УТВЕРЖДАЮ

Директор

МП г. Омска «ПП-8»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Саликов М.К.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о проведении месячника по улучшению**

**культуры обслуживания пассажиров и профилактике аварийности**

**МП г. Омска «ПП-8»**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее положение устанавливает общий порядок проведения месячника по улучшению культуры обслуживания пассажиров и профилактике аварийности МП г. Омска «ПП-8» (далее - месячник).

1.2. Культура обслуживания - это комплекс мероприятий, направленный на улучшение сервиса и качества предоставляемых услуг предприятием.

1.3. Профилактика аварийности - комплекс мероприятий по проведению воспитательной работы с водительским составом, направленный на устранение причин, способствующих возникновению дорожно-транспортных происшествий и укреплению производственной дисциплины.

1. **Цели и задачи**

2.1. Цель месячника в части культуры обслуживания - повышение уровня удовлетворенности пассажиров с оценкой удовлетворенности получаемых услуг в части безопасной перевозки пассажиров, комфорта, технического и санитарного состояния транспортных средств, стоимость услуг, качества обслуживания пассажиров.

В части профилактики аварийности - снижение показателей аварийности на предприятии.

Все мероприятия месячника направлены на пропаганду служебного этикета, культуру обслуживания пассажиров и профилактику аварийности на предприятии.

2.2. Основными задачами месячника в части «Культуры обслуживания пассажиров» является выявление недостатков в работе, совершенствование и повышения качества предоставляемых услуг, повышение эффективности контроля.

В части профилактики аварийности – уменьшить показатели аварийности на предприятии произошедших по вине водительского состава предприятия.

1. **Организация проведения месячника**
	1. Месячник по улучшению культуры обслуживания пассажиров и профилактике аварийности МП г. Омска «ПП-8» пройдет с 1 по 30 июня 2024 года.
	2. Организационная работа по подготовке и проведению месячника возлагается на начальника службы организации перевозок Фомичеву Е.А..
	3. Создать рабочую группу из состава руководителей структурных подразделений:

- начальника отдела безопасности движения Бакалова А.В.,

- главного инженера Чарушина А.В.,

- начальника административно-хозяйственного отдела Малахова Д.В.,

- начальника отдела контрольно ревизионной службы Катковой В.В.

1. **Мероприятия, запланированные в рамках проведения месячника**
	1. В рамках проведения месячника по улучшению культуры обслуживания пассажиров и профилактике аварийности МП г. Омска «ПП-8» запланировано ряд мероприятий:
		1. Проведение разъяснительной и профилактической работы с водителями и кондукторами на тему: «Оказания качественных услуг по перевозке пассажиров» с раздачей информационного материала, а также проведения дополнительных инструктажей;
		2. Проведение инструктажей для кондукторского состава направленные на соблюдение санитарных норм, оказание содействия маломобильным группам населения, предотвращение и урегулирование конфликтов с пассажирами;
		3. Подготовка и распространение среди пассажиров буклетов на тему «Культура поведения в транспорте»;
		4. Проведение опроса среди пассажиров об удовлетворенности оказания услуг по организации перевозок;
		5. Организовать ревизию по актуализации информационных указателей на всех остановках общественного транспорта, а также их изготовление и монтаж;
		6. Привлечь сотрудников вспомогательной службы предприятия включая кондукторский состав для проведения генеральной уборки салонов транспортных средств с бескондукторной системой оплаты проезда;
		7. Организовать волонтерский субботник с целью уборки, приведения в порядок и частичный ремонт остановочных пунктов с привлечением сторонних организаций;
		8. Провести инвентаризацию уборочного инвентаря в автобусах, произвести закупку недостающего инвентаря;
		9. Провести проверку наличия и исправности технических приспособлений для посадки – высадки пассажиров с ограниченными физическими возможностями;
		10. Создание горячей линии «Меняемся для Вас!» для поступающих обращений от пассажиров, как по средствам телефонной связи, так и на сайте предприятия;
		11. Контроль в линии сотрудниками отдела по БД над соблюдением ПДД, а также безопасности перевозки пассажиров водителями предприятия;
		12. Проведение опроса водительского состава на предмет соответствия линейными расписаниями фактически сложившейся обстановке;
		13. Контроль в линии сотрудниками отдела безопасности движения заезда в остановочные карманы, посадки и высадки пассажиров не далее 40 см от края посадочной полосы;
		14. Размещение агитационных материалов на информационных экранах;
		15. Проведение встречи регулярных нарушителей с представителями ГИБДД;
		16. Проведение технического минимума с водительским составом в части разъяснения новшеств в законодательной практике, правилах дорожного движения;
		17. Размещение списка нарушителей ПДД и ДТП на информационных стендах предприятия (с фото);
		18. Подведение итогов по результатам месячника по совершенным ДТП и их анализ в разрезе по видам совершенных ДТП, доведение результатов до личного состава предприятия;
		19. Проведение конкурса профмастерства с целью совершенствования профессионального мастерства водителей городского пассажирского транспорта, а также популяризации и пропаганды профессии водителя автобуса среди молодежи.
2. **Итоги подведения месячника**

4.1. Контроль за выполнения плана мероприятий оставить за директором предприятия Саликовым М.К..

