**ПРИЛОЖЕНИЕ № 11. Показатели за качество на опп**

Показатели за качество. Измерване на изпълнението на Показателите за качество

# Общи положения

## Тази методика дефинира показателите за качество по изпълнение на ОПП, методиката за констатиране на параметрите и начинът за изчислението на ключовите Показатели за качество.

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

# Показатели за качество на ОПП, предоставян от Оператора

## Дефинирането на показателите за качество, които най-добре описват нивото на качеството на обществения транспорт се базира на изискванията на следните европейски стандарти, които имат статут на български стандарт (БДС):

### БДС ЕN 13816 – Транспорт. Автоматизирана технологична и материално-снабдителна подготовка на производството и техническо обслужване. Определения за качеството на техническото обслужване, обекта и измерването (Transportation - Logistics and services - Public passenger transport - Service quality definition, targeting and measurement)

### БДС EN 15140 - Обществен транспорт. Основни изисквания и препоръки за системите за оценяване качеството на предоставената услуга (Public passenger transport - Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality)

## Таблица 1 съдържа Показателите за качество, които зависят от дейността на Оператора и се наблюдават, отчитат и контролират от Община Стара Загора. Тези Показатели за качество, групирани по определен начин, са базата, на която е разработена методиката за стимулиране в *Приложение № 7. Стимули и Санкции*.

## Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ключови показатели за качество | Показатели за качество  Ниво 2 | Показатели за качество  Ниво 3 | Вид на мониторинга\* | Описание на измерването на показателя | Коефициент на тежест |
| 1 | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. Изпълнение на Транспортната задача   (елемент от показателя Наличност съгласно БДС ЕN 13816) | * 1. Експлоатация | * + 1. Неизпълнен курс по вина на Изпълнителя. | 3 | * **Измерител**:   Километри Маршрутен пробег на Неизпълнен курс по вина на Изпълнителя отнесени към общите километри на маршрутния пробег   * **Критерий**:   Несъответствие с изискванията наПриложение № 6. Методика за Отчитане и Окачествяване на Извършената Транспортна Работа | 1.0 |
| 1. Достъп до Превозни документи (елемент от показателя Достъпност съгласно БДС ЕN 13816) | * 1. Наличие на билети и валидиране | * + 1. Възможност за закупуване на билети от Изпълнителя. | 1, 2 | * **Измерител**:   Брой констатирани несъответствия към брой проверки   * **Критерий:**   Несъответствието се изразява в невъзможност да се закупи билет от Изпълнителя на превозното средство и/или липса на билети | 1.0 |
| 1. Информация   Системно предоставяне на информация за обществения пътнически транспорт, подпомагаща планирането и изпълнението на маршрутите  (елемент от показателя Информация съгласно БДС ЕN 13816) | * 1. Пътна информация при нормални условия | * + 1. Актуалност и наличност на стикери и информационни табели   (Наредба) | 1, 2 | * **Измерител**   Брой констатирани несъответствия към брой проверки   * **Критерий**:   Несъответствие с изискванията към Информационни Табели и Стикери | 0.6 |
| * 1. Пътна информация при необичайни условия | * + 1. Информация за телефон и имейл за отправяне на предложения и оплаквания | 1, 2 | * **Измерител**:   Брой констатирани несъответствия към брой проверки   * **Критерий:**   Несъответствие с изискванията на Възложителя | 0.4 |
| 1. Спазване на разписание   (елемент от показателя Време съгласно БДС ЕN 13816) | * 1. Спазване на разписание | * + 1. Частично изпълнен курс по вина на Изпълнителя | 3 | * **Измерител:**   Километри маршрутен пробег на Частично изпълнен курс по вина на Изпълнителя към общите километри на маршрутния пробег   * **Критерий:**   Несъответствие с изискванията на Приложение № 6. Методика за Отчитане и Окачествяване на Извършената Транспортна Работа | 1.0 |
| 1. Обслужване на пътници   Елементите на обслужването целят в най-голяма степен практически да сближат стандартните услуги с индивидуалните изисквания на всеки отделен пътник.  (елемент от показателя Обслужване на пътници съгласно БДС ЕN 13816) | * 1. Връзка с пътниците | * + 1. Процес на разглеждане на жалби, запитвания и предложения | 4 | * **Измерител**:   Брой отговори на жалби, запитвания и предложения извън рамките на регламентирания срок към общ брой жалби, запитвания и предложения в съответствие с процедурата на Изпълнителя за разглеждане на жалби, запитвания и предложения.   * **Критерий:**   Процедурата на Изпълнителя за разглеждане на жалби, запитвания и предложения  *(Бележка: Процедурата следва да е съгласувана с Възложителя).* | 0.2 |
| * + 1. Брой основателни писмени жалби, постъпили в Общината или Изпълнителя | 4 | * **Измерител:**   Брой основателни жалби, разгледани и регистрирани по изискванията на процедурата на Изпълнителя за разглеждане на жалби, запитвания и предложения *(Процедурата е съгласувана с Възложителя).*   * **Критерий:**   Всяка основателна жалба се отчита като 1% неизпълнение на показателя за месеца, в който е заведена. | 0.2 |
| * 1. Персонал на Изпълнителя | * + 1. Външен вид на водачите на превозни средства. Ползване на отличителни знаци. | 1, 2 | * **Измерител**:   Брой констатирани несъответствия към брой проверки   * **Критерий:**   Несъответствие с изискванията за външен вид и правила за ползване на отличителни знаци на водачите на превозните средства, поставени в Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства  (*Бележка: Правилата са съгласувани с Възложителя)* | 0.1 |
| * + 1. Отзивчивост - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място | 1, 2 | * **Измерител:**   Брой констатирани несъответствия към брой проверки   * **Критерий:**   Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства  (*Бележка: Правилата са съгласувани с Възложителя)* | 0.3 |
| * 1. Оказване на съдействие/ помощ на пътници | * + 1. За пътници, които се нуждаят от помощ при затруднения и опасности - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място | 1, 2 | * **Измерител**:   Брой констатирани несъответствия към брой проверки   * **Критерий:**   Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства  (*Бележка: Правилата са съгласувани с Възложителя)* | 0.2 |
| 1. Комфорт на пътниците   (елемент от показателя Комфорт съгласно БДС ЕN 13816) | * 1. Условия на заобикалящата среда | * + 1. Отопление и предпазване от метеоусловия (дъжд, вятър, сняг) | 1, 2 | * **Измерител**:   Брой констатирани несъответствия към брой проверки   * **Критерий:**   Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение № 4. Технически изисквания към превозните средства | 0.5 |
|  | * + 1. Чистота (външна и вътрешна), скъсани седалки. | 1, 2 | * **Измерител**:   Брой констатирани несъответствия към брой проверки   * **Критерий:**   Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение № 4. Технически изисквания към превозните средства. | 0.5 |
| 1. Безопасни условия и сигурност   Чувство за лична защита у пътниците в следствие на приложението на конкретната мярка и от дейностите, осигуряващи информираност относно тези мерки (елемент от показателя Сигурност съгласно БДС ЕN 13816) | * 1. Мерки за безопасност на пътниците при движение | * + 1. Безопасност, осигурена чрез: * Изправност на дръжки, парапети, перила * Изправност на светлини, сигнализация, челни стъкла, гуми * Недопускане на външни лица в кабината на водача (отвличане на внимание) * Обезопасяване на превозното средство в спряло състояние * Oторизирано отваряне на вратите на несигнализирани за целта места * Oторизирано спиране на превозните средства извън района на спирката * Непреминаване на червен сигнал на светофар | 1, 2 | * **Измерител**:   Брой констатирани несъответствия към брой проверки | 0.6 |
| * 1. Управление при инциденти и аварии | * + 1. Процедури, аварийни планове и средства за действия при аварийни ситуации (налични, обозначени, с инструкции) | 1, 2, 4 | * **Измерител**:   Брой констатирани несъответствия към брой проверки   * **Критерий:**   Несъответствия с изискванията на Процедури и аварийни планове на Изпълнителя  (*Бележка: Процедурите да са съгласувани с Възложителя)* | 0.4 |

\*Номер на вида на мониторинга (Колона 4):

1. Измерване на показател от Контрольори
2. Измерване на показател чрез клиент „под прикритие”
3. Отчетни документи
4. Измерване от записи, които са задължителни, съгласно посочените в Таблица 1 процедури и инструкции на Изпълнителя. Записите могат да бъдат доклади за несъответствия, жалби и сигнали от пътници.

