|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению администрации города Мурманска  от \_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_ |

Социальный стандарт

транспортного обслуживания населения при осуществлении

перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом

и городским наземным электрическим транспортом

в границах муниципального образования город Мурманск

1. Настоящий социальный стандарт транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (далее – стандарт) устанавливает уровень и показатели качества транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок и их нормативные значения.

Под транспортным обслуживанием населения в настоящем стандарте понимается выполнение работ по осуществлению перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок. Качество транспортного обслуживания населения представляет собой интегральную оценку уровня транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок и выражается в совокупности характеристик надежности, доступности и комфортности.

2. Показатели качества транспортного обслуживания населения и их нормативные значения, установленные настоящим стандартом, могут применяться при разработке нормативных правовых актов в сфере транспортного и градостроительного планирования, в том числе подготовке документов планирования регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, заключении и исполнении государственных и муниципальных контрактов между государственными и муниципальными заказчиками, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, выполняющими работы, связанные с осуществлением регулярных перевозок пассажиров и багажа по регулируемым тарифам, а также при организации и осуществлении регулярных перевозок пассажиров и багажа по нерегулируемым тарифам.

3. Показатели качества и их нормативные значения

3.1. Доступность

Под доступностью понимается характеристика качества транспортного обслуживания населения, выраженная в наличии возможности получения населением услуг по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок.

3.1.1. Территориальная доступность остановочных пунктов

Расстояние кратчайшего пешеходного пути следования от ближайшей к остановочному пункту точки границы земельного участка, на котором расположен объект, до ближайшего остановочного пункта, который обслуживается муниципальным маршрутом регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом не превышает значений в зависимости от категории объекта, установленного в таблице 1.

Таблица 1. Предельные расстояния кратчайшего пешеходного пути от границ участков объектов до остановочных пунктов

|  |  |
| --- | --- |
| Категория объекта | Расстояние кратчайшего пешеходного пути, которое допускается устанавливать для отдельных субъектов Российской Федерации с особыми природно-климатическими условиями, не более, м |
| Многоквартирный дом | 400 |
| Индивидуальный жилой дом | 700 |
| Предприятия торговли с площадью торгового зала 1000 м2 и более | 400 |
| Поликлиники и больницы муниципальной, региональной и федеральной системы здравоохранения, учреждения (отделения) социального обслуживания граждан | 300 |
| Терминалы внешнего транспорта | 300 |

3.1.2. Доступность транспортных средств для маломобильных групп населения

Во всех транспортных средствах, используемых для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, перевозчиком должна обеспечиваться посадка и высадка, в том числе с использованием специальных подъемных устройств для пассажиров из числа инвалидов, не способных передвигаться самостоятельно в соответствии с [Порядком](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B2795472741290F93AB0236CFB848279725F844C22CBBDD52831DF2F34A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H) обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов транспортных средств автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, автовокзалов, автостанций и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

3.1.3. Оснащенность остановочных пунктов

Все остановочные пункты оснащены средствами зрительного информирования пассажиров с актуальной информацией и прочими элементами обустройства в соответствии с требованиями, установленными [подпунктами 14](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831DF6F54A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H) - [18](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDA59D74CB7A64C79AE6CA4D91AB3912CkEq6H) Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом.

Под средствами зрительного информирования пассажиров понимаются справочно-информационные стенды и табло, размещенные на остановочных пунктах, а также в транспортных средствах, используемых для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, содержащие информацию о маршрутах регулярных перевозок и их расписании.

3.2. Надежность

Надежность представляет собой характеристику качества транспортного обслуживания населения, выраженную в стабильности получения услуг по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок и предсказуемости уровня их качества.

3.2.1. Соблюдение расписания маршрутов регулярных перевозок

Отправление каждого рейса маршрута регулярных перевозок от каждого остановочного пункта осуществляется в соответствии с установленным расписанием либо в пределах двух минут от указанного в расписании времени. Количество рейсов регулярных перевозок, осуществленных с опозданием свыше двух минут, не превышает 15% от общего количества рейсов маршрутов регулярных перевозок соответствующего вида сообщения.

3.3. Комфортность

Под комфортностью понимается характеристика качества транспортного обслуживания населения, выраженная в уровне удобства пользования услугами по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, в том числе отсутствии физиологического и психологического дискомфорта для пассажиров в процессе потребления услуги.

