**ПРИЛОЖЕНИЕ № 10. ИНДЕКС НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ**

# Общи положения

## Настоящото Приложение има за цел да дефинира основните изисквания към методиката за ежегодното измерване на Индекса на удовлетвореността на клиентите (ИУК).

## Използваните дефинирани понятията в това Приложение, имат значението и смисъла, определени в член 1. Тълкуване от Договора.

# индекс на удовлетвореността на клиентите

## В рамките на своите правомощия и бюджет Възложителят организира и финансира ежегодното измерване на Индекса на удовлетвореността на клиентите (ИУК). Ежегодното измерване на Индекса на удовлетвореността на клиентите се изготвя въз основа на резултатите от проучвания, извършвани всяко тримесечие на съответната година.

## Методиката за извършване на проучванията и изчисляването на Индекс на удовлетвореност на клиентите следва да отговаря на стандартите и критериите, предвидени в това приложение, и да се обсъди с Изпълнителя. Изготвянето на ИУК има две фази – извършване на проучвания сред потребители на ОПП и изчисляване на ИУК въз основа на анализ на резултатите от проучванията.

## Проучванията и изчисляването на ИУК следва да се извърши от трети независими лица (не страни по Договора).

## Проучванията и изчисляването на ИУК следва да се осъществяват по методика, съобразена с изискванията на стандарта БДС ЕN 13816 и предварително обсъдена с Изпълнителя.

## Определените в Таблица 1, *Приложение №11 Показатели за Качество* трябва да се използват като основа на проучването на удовлетвореността, с цел да се сравнят резултатите от измерените и възприетите показатели за качество.

**Оценка на клиентите**

**Оценка по измервания на ЦГМ**

Целеви стойности на показатели за качество на услугата „Обществен транспорт”. (Виж Приложение №7 *Стимули и Санкции*)

(виж

Очаквано качество на услугата „Обществен транспорт”

Доставено ниво на качество на услугата „Обществен транспорт”

(Виж Приложение №11 *Показатели за качество*)

Възприето качество на услугата „Обществен транспорт”

## Проучванията и изчисляването на ИУК стават по методология, приета от Възложителя, като методологията следва да бъде предварително обсъдена с Изпълнителя.

## Проучванията се извършват по начина и реда, определени в настоящия член 2.7 и в методологията, като методологията може да се отклонява от изложените тук правила по преценка на Възложителя при отчитане на добрите практики в областта статистиката и изследването на клиентските нагласи.

## Проучванията се осъществяват, като на определен брой потребители на ОПП се предоставя анкетна карта, която има съдържание, подробно описано в методиката.

## Проучванията следва да обхващат приблизително равен брой редовни потребители на съответната ОПП (поне веднъж седмично или по-често) и потребители които използват ОПП рядко (но не по-малко от пет пъти месечно). По преценка на Възложителя, могат да се правят и проучвания сред хора, които не са потребители на ОПП, за да се установят причините за това.

## С методологията се определя броят потребители, сред които ще се извършват проучванията за всяко тримесечие. Методологията включва и тримесечен график, по който ще се интервюират потребителите, като може да се предвиди да се извършват определен брой интервюта седмично или месечно, както и часовете от денонощието, през които интервютата ще се извършват.

## В методологията се определят начините за достигане до потребителите, които ще се интервюират (например: чрез случайни телефонни обаждания, чрез анкетьори на спирките и в автобусите, по интернет и т.н.)

## Проучванията може да се отнасят за една Линия, за всички Линии, обслужвани от Изпълнителя, или за всички Линии на определен тип градски транспорт (трамваен, автобусен, тролейбусен, метро).

## Анкетната карта следва да включва въпроси, чрез които да се определи:

## По какъв начин потребителят използва ОПП: честотата на използване, типът използван транспорт, най-чест маршрут и др.

## Общата удовлетвореност на потребителя от ОПП.

## Възприятието на потребителя относно определени показатели на ОПП.

## Значението на съответните показатели по предходната точка за общата удовлетвореност на потребителя.

## Показателите за качество, включени в анкетната карта, следва да отразяват параметрите на Показателите за качество, включени в Таблица 1 от Приложение №11 Показатели за Качество на ОПП (ключови Показатели за качество, Показатели за качество Ниво 2 и Показатели за качество Ниво 3) и стандарт БДС ЕN 13816.

## Относно всеки един от Показателите за качество, анкетната карта следва да включва въпроси, чрез които да се изследва удовлетвореността на потребителите от съответния показател. Това става, като се включват въпроси, които насочват към конкретни аспекти на показателя:

|  |  |
| --- | --- |
| Ключов Показател за качество | Аспекти на показателя |
| 1. Наличност | * Удобно разположение на спирките спрямо маршрута на потребителя. * Необходимост от прекачване. |
| 1. Достъпност | * Достъпност на входовете/изходите. * Достъпност за хора със специални нужди (инвалиди, бременни, майки с деца и др.). * Възможност за закупуване и валидиране на превозни документи. |
| 1. Информация | * Наличие на информация относно движението на превозните средства на спирките, в превозните средства, в интернет. * Актуалност и точност на информацията, включително при непланирано прекъсване на движението. * Яснота и разбираемост на информацията. |
| 1. Време | * Честота на ползваните превозни средства. * Продължителност на пътуването. * Наличие на закъснения и възможност за планиране на пътуването. |
| 1. Обслужване на пътници | * Усещане, че подадените сигнали и оплаквания се разглеждат бързо. * Удовлетвореност от предприетите действия в резултат от подадена жалба или сигнал. * Отношение на персонала и оказване на помощ в непредвидени ситуации (например при непланирано прекъсване на пътуването). * Външен вид на персонала. |
| 1. Комфорт | * Адекватност на отоплителните и вентилационните системи според атмосферните условия. * Външно замърсяване. * Вътрешно замърсяване и наличие на графити. |
| 1. Сигурност | * Усещане за лична сигурност и неприкосновеност през светлите и през тъмните част от денонощието. |

## По преценка на Възложителя, от анкетната карта може да се изключат някои от посочените в член 2.7 (h) показатели и техните аспекти, както и да се включват въпроси, които установяват възприеманото качество по отношение на други Показателите за качество.

## В анкетната карта могат да се включва и общи въпроси, които да определят цялостното възприемане на даден Показател за качество.

## Анкетната карта следва да дава възможност на потребителите да оценяват показателите въз основа на предварително зададена числова скала или на предварително зададени стандартни отговори, които могат да бъдат превърнати в числови стойности.

## ИУК се изчислява ежегодно и въз основа на данните от проучванията и представлява цифрова изражение на удовлетвореността на потребителите.

## ИУК се изчислява в проценти въз основа на формула, определена с методиката.

## След сравнителния анализ на получените стойности на нивото на удовлетвореност на клиентите и измереното от ЦГМ изпълнение на показателите за качество, Страните разработват планове за подобряване на качеството в обществения транспорт.

## Новите планове за подобряване на качеството могат да включват промяна на целевите стойности на ключовите показатели (виж *Приложение № 7. Стимули и Санкции*). Променените целеви стойности са предмет на обсъждане с Изпълнителя.

## \*\*\*