## Инструкции за изчисляване на показателите в Таблица 1

### При оценката на качеството на превозите са включени всички показатели за качество от Ниво 3 (Колона 3) на Таблица 1.

### Самото измерване на показателите се регламентира в Колона 4 „Вид на мониторинга” и Колона 5 „Описание на измерването на показателя”. В Колона 5 са посочени документите, които съдържат изискванията към съответните показатели:

* + - 1. Документите (процедурите) на Изпълнителя, които са посочени в Колона 5 задължително се съгласуват с Възложителя. Копие на тези документи се съхранява в Възложителя . Тези документи са част от Системата за управление на качеството на Изпълнителя.
      2. Документите съдържащи изискванията към съответните показатели за качество, определени от Общината са Приложения към този Договор. Това са:
* Норми на заобикалящата среда в превозното средство (част от *Приложение № 4. Технически Изисквания към Превозните Средства*)

## Период на отчитане на Показателите за качество

Всички Показатели за качество се отчитат ежемесечно, на база на измервания, както следва:

### Показателите 1.1.1. Неизвършен курс по вина на Изпълнителя и 4.1.1 Нередовен курс по вина на Изпълнителя се измерват ежедневно, съгласно *Приложение № 6. Методика за Отчитане и Окачествяване на Извършената Транспортна Работа*

### Показателите за качество, които се проверяват от контрольори и/или клиент „под прикритие” се отчитат месечно от Възложителя. Самите проверки се извършват ежедневно по утвърден план-график. Резултатите се отбелязват в чек-лист за проверка на Показатели за качеството. Тези резултати се обобщават в месечна справка за изпълнение на Показателите за качество.

### Показателите за качество с вид на мониторинг 4. Измерване от записи които са задължителни, съгласно посочените в Таблица 1 процедури и инструкции на Изпълнителя се отчитат ежемесечно. Записите могат да бъдат доклади за несъответствия, жалби и сигнали от пътници.

## Методика за изчисляване на стойността на ключовите Показатели за качество

### За целите на *Приложение № 7. Стимули и Санкции*, в частта стимулиране се изчисляват ключовите показатели по следната методика:

Ключовите показатели (Колона 1) включват по няколко показатели от Ниво 3 (Колона 3). В Колона 6 е посочен коефициентът на тежест, с който показателят от Ниво 3 влиза в Ключовия показател. Сборът от коефициентите на тежест на показателите от Ниво 3, които формират един ключов показател трябва да е единица.

КП (x) – ключов показател x

СКП (х) – изчислена стойност на КП (x),

ПК(х)n – показател за качество Ниво 3, където „х” е номера на ключовия показател към който се отнася, а „n” e броят на показателите от Ниво 3, отнасящи се съответния ключов показател КП(х) в Таблица 1.

α(x)n – коефициент на тежест

СПК(х)n - измерена стойност на ПК(х)n

**Формула 1**

**Формула 2**

Където “z” е броят на съответните показатели от Ниво 3, отнасящи се към даден ключов показател.

### Пример за изчисляване на стойност на КП(3)

Стойностите, заложени в Таблица 3 са произволно избрани за целите на примера.

Таблица 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Брой проверки ПК | Брой несъответствия ПК | Коефициент на тежест на ПК α(3) (от Таблица 1) | Стойност на ПК |
| 3.1.1. Актуалност и наличност на стикери и табели | 55 | 15 | 0,6 | **Формула 1**  **(55-15)/55\*100**  72,73 |
| 3.2.1.Информация за предложения и оплаквания | 55 | 9 | 0,4 | **Формула 1**  **(55-9)/55\*100**  83,64 |
| Стойност на ключовия показател СКП (3) Информация |  |  |  | **Формула 2**  **72,73\*0,6+83,64\*0,4**  77,09 |

