

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель начальника МКУ «Пассажирский транспорт города Южно-Сахалинска»,  
Начальник отдела мониторинга общественного пассажирского автотранспорта Д.В.Зеленёв  
« » 2020

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом начальника  
МКУ «Пассажирский транспорт  
города Южно-Сахалинска»  
Ф.В.Головко  
от « » 2020 №

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ОТДЕЛА МОНИТОРИНГА  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПАССАЖИРСКОГО АВТОТРАНСПОРТА  
МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
«ПАССАЖИРСКИЙ ТРАНСПОРТ ГОРОДА ЮЖНО - САХАЛИНСКА»**

## 1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы отдела мониторинга общественного пассажирского автотранспорта (далее — Отдел мониторинга) муниципального казенного учреждения «Пассажирский транспорт города Южно-Сахалинска» (далее - Положение) содержит исчерпывающий перечень регламентов, определяющих порядок действий сотрудников Отдела мониторинга для оперативного управления движением автомобильного транспорта субъектов, осуществляющих на законных основаниях (в соответствии с реестром муниципальных маршрутов) регулярные пассажирские перевозки на территории города Южно-Сахалинска, с целью обеспечения безопасности дорожного движения и организации пассажирских перевозок.

1.2. Положение направлено на:

- осуществление оперативного диспетчерского управления за своевременным и полным выпуском пассажирского транспорта для осуществления регулярных перевозок пассажиров и багажа;
- повышение регулярности движения транспорта за счет непрерывного автоматизированного контроля движения;
- контроль исполнения расписаний, графиков движения городского пассажирского транспорта;
- повышение качества транспортного обслуживания населения города Южно-Сахалинска;
- контроль за возникновения чрезвычайных ситуаций;
- повышение эффективности использования пассажирского транспорта;
- формирование отчетных данных по системе мониторинга.

1.3. В своей деятельности ЦДС руководствуется следующими нормативными правовыми документами:

Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации органов местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;

Федеральный закон Российской Федерации от 14.02.2009 № 22-ФЗ «О навигационной деятельности»;

Федеральный закон Российской Федерации от 13.07.2015 № 220-ФЗ «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»;

Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 31.07.2012 № 285 «Об утверждении требований к средствам навигации, функционирующим с

использованием навигационных сигналов системы ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS и предназначенным для обязательного оснащения транспортных средств категории М, используемых для коммерческих перевозок пассажиров, и категории N, используемых для перевозки опасных грузов»;

Приказ № 15 от 20.08.2004 Министерства транспорта Российской Федерации «Об утверждении Положения об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха водителей автомобилей»;

Распоряжение Минтранса России от 31.01.2017 № НА-19-р «Об утверждении социального стандарта транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»;

Распоряжение Минтранса России от 13.04.2018 № НА-55-р «О внесении изменений в социальный стандарт транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденный распоряжением Министерства транспорта Российской Федерации от 31 января 2017 г. № НА-19-р»;

Постановление администрации города Южно-Сахалинска от 29.06.2018 № 1564 «Об утверждении Положения об организации транспортного обслуживания населения на муниципальных маршрутах регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом на территории городского округа «Город Южно-Сахалинск» по регулируемым и нерегулируемым тарифам»;

Устав Муниципального казенного учреждения «Пассажирский транспорт города Южно-Сахалинска».

## 2. Термины и определения

**АТ** – абонентский терминал, имеющий индивидуальный идентификационный номер, предназначенное для установки на транспортное средство дополнительное бортовое устройство, регистрирующее местоположение транспортного средства, его скорость и направление движения.

**Диспетчер ЦДС** — сотрудник отдела Мониторинга осуществляющий контроль и оперативное управление на закрепленных за ним муниципальных маршрутах регулярных перевозок.

**ГЛОНАСС** - Глобальная Навигационная Спутниковая Система (Российская спутниковая система навигации).

**График движения на маршруте** - количество и последовательность выполнения рейсов одним автобусом на определенном маршруте по утвержденному расписанию.