3.3.1. Оснащенность транспортных средств средствами информирования пассажиров

Все транспортные средства, используемые для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, оснащаются средствами информирования пассажиров в соответствии с [пунктами 32](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831DFAF04A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H), [36](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831DFAF44A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H) и [подпунктами «а](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831DFAFA4A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H)», [«б](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831CF3F34A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H)», [«г» пункта 37](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831CF3F14A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H) Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом.

3.3.3. Температура в салоне транспортных средств

Все транспортные средства, используемые для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, оборудованы системами отопления и кондиционирования воздуха, настроенными на поддержание комфортной температуры в салоне транспортного средства в любое время года. Температурный режим: не менее 12 градусов Цельсия при среднесуточной температуре наружного воздуха ниже 5 градусов Цельсия, не более 25 градусов Цельсия при среднесуточной температуре наружного воздуха выше 20 градусов Цельсия.

3.3.4. Соблюдение норм вместимости

Фактическая наполненность транспортного средства, используемого для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок, составляет не более трех человек на 1 кв. м свободной площади пола салона транспортного средства, предусмотренной для размещения стоящих пассажиров.

3.3.5. Количество пересадок

Общее количество пересадок, осуществляемых пассажиром в целях перемещения в любую точку муниципального образования, при использовании муниципальных маршрутов регулярных перевозок составляет не более одной.

3.3.6. Экологичность

Все транспортные средства, используемые для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом по маршрутам регулярных перевозок, относятся к экологическому классу ЕВРО-4 и выше.

4. Оценка соответствия требованиям стандарта проводится с использованием интегрального показателя уровня транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок, рассчитываемого в соответствии с [методикой](#P195) оценки качества транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (приложение), а также опросов населения об уровне удовлетворенности качеством услуг по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к социальному стандарту транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажирови багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в границах муниципального образования город Мурманск |

Методика

оценки качества транспортного обслуживания населения

при осуществлении перевозок пассажиров и багажа

автомобильным транспортом и городским наземным

электрическим транспортом по маршрутам

регулярных перевозок в границах муниципального образования город Мурманск

1. Показатели, используемые при определении качества транспортного обслуживания населения, рассчитываются за отчетный период (календарный год).

2. Доступность транспортного обслуживания оценивается с помощью показателей:

- коэффициент территориальной доступности остановочных пунктов;

- коэффициент доступности транспортных средств для маломобильных групп населения;

- коэффициент оснащенности остановочных пунктов.

2.1. Коэффициент территориальной доступности остановочных пунктов kдост оп

,



где:

Qмкд.дост - количество многоквартирных домов в пределах норматива пешеходной доступности до остановочных пунктов, ед.

Qид.дост - количество индивидуальных домов в пределах норматива пешеходной доступности до остановочных пунктов, ед.

Qтп.дост - количество предприятий торговли с площадью торгового зала 1000 кв. м. и более в пределах норматива пешеходной доступности до остановочных пунктов, ед.

Qмед.дост - количество поликлиник и больниц муниципальной, региональной и федеральной системы здравоохранения, учреждений (отделений) социального обслуживания граждан в пределах норматива пешеходной доступности до остановочных пунктов, ед.

Qвн.тр.дост - количество терминалов внешнего транспорта в пределах норматива пешеходной доступности до остановочных пунктов, ед.

Q - общее количество объектов указанных категорий, функционирующих в муниципальном образовании, ед.

В зависимости от интервала значения показателя ему присваивается балл в соответствии с таблицей:

Таблица 1. Оценка значений коэффициента территориальной доступности остановочных пунктов

|  |  |
| --- | --- |
| Значение коэффициента территориальной доступности остановочных пунктов | Балл () |
| 0 | 1 |
| 0,1 | 2 |
| 0,2 | 3 |
| 0,3 | 4 |
| 0,4 | 5 |
| 0,5 | 6 |
| 0,6 | 7 |
| 0,7 | 8 |
| 0,8 | 9 |
| 0,9 | 10 |

2.2. Коэффициент доступности транспортных средств для маломобильных групп населения kтс.мгн

,



где:

Qтс.мгн - количество транспортных средств, оснащенных вспомогательными средствами для перемещения человека, сидящего в кресле-коляске, при посадке в транспортное средство или высадке из него .

