видов наземного пассажирского транспорта общего пользования L_m^r</p>	<p>Представляет собой сумму длин маршрутов в одном направлении.</p> <p>Определяется методом документальных исследований паспортов маршрутов, предоставляемых Департаментом транспорта администрации г. Красноярска.</p>
<p>Число остановочных пунктов на маршрутной сети $n_{оп}^r$</p>	<p>Характеризуется совокупностью всех остановочных пунктов, безотносительно их группировки по названию, расположенных на территории г. Красноярска.</p> <p>Определяется методом документальных исследований данных Департамента транспорта администрации г. Красноярска.</p>

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

1	2
Население города Красноярска A^r	<p>Представляет собой число жителей, проживающих на территории г. Красноярска на последний отчетный период.</p> <p>Определяется методом документальных исследований статистических данных Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю на последний отчетный период.</p>
Среднесуточный объем перевозок пассажиров Q^r_c	<p>Представляет собой общее число пассажиров, перевозимых всеми видами наземного пассажирского транспорта общего пользования в сутки исходя из среднего за год значения.</p> <p>Определяется методами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выборочных обследований пассажиропотоков; - сплошных обследований пассажиропотоков; - документальных исследований данных организаций автомобильного транспорта и Департамента транспорта администрации г. Красноярска.
Среднесуточный объем перевозок пассажиров, следующих без пересадок $Q^r_{бп}$	<p>Представляет собой общее число пассажиров, перевозимых всеми видами наземного пассажирского без пересадки исходя из среднего за год значения.</p> <p>Определяется методами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выборочного опроса населения трудоспособного возраста; - табличным методом в салоне транспортных средств.
Среднесуточный объем перевозок пассажиров на маршруте Q^m_i	<p>Представляет собой общее число пассажиров, перевозимых на конкретном маршруте в сутки исходя из среднего за год значения.</p> <p>Определяется методами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - натуральных обследований (сплошным или выборочным табличным, счетно-табличным, талонным); - автоматической регистрации с использованием датчиков учета пассажиров.

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

1	2
Протяженность маршрута L^M_i	<p>Представляет собой длину маршрута в одном направлении.</p> <p>Определяется методом документальных исследований данных Департамента транспорта администрации г. Красноярска.</p>
Среднее время оборотного рейса на маршруте $T^M_{об}$	<p>Характеризует среднюю продолжительность движения транспортных средств с пассажирами по маршруту от момента выхода из пункта отправления до момента возвращения в него.</p> <p>Определяется методом документальных исследований расписания движения транспорта по маршруту на основании паспортов маршрутов, предоставляемых Департаментом транспорта администрации г. Красноярска.</p>
Число транспортных средств на маршруте $N^M_{тс}$	<p>Представляет собой число транспортных средств, запланированных к работе на маршруте в течение рабочего дня недели.</p> <p>Определяется методом документальных исследований паспортов маршрутов, предоставляемых Департаментом транспорта администрации г. Красноярска.</p>
Плановое число рейсов $R^r_{пл}$	<p>Представляет собой число рейсов, запланированных к выполнению на маршруте в течение рабочего дня недели.</p> <p>Определяется методом документальных исследований паспортов маршрутов, предоставляемых Департаментом транспорта администрации г. Красноярска.</p>
Число фактически выполненных рейсов $R^r_{ф}$	<p>Представляет собой число рейсов, фактически выполненных транспортными средствами на маршруте и зарегистрированных диспетчером.</p> <p>Определяется методом документальных исследований отчетов диспетчерских(ой) служб(ы) за требуемый рабочий день недели.</p>