**ДТП** - дорожно-транспортное происшествие.

**КТ** - контрольная точка, имеющая географические координаты с направлением движения.

**Маршрут** - путь следования транспортного средства между пунктами отправления и назначения.

**Маршрутная сеть** — маршрутная сеть муниципальных маршрутов регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом городского округа «Город Южно-Сахалинск»

**Маршрут регулярных перевозок** - путь следования транспортных средств предназначенный для осуществления перевозок пассажиров и багажа по расписаниям, от начального остановочного пункта через промежуточные остановочные пункты до конечного остановочного пункта, которые определены в установленном реестре муниципальных маршрутов порядке.

**МКУ «ПТГЮС»** - муниципальное казенное учреждение «Пассажирский транспорт города Южно-Сахалинска».

**Навигационные данные** - данные, отправляемые АТ в программное обеспечение телематического сервера, содержащие информацию о месте нахождения, времени, скорости движения и об индивидуальном номере бортового блока.

**Начальник ЦДС** — начальник / заместитель начальника отдела мониторинга общественного пассажирского автотранспорта МКУ «ПТГЮС».

**Организатор пассажирских перевозок** — Департамент городского хозяйства администрации города Южно-Сахалинска (далее - ДГХ).

**Отметка** - данные о времени прохождения КТ.

**Отдел КИДО** - отдел контроля исполнения договорных обязательств МКУ «ПТГЮС».

**Перевозчик** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, имеющих лицензию на осуществление пассажирских перевозок автомобильным транспортом, которые осуществляют регулярные перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории городского округа «Город Южно-Сахалинск» по регулируемым и нерегулируемым тарифам.

**ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт»** - программа, используемая МКУ «ПТГЮС» для организации навигационного контроля и оперативного управления пассажирским транспортом во время работы на линии.

**Расписание (расписание движения)** - график, устанавливающий время или интервалы прибытия транспортных средств на остановочный пункт либо отправления транспортных средств от остановочного пункта.

**Реестр маршрутов** — Реестр муниципальных маршрутов регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом городского округа «Город Южно-Сахалинск»

**Рейс** - путь автобуса от начального до конечного пункта маршрута в прямом и обратном направлении.

**СЭД** — система электронного документооборота.

**ТС** - транспортное средство (автобус) и другие транспортные средства эксплуатируемые по договору с МКУ «ПТГЮС».

**ЦДС** — отдел Мониторинга МКУ «ПТГЮС».

Иные понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в котором они используются в Федеральном законе от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации

местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральном законе от 08.11.2007 года № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», Федеральном законе от 13.07.2015 года № 220-ФЗ «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 220-ФЗ), Федеральном законе от 10.12.1995 года № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения», постановлении Правительства Российской Федерации от 14.12.2009 года № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», других нормативных правовых актах, регулирующих деятельность в сфере перевозок пассажиров и багажа.

### **3. Регламент навигационного контроля за движением транспортных средств осуществляющих перевозку пассажиров и багажа по регулярным городским и пригородным маршрутам городского округа «Город Южно - Сахалинск»**

#### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Регламент навигационного контроля за движением транспортных средств осуществляющих перевозку пассажиров и багажа по регулярным городским и пригородным маршрутам городского округа направлен на определение выполнения перевозчиками условий договоров на осуществление пассажирских перевозок, в части соблюдения движения по установленным маршрутам следования и согласно графиков, утвержденных расписанием движения на основании реестра муниципальных маршрутов.

3.1.2. Навигационный контроль движения ТС осуществляется МКУ «ПТГЮС» по условиям заключенного договора с перевозчиком, в соответствии с полномочиями определенными постановлением администрации города Южно-Сахалинска.

3.1.3. Настоящий регламент определяет порядок действий МКУ «ПТГЮС» по навигационному контролю движения ТС, в соответствии с утвержденным реестром муниципальных маршрутов и расписанием.

3.1.4. Централизованный навигационный контроль за движением автобусов перевозчиков, осуществляется посредством навигационного оборудования ГЛОНАСС через бортовые навигационные блоки, устанавливаемые на ТС.

3.1.5. Навигационный контроль за движением автобусов перевозчиков, включает в себя:

- контроль за своевременным и полным выпуском транспортных средств на маршрутную сеть городского округа «Город Южно-Сахалинск»;
- контроль соблюдения графиков движения и наличия ТС на маршрутах;
- координацию движения автобусов на маршрутной сети городского округа «Город Южно-Сахалинск»;
- контроль работоспособности АТ в ТС.