Qтс - общее количество транспортных средств, предназначенных для перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, ед.

В зависимости от интервала значения показателя ему присваивается балл в соответствии с таблицей:

Таблица 2. Оценка значений коэффициента доступности транспортных средств для маломобильных групп населения

|  |  |
| --- | --- |
| Значение коэффициента доступности транспортных средств для маломобильных групп населения | Балл () |
| < 0,1 | 1 |
| 0,1 | 2 |
| 0,2 | 3 |
| 0,3 | 4 |
| 0,4 | 5 |
| 0,5 | 6 |
| 0,6 | 7 |
| 0,7 | 8 |
| 0,8 | 9 |
| 0,9 | 10 |

3. Надежность транспортного обслуживания оценивается с помощью показателя «коэффициент соблюдения расписания маршрутов регулярных перевозок».

3.1. Коэффициент соблюдения расписания маршрутов регулярных перевозок kрасп

,



где:

- количество рейсов при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, выполненных в момент времени, установленный расписанием, или в пределах допустимых отклонений от расписания движения, рейс.



Qрейс - общее количество рейсов при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, рейс.

В зависимости от интервала значения показателя ему присваивается балл в соответствии с таблицей:

Таблица 3. Оценка значений коэффициента соблюдения расписания маршрутов регулярных перевозок

|  |  |
| --- | --- |
| Значение коэффициента соблюдения расписания маршрутов регулярных перевозок | Балл () |
| < 0,65 | 1 |
| 0,65 | 2 |
| 0,70 | 3 |
| 0,75 | 4 |
| 0,80 | 5 |
| 0,85 | 6 |
| 0,88 | 7 |
| 0,90 | 8 |
| 0,93 | 9 |
| 0,95 | 10 |

4. Комфортность транспортного обслуживания оценивается с помощью показателей:

- коэффициент оснащенности информирования пассажиров;

- доля рейсов с нормативной температурой в салоне транспортного средства;

- коэффициент соблюдения норм вместимости;

- коэффициент соблюдения норм по количеству пересадок;

- доля транспортных средств высоких экологических классов;

4.1. Коэффициент оснащенности транспортных средств средствами информирования пассажиров kоснащ.тс

,



где:

Qоснащ.тс - количество транспортных средств, оснащенных средствами информирования пассажиров, в соответствии с [пунктами 32](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831DFAF04A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H), [36](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831DFAF44A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H) и [пп. «а](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831DFAFA4A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H)», [«б](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831CF3F34A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H)», [«г» пункта 37](consultantplus://offline/ref=6E883A4F9B73FC965B14BAAF4B27954725492E0192A10236CFB848279725F844C22CBBDD52831CF3F14A2CFA36F1D505B48F2EE7AD3AEB87kEq9H) Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, предназначенных для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, ед.

Qтс - количество транспортных средств, предназначенных для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок, ед.

В зависимости от интервала значения показателя ему присваивается балл в соответствии с таблицей:

Таблица 4. Оценка значений коэффициента оснащенности транспортных средств средствами информирования пассажиров

|  |  |
| --- | --- |
| Значение коэффициента оснащенности транспортных средств средствами информирования пассажиров | Балл () |
| < 0,1 | 1 |
| 0,1 | 2 |
| 0,3 | 4 |
| 0,4 | 6 |
| 0,5 | 8 |
| 0,7 | 9 |
| 0,9 | 10 |

4.2. Доля рейсов с нормативной температурой в салоне транспортного средства Дрейс.темп

Дрейс.темп. = (Дконд · Ддней>20 + Дотопл · Ддней<5 +

+ Ддней<20 и>5) · 100

где:

Дконд - Доля рейсов, задействованных в транспортном обслуживании населения по регулярным маршрутам, с нормативной температурой в салоне при среднесуточной температуре на улице более 20 градусов по Цельсию

Дотопл - доля транспортных средств, задействованных в обслуживании населения по регулярным маршрутам, с нормативной температурой в салоне при среднесуточной температуре на улице менее 5 градусов по Цельсию

Ддней>25 - доля дней в году со среднесуточной температурой более 25 градусов Цельсия

Ддней<5 - доля дней в году со среднесуточной температурой менее 5 градусов Цельсия