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

1	2
Время пешеходного подхода к остановочному пункту $T_{пш}$	<p>Характеризует средние затраты времени пешеходами на передвижение между объектом тяготения и остановочным пунктом или наоборот.</p> <p>Определяется методом выборочного опроса населения трудоспособного возраста различных районов г. Красноярска. Объем выборки по каждому району должен быть не менее 390 чел.</p>
Время ожидания маршрутного транспортного средства $T_{ож}$	<p>Характеризует средние затраты времени пешеходами на ожидание прибытия транспортного средства необходимого(ых) им маршрута(ов).</p> <p>Определяется по аналогии с предыдущим показателем $T_{пш}$.</p>
Время поездки $T_{п}$	<p>Отражает средние затраты времени пассажиров на передвижение между остановочными пунктами отправления и назначения.</p> <p>Определяется по аналогии с предыдущим показателем $T_{ож}$.</p>
Время пересадки $T_{пер}$	<p>Характеризует затраты времени пассажиров, пользующихся различными маршрутами, на переход от одного остановочного пункта другому в целях осуществления пересадки.</p> <p>Определяется по аналогии с предыдущим показателем $T_{п}$.</p>
Коэффициент использования вместимости на маршруте $K_{вi}^м$	<p>Отражает среднесуточный уровень наполнения салонов транспортных средств конкретного маршрута.</p> <p>Определяется по результатам сплошных или выборочных обследований пассажирских потоков на маршруте.</p>
Коэффициент использования транспортных средств, соответствующих нормам комфортности K_k	<p>Характеризует уровень комфортности нахождения пассажиров в салоне транспортного средства.</p> <p>Устанавливается методом выборочного обследования парка транспортных на предмет соответствия установленным нормам.</p>

1	2
Насыщенность маршрутной сети транспортом общего пользования $U_{\text{н}}$	Представляет собой число подвижного состава, приходящееся на 1000 жителей города Красноярска. Определяется методом документальных исследований статистических данных Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю на последний отчетный период и данных Департамента транспорта администрации г. Красноярска.

8. Оценка показателей качества транспортного обслуживания

8.1. При применении дифференциального метода оценки качества транспортного обслуживания населения используются единичные показатели оценки по формуле

$$D_{moi} = \frac{P_{\phi}}{P_{\delta}}$$

где D_{moi} – уровень качества транспортного обслуживания населения по i -му показателю;

P_{ϕ} – фактическое значение i -го показателя;

P_{δ} – базовое значение i -го показателя.

8.2. Коэффициент D_{moi} обеспечивает возможность оценки качества транспортного обслуживания населения по 4-балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»:

$D_{moi} = 0,850 \dots 1,000$ – отлично;

$D_{moi} = 0,750 \dots 0,849$ – хорошо;

$D_{moi} = 0,600 \dots 0,749$ – удовлетворительно;

$D_{moi} < 0,600$ – неудовлетворительно.

8.3. Комплексная оценка качества транспортного обслуживания населения определяется по формуле:

$$D_{mo} = \sum_{i=1}^m D_{moi} \times b_i$$

где D_{mo} – комплексный показатель оценки качества транспортного обслуживания населения;

D_{moi} – показатель уровня качества транспортного обслуживания населения по отношению к плановому значению по i -му показателю;

b_i – удельное значение (коэффициент значимости) i -го показателя при интегральной оценке качества транспортного обслуживания населения;

m – число показателей.

Оценка уровня качества транспортного обслуживания населения с применением показателя осуществляется аналогично пункту 8.2.

8.4. При определении удельных значений (коэффициентов значимости) показателей b_i используется метод экспертных оценок.

Сущность метода экспертных оценок заключается в обобщении мнения высококвалифицированных специалистов в области транспортного обслуживания, определяющих удельное значение каждого показателя b_i . Специалистам (экспертам) предлагается независимо друг от друга назначить число баллов для каждого показателя таким образом, чтобы суммарное число баллов по всем отобранным коэффициентам было равно 100.

Результаты экспертных оценок каждого специалиста заносят в сводную таблицу, вычисляют среднее значение балльных оценок, а затем удельное значение (коэффициент значимости) каждого показателя по формуле:

$$b_i = \frac{\sum_{Y=1}^Y B_{iy}}{Y \times 100}$$

где B_{iy} – значение баллов, назначенное Y -м экспертом по i -му показателю;

Y – число экспертов (не менее пяти).

9. Порядок проведения работ по определению и оценке показателей качества транспортного обслуживания

9.1. Определение и оценка показателей качества транспортного обслуживания осуществляется на стадиях:

оценки соответствия конкретных маршрутов заданному уровню качества (далее - текущая оценка);

определения стабильности и уровня качества транспортного обслуживания на уровне маршрутной сети города (далее – периодическая (плановая) оценка).