4.2. По окончанию месячника провести анализ проведенных мероприятий. По выявленным нарушениям и недостаткам в работе принять меры и создать условия, которые будут способствовать улучшению качества культуры обслуживания пассажиров и профилактике дорожно-транспортных нарушений.

Начальник отдела контроля перевозок Каткова В.В.

В рамках проведения месячника по улучшению культуры обслуживания пассажиров и профилактике аварийности пассажирского предприятия № 8 предлагаем Вам принять участие в опросе для пассажиров «Показатель качества перевозок».

Пройти опрос нетрудно. После каждого вопроса необходимо выбрать один из предложенных ответов, которые подходят Вам или же дополните своим ответом.

**\*Комфортность поездки**

1. Удовлетворены ли Вы комфортабельностью перевозок?

- да - нет - затрудняюсь ответить

1. Удовлетворены ли Вы чистотой транспортного средства?

- да - нет - затрудняюсь ответить

**\*Доступность (временной показатель)**

1. Удовлетворены ли Вы интервалами движения автобусов по городским маршрутам?

- да - нет - затрудняюсь ответить

 2. Удовлетворяет ли Вас количество автобусов на маршрутах города?

- да - нет - затрудняюсь ответить

**\*Безопасность поездки**

1. Соблюдаются ли, на Ваш взгляд водителями автобусов - правила дорожного движения?

- да - нет - затрудняюсь ответить

 2. Держитесь ли вы за поручни во время движения?

- да - нет - затрудняюсь ответить

 **\*Информационный показатель**

1. Испытываете ли Вы затруднения в получение информации о маршруте?

- да - нет - затрудняюсь ответить

2. Доступна ли Вам информация о расписании городских маршрутов?

- да - нет - затрудняюсь ответить

**\*Экономический показатель**

1. Устраивает ли Вас форма оплаты проезда?

- да - нет - затрудняюсь ответить

3. Положительно ли Вы оцениваете стоимость за одну поездку в автобусе?

- да - нет - затрудняюсь ответить

**\*Ранжирование показателей**

1. Первостепенные показатели качества транспортных услуг по степени важности для вас.

**НЕ СХОДИ С ТРОТУАРА НА ОСТАНОВКЕ!**

|  |  |
| --- | --- |
| Транспорт ждешь на остановке – с тротуара не сходи и  по месту для парковки не носись и не броди. Быть должно любому ясно – под колеса лезть опасно! | **https://ds05.infourok.ru/uploads/ex/115b/000ae6ca-f456eacb/img6.jpg** |

**ОПЛАТИ ПРОЕЗД!**

|  |  |
| --- | --- |
| Мне в троллейбусе попался счастливый билетик. Мама сказала, что его нужно  сразу же съесть, но я сделала по-другому. И мне повезло | Lifestyle |  Селдон Новости | Пассажирам помнить надо, ездить всем нельзя бесплатно.Те, кто старше семи лет, покупать должны билет. Безбилетника с позором оштрафуют контролеры. |

**ПРОХОДИ ВГЛУБЬ САЛОНА!**

|  |  |
| --- | --- |
| Если ты заходишь в транспорт – хоть в автобус, хоть в трамвай,чтоб с другими не толкаться, ты в дверях не застревай, помни фразу с диктофона: | **Презентация ПДД "НЕЗНАЙКА - ПАССАЖИР"** |

«Проходите вглубь салона!. Двери закрываются.».

**НЕ МУСОРИ В ТРАНСПОРТЕ!**

|  |  |
| --- | --- |
| **Что делаем с мусором? Нельзя мусорить В салоне автомобиля И другом транспорте**  | Можешь есть конфеты, только,никогда не забывай,транспорт – это не помойка. Мусор на пол не бросай! |

**УСТУПИ МЕСТО!**

|  |  |
| --- | --- |
| Быть добрее к людям нужно. Сидя в тран-спорте, не спи –инвалиду иль старуш- ке встань и место уступи! | **Правила поведения в транспорте презентация - начальные классы, презентации** |

**ПРОХОДИ ЗАРАНЕЕ К ВЫХОДУ!**

|  |  |
| --- | --- |
| **Презентация ПДД "НЕЗНАЙКА - ПАССАЖИР"** | Чтобы транспорт не задерживать и не создавать толкания,будет правильно и вежливо к выходу пройти заранее. |

**ТРАНСПОРТ ЗАКРЫВАЕТ ДВЕРИ?**

|  |  |
| --- | --- |
| Транспорт закрывает двери? Не пытайтесь    помешать. Ведь руками, уж поверь мне, их насильно не разжать. Не устраивай трагедий, стой и жди, другой приедет. | А как поступаешь ты? Нужно оказать помощь людям при выходе из транспорта  |