Ддней<20 и>5 - доля дней в году со среднесуточной температурой более 5, но менее 20 градусов Цельсия

В зависимости от интервала значения показателя ему присваивается балл в соответствии с таблицей:

Таблица 5. Оценка значений доли рейсов с нормативной температурой в салоне транспортного средства

|  |  |
| --- | --- |
| Значение доли рейсов с нормативной температурой в салоне транспортного средства (%) | Балл () |
| < 10 | 1 |
| 10 | 2 |
| 20 | 3 |
| 30 | 4 |
| 40 | 5 |
| 50 | 6 |
| 60 | 7 |
| 70 | 8 |
| 80 | 9 |
| 90 | 10 |

4.4. Коэффициент соблюдения норм вместимости kвм

,



где:

- количество рейсов, выполненных транспортными средствами при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок, с соблюдением норм вместимости, рейс.



Qрейс - общее количество рейсов, выполненных транспортными средствами при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок, рейс.

В зависимости от интервала значения показателя ему присваивается балл в соответствии с таблицей:

Таблица 6. Оценка значений коэффициента соблюдения норм вместимости

|  |  |
| --- | --- |
| Значение коэффициента соблюдения норм вместимости | Балл () |
| < 0,1 | 1 |
| 0,1 | 2 |
| 0,2 | 3 |
| 0,3 | 4 |
| 0,4 | 5 |
| 0,5 | 6 |
| 0,6 | 7 |
| 0,7 | 8 |
| 0,8 | 9 |
| 0,9 | 10 |

4.5. Коэффициент соблюдения норм по количеству пересадок kпересад

,



где:

- численность пассажиров, совершающих нормативное количество пересадок при перемещении в любую точку муниципального образования в рамках одной поездки при использовании муниципальных и межмуниципальных маршрутов регулярных перевозок, чел.



Nпересад - общая численность пассажиров, совершающих пересадки при перемещении в любую точку муниципального образования в рамках одной поездки при использовании муниципальных и межмуниципальных маршрутов регулярных перевозок, чел.

В зависимости от интервала значения показателя ему присваивается балл в соответствии с таблицей:

Таблица 7. Оценка значений коэффициента соблюдения норм по количеству пересадок

|  |  |
| --- | --- |
| Значение коэффициента соблюдения норм по количеству пересадок | Балл () |
| < 0,1 | 1 |
| 0,1 | 2 |
| 0,2 | 3 |
| 0,3 | 4 |
| 0,4 | 5 |
| 0,5 | 6 |
| 0,6 | 7 |
| 0,7 | 8 |
| 0,8 | 9 |
| 0,9 | 10 |

4.6. Доля транспортных средств высоких экологических классов Дэко

,



где:

- количество транспортных средств экологических классов ЕВРО-4 и выше, предназначенных для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом по маршрутам регулярных перевозок, ед.



QТС - количество транспортных средств, предназначенных для осуществления перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом по маршрутам регулярных перевозок, ед.

В зависимости от интервала значения показателя ему присваивается балл в соответствии с таблицей:

Таблица 8. Оценка значений доли транспортных средств высоких экологических классов

|  |  |
| --- | --- |
| Значение доли транспортных средств высоких экологических классов (%) | Балл () |
| < 10 | 1 |
| 10 | 2 |
| 20 | 3 |
| 30 | 4 |
| 40 | 5 |
| 50 | 6 |
| 60 | 7 |
| 70 | 8 |
| 80 | 9 |
| 90 | 10 |

5. Уровень качества транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по маршрутам регулярных перевозок (КО) определяется по формуле:

,



где:

Бн - количество набранных баллов, посчитанное суммированием баллов, присвоенных показателям, приведенных в [п. 2](#P205) - [4](#P467) настоящего приложения;

Бм - максимальное возможное количество баллов, равное 80 баллам.

По итогам расчетов формируется вывод о качестве транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок в соответствии со значениями таблицы:

Таблица 9. Оценка качества транспортного обслуживания населения, КО

|  |  |
| --- | --- |
| Интервальные значения КО | Качество транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок |
| КО 30% | неудовлетворительное |
| 30% < КО 50% | минимальное |
| 50% < КО 80% | среднее |
| КО > 80% | высокое |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_