## Целеви стойности на ключовите Показатели за качество са дадени в *Приложение № 7. Стимули и Санкции.*

## Образци на протоколи

**Образец № А**

**констативен протокол от проверки на показатели за качество**

**№................................../ ...........................г.**

**по автобусна линия № ...................“…………………………………..“**

**превозно средство № .............................**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели за качество  Ниво 3 (номерацията е по Таблица 1, Приложение 11) | Описание на несъответствието.  (Където е възможно се посочва изискването от съответния документ) | Бележки, особено мнение  (попълва се от водача на превозното средство) |
|
| 1 | **2** | **3** |
| 2.1.1. Възможност за закупуване на билети от Изпълнителя.   * Критерий за несъответствие:   Несъответствието се изразява в невъзможност да се закупи билет от Изпълнителя и/или липса на билети |  |  |
| 3.1.1. Актуалност и наличност на стикери и информационни табели     * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията към Информационни Табели и Стикери |  |  |
| 3.2.1. Информация за телефон и имейл за отправяне на предложения и оплаквания   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията към Информационни Табели и Стикери |  |  |
| 5.2.1. Външен вид на шофьорите. Ползване на отличителни знаци   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията за външен вид и ползване на отличителни знаци от водачите на превозните средства, поставени в Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства |  |  |
| 5.2.2. Отзивчивост - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства  (*Бележка: Правилата следва да са съгласувани с Възложителя)* |  |  |
| 5.3.1.За пътници, които се нуждаят от помощ при затруднения и опасности - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства |  |  |
| 6.1.1. Отопление и предпазване от метеорологични условия (дъжд, вятър, сняг)   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение №4. Технически изисквания към превозните средства |  |  |
| 6.1.2. Чистота (външна и вътрешна), скъсани седалки   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение №4. Технически изисквания към превозните средства. |  |  |
| 7.2.1. Безопасност, осигурена чрез:   * Изправност на дръжки, парапети, перила * Изправност на светлини, сигнализация, челни стъкла, гуми * Недопускане на външни лица в кабината на водача (отвличане на внимание) * Обезопасяване на превозното средство в спряло състояние * Само оторизирано отваряне на вратите на несигнализирани за целта места * Само оторизирано спиране на превозните средства извън района на спирката * Непреминаване на червен сигнал на светофар |  |  |
| 7.3.1. Процедури, аварийни планове и средства за действия при аварийни ситуации (налични, обозначени, с инструкции)   * Критерий за несъответствие:   Несъответствия с изискванията на Процедури и аварийни планове на Изпълнителя |  |  |

Изготвил: ...................................................................................................................................................................

(име, фамилия, длъжност, подпис)

Приел констатациите от проверката: .........................................................................................................

(име, фамилия, подпис на водача на превозното средство)

**Образец № B**

**Отчет за проверки на показателите за качество**

**по автобусна линия № ...................“………………………………….“**

**месец .......................................**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели за качество  Ниво 3  (номерацията е по Таблица 1, Приложение № 11) | Пиков период | | Извънпиков период | | № на Констативен протокол с описание на несъответствие Посочва се дата и час на проверката, № на превозното средство |
| **Брой проверки**  **(пиков период)** | **Брой несъответствия** | **Брой проверки**  **(пиков период)** | **Брой несъответствия** |  |
| 1 | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 2.1.1. Възможност за закупуване на билети от Изпълнителя.   * Критерий за несъответствие:   Несъответствието се изразява в невъзможност да се закупи билет от Изпълнителя и/или липса на билети |  |  |  |  |  |
| 3.1.1. Актуалност и наличност на стикери и информационни табели     * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията за Информационни Табели и Стикери |  |  |  |  |  |
| 3.2.1. Информация за телефон и имейл за отправяне на предложения и оплаквания   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията за информационни табели и стикери |  |  |  |  |  |
| 5.2.1. Външен вид на шофьорите. Ползване на отличителни знаци   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията за външен вид и ползване на отличителни знаци от водачите на превозните средства, поставени в Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства |  |  |  |  |  |
| 5.2.2. Отзивчивост - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства  (*Бележка: Правилата следва да са съгласувани с Възложителя)* |  |  |  |  |  |
| 5.3.1.За пътници, които се нуждаят от помощ при затруднения и опасности - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства |  |  |  |  |  |
| 6.1.1. Отопление и предпазване от метеорологични условия (дъжд, вятър, сняг)   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение №4. Технически изисквания към превозните средства |  |  |  |  |  |
| 6.1.2. Чистота (външна и вътрешна), скъсани седалки   * Критерий за несъответствие:   Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение №4. Технически изисквания към превозните средства. |  |  |  |  |  |
| 7.2.1. Безопасност, осигурена чрез:   * Изправност на дръжки, парапети, перила * Изправност на светлини, сигнализация, челни стъкла, гуми * Недопускане на външни лица в кабината на водача (отвличане на внимание) * Обезопасяване на превозното средство в спряло състояние * Само оторизирано отваряне на вратите на несигнализирани за целта места * Само оторизирано спиране на превозните средства извън района на спирката * Непреминаване на червен сигнал на светофар |  |  |  |  |  |
| 7.3.1. Процедури, аварийни планове и средства за действия при аварийни ситуации (налични, обозначени, с инструкции)   * Критерий за несъответствие:   Несъответствия с изискванията на Процедури и аварийни планове на Изпълнителя |  |  |  |  |  |

Дата:..................

Изготвил: ...................................................................................................................................................................

(име, фамилия, длъжност, подпис)

Приложения: ........... бр. констативни протоколи