9.2. За значения базовых показателей качества транспортного обслуживания принимаются:

а) при текущей оценке – плановые показатели качества транспортного обслуживания, закрепленные в плане перевозок города применительно к конкретным маршрутам (в соответствии с реестром маршрутов) и договорах организации перевозок уполномоченного органа с перевозчиками;

б) при периодической (плановой) оценке: плановые показатели качества транспортного обслуживания, закрепленные в плане перевозок города; фактические показатели качества транспортного обслуживания предыдущего планового периода; нормативные значения показателей качества транспортного обслуживания, установленные настоящим стандартом.

9.3. Текущая оценка уровня качества транспортного обслуживания проводится головным подразделением уполномоченного органа, ответственным за организацию транспортного обслуживания населения с привлечением других подразделений.

9.4. Периодическая (плановая) оценка качества транспортного обслуживания осуществляется специально создаваемой рабочей группой, формируемой из числа должностных лиц уполномоченного органа в сфере транспортного обслуживания населения. К работе рабочей группы могут привлекаться высококвалифицированные специалисты в области транспортного обслуживания

– представители научно-исследовательских и проектных организаций, транспортных предприятий, общественных организаций.

Рабочая группа работает по специальной программе, утвержденной уполномоченным органом. Порядок принятия решений и оформления актов рабочей группы устанавливается уполномоченным органом.

9.5. Проведение работ рабочей группы по определению и оценке показателей качества транспортного обслуживания включает 2 этапа:

I-й этап - оценка достигнутого уровня качества транспортного обслуживания за предыдущий плановый период;

II-й этап - подготовка предложений по установлению плановых значений показателей на последующий плановый период.

9.5.1. I-й этап - оценка достигнутого уровня качества транспортного обслуживания за предыдущий плановый период включает:

а) определение фактических значений показателей транспортного обслуживания за предыдущий плановый период в соответствии положениями пункта 7 настоящего стандарта;

б) расчет дифференциальных и комплексных оценочных показателей качества транспортного обслуживания в соответствии положениями пункта 8.1 и 8.3 настоящего стандарта;

в) оценка и анализ полученных значений дифференциальных и комплексных оценочных показателей качества транспортного обслуживания и принятие решения об уровне достигнутого уровня качества транспортного обслуживания за предыдущий плановый период в соответствии положениями пункта 8.2 настоящего стандарта.

На данном этапе на основе полученных результатов устанавливаются причины выявленных несоответствий между фактическими и плановыми значениями показателей, связанные с существенными изменениями в течение планового периода показателей, определяющих исходные данные и показатели, определяющих технологические и ресурсные ограничения.

При неудовлетворительном уровне качества по отдельным показателям или группе показателей и отсутствии при этом существенных изменений в течение планового периода показателей, определяющих исходные данные и показатели, определяющих технологические и ресурсные ограничения рабочей группой могут быть подготовлены предложения по корректировке мероприятий по организации транспортного обслуживания населения, проводимых уполномоченным органом, либо о необходимости внепланового пересмотра нормативных значений показателей, установленных настоящим стандартом.

9.5.2. II-й этап - подготовка предложений по установлению плановых значений показателей на последующий плановый период включает:

а) установление значений показателей, определяющих исходные данные для расчета показателей качества транспортного обслуживания в соответствии с рекомендациями таблицы 13 настоящего стандарта;

б) определение возможных плановых значений показателей путем расчетов на основе полученных исходных данных и показателей, определяющих технологические и ресурсные ограничения, а также нормативных значений показателей в соответствии с рекомендациями пункта 8 настоящего стандарта.

в) установление плановых значений показателей путем корректировки результатов, полученных в соответствии с подпунктом б) и результатов оценки достигнутого уровня качества транспортного обслуживания за предыдущий плановый период, полученных в соответствии с пунктом 9.3 настоящего стандарта.

9.6. Результаты оценки показателей качества транспортного обслуживания оформляются актами, к которым прикладываются протоколы: обследований, расчета показателей, принятия решений, получения исходных данных.

Стандарт качества обслуживания населения города Красноярска пассажирским транспортом общего пользования

Акт оценки показателей транспортного обслуживания утверждается уполномоченным органом и является основанием для последующего формирования (корректировки) плана перевозок города и учета показателей транспортного обслуживания в системе договорных отношений между уполномоченным органом, перевозчиками и пассажирами.

Библиография

СП 42.13330.2011 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений. Актуализированная редакция СНиП 2.07.01-89*.

ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества.

ГОСТ Р 51825-2001 Услуги на автомобильном транспорте. Перевозка пассажиров. Общие требования.

ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.