**ДЕРЖИСЬ ЗА ПОРУЧНИ!**

|  |  |
| --- | --- |
| Можно ли опираться На двери в транспорте? Конечно нет!  | По салону не слоняйся,не скачи и не носись.Стой спокойно, не толкайся и за поручни держись. |

**НЕ ПРИСЛОНЯЙСЯ К ДВЕРЯМ!**

|  |  |
| --- | --- |
| Если хочешь, опирайсяНа друзей и на подруг,Но к дверям не прислоняйся, ведь открыться могут вдруг. | Можно ли опираться На двери в транспорте? Конечно нет!  |

**НЕ ОТВЛЕКАЙ ВОДИТЕЛЯ!**

|  |  |
| --- | --- |
| **https://ds05.infourok.ru/uploads/ex/115b/000ae6ca-f456eacb/img12.jpg** | Для аварии мгновенья хватит. Помните, друзья, отвлекать от управленья Вам водителя нельзя. |

**ВЫСАДКА ПАССАЖИРА ИЗ АВТОМОБИЛЯ!**

|  |  |
| --- | --- |
| Чтобы выйти из машины, под другую не попав, открывать дверь не спешите, что за нею, не узнав. Выйти можно, если точно тамтротуар или обочина. | Как правильно заходить и выходить из транспорта? Заходить нужно в передние двери, а выходить в задние  |

**НЕ ВЫСОВЫВАЙ ГОЛОВУ ИЗ ОКНА!**

|  |  |
| --- | --- |
| Вивчаємо правила дорожнього руху - презентація з основ безпеки  життєдіяльності (ОБЖ) | Если едешь на машине, голову не суй в окно! Неприятности большие для тебя сулит оно – камешек из-под колес может в глаз попасть иль в нос! |



**Муниципальное предприятие города Омска**

**«Пассажирское предприятие № 8»**



****

**г.ОМСК**

***Памятка водителю автобуса!!!***

**Культура обслуживания** - это комплекс мероприятий, направленный на улучшение сервиса и качества предоставляемых услуг перевозчиком.

**Водитель должен знать:**

1. Правила дорожного движения, административную ответственность за их нарушение;
2. Основные технические характеристики и общее устройство автобуса, показания приборов и счетчиков, элементы управления;
3. Инструкции по технике безопасности и противопожарной защите;
4. Места расположения остановок, опасные участки дороги, схемы объезда ремонтных участков, а также расположения медицинских учреждений, заправочных и технических пунктов помощи на маршруте следования;
5. Режимы труда и отдыха водителей автобуса;
6. Правила перевозки пассажиров и багажа;
7. Правила содержания автобуса, ухода за кузовом и салоном, поддержания их в чистоте и благоприятном для длительной эксплуатации состоянии;
8. Правила внутреннего трудового распорядка.

**Водитель должен соблюдать:**

1. Расписание и график движения на маршруте;
2. Чистоту транспортного средства, в том числе и экипировка салона;
3. Правила дорожного движения, в том числе соблюдать скоростной режим и дистанцию;
4. Порядок посадки и высадки пассажиров в том числе оказание помощи пассажирам с ограниченными возможностями здоровья;
5. Следить за движением потока пассажиров;
6. Профессиональную этику при взаимодействии с пассажирами;
7. При работе без кондуктора своевременно обилечивать пассажиров после входа в салон, принимать плату за проезд и провоз багажа.

**Водитель несет ответственность:**

1. За нарушения ПДД, законов, нормативных актов - в соответствии с разделами актуального законодательства;
2. За неисполнение закрепленных в инструкции и трудовом договоре должностных обязанностей - в порядке, определенном правилами предприятия и нормами действующего законодательства;
3. За материальный ущерб, полученный предприятием по его вине, в границах, определенных соответствующими разделами законодательства.

*В случае выполнения водителем обязанностей кондуктора, сдать и отчитаться в выручке за смену, в соответствии с установленным порядком заполнить и сдать соответствующие документы;*

**Водитель имеет право:**

1. Вносить руководству предложения по возможным улучшениям в сфере своей работы;
2. Получать от служащих предприятия данные, необходимые для качественного выполнения закрепленных обязанностей;
3. Требовать от руководства отмены приказов, нарушающих ПДД и установленные стандарты безопасности;
4. Останавливать движение автобуса в случае возникновения серьезной неисправности;
5. Иметь доступ к параметрам, по которым проводится оценка его деятельности;
6. Требовать от руководства обеспечения мероприятий по поддержанию работоспособности автобуса.

*В рамках проведения месячника по улучшению культуры обслуживания пассажиров и профилактике аварийности МП г. Омска «ПП-8» создана и работает* ***горячая линия «Меняемся для Вас!»***

*Каждый пассажир может оставить жалобу или предложения по улучшению качества перевозки пассажиров на общественном муниципальном транспорте.*

**Телефон горячей линии *8913-974-07-31***