### **3.2. Планирование ТС по графикам и маршрутам.**

3.2.1. Для возможности контроля работы ТС по маршруту и расписанию движения, предварительно *диспетчером ЦДС* осуществляется заблаговременное планирование на конкретном маршруте и графике в ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт».

3.2.2. ЦДС, по информации полученной от перевозчика, осуществляет планирование ТС в ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт», где закрепляет каждое ТС за планируемым маршрутом, графиком, водителем.

3.2.3. В случае необходимости корректировки уже запланированного ТС на другое, перевозчик обязан сообщить данную информацию непосредственно *диспетчеру ЦДС*, осуществляющему навигационный контроль планируемого маршрута с досылкой этой информации по адресу электронной почты, указанному в п.3.2.2.

### **3.3. Контроль наличия ТС на соответствующем маршруте.**

3.3.1. В срок, не более **30 минут**, перевозчик обязан уведомлять ЦДС обо всех изменениях касающихся ТС (замена АТ с одного ТС на другое, увеличение или уменьшение ТС, ремонт ТС, изменение движения ТС (сход с маршрута) и т. д.).

3.3.2. В случае выявления факта замены транспортного средства на линии без уведомления *диспетчера ЦДС*, лицо выявившее нарушение, незамедлительно информирует *начальника ЦДС*.

3.3.3. Перевозчику также не засчитываются рейсы, если выявлено несоответствие государственного(либо указываемого гаражного) номера автобуса работающего фактически на линии в разрез с государственным номером автобуса запланированного на соответствующем графике контролируемого маршрута.

### **3.4. Осуществление навигационного контроля движения ТС**

3.4.1. Ежедневно, *диспетчер ЦДС* сдающий смену, вносит данные в журнал «Приём-передача смены диспетчером» (Приложение № 1), в котором отражается информация для заступающего *диспетчера ЦДС* о событиях предыдущего дня по муниципальным маршрутам городского округа «Город Южно-Сахалинск», такая как: перекрытия, объезды, изменение расписания, изменение Реестра маршрутов, Маршрутной сети и других нормативных документов в сфере перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом.

3.4.2. Ежедневно, в 06:00 часов, происходит ознакомление *диспетчером ЦДС*, принимающим смену, с информацией, указанной в журнале «Приёма-передача смены диспетчером», заполненного сдавшим смену *диспетчером ЦДС*.

3.4.2.1. В течение смены *диспетчер ЦДС* ведет наблюдение за поступающими навигационными данными и отслеживает работу ТС на линии в соответствии с положением.

3.4.3. В системе мониторинга транспорта возникли неисправности/сбои и отсутствие данных, передаваемых с АТ:

3.4.3.1. *Диспетчер ЦДС*, в случае возникновения неисправностей в системе мониторинга ТС незамедлительно информирует *инженера отдела*, а после *начальника ЦДС*, о характере возникших неполадок и одновременно вносит информацию в сменный отчёт (Приложение № 2). *Инженер отдела*, в свою

очередь, информирует *начальника ЦДС* о предположительных сроках устранения.

3.4.3.2. *Диспетчер ЦДС*, в случае, если навигационные данные с ТС не передаются в ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт», уведомляет перевозчика по средствам официальной электронной почты (указанной в договоре с перевозчиком) о факте выхода из строя оборудования в соответствии с требованиями указанными п. 3.8.2. и одновременно вносит информацию в сменный отчёт (Приложение № 2).

3.4.3.3. Инженер отдела незамедлительно принимает меры по устранению неисправностей/сбоев в работе системы мониторинга.

3.4.3.4. *Начальник ЦДС* в течение 1 рабочего дня с момента предоставления *диспетчером ЦДС* сменного отчета/еженедельного отчёта (в случае наличия фактов нарушений) направляет полученную информацию *начальнику отдела КИДО МКУ «ПТГЮС»* для принятия мер реагирования в отношении Перевозчика.

#### **3.4.4. Система мониторинга транспорта работает исправно:**

3.4.4.1. В случае исправной и бесперебойной работы системы мониторинга транспорта, *диспетчер ЦДС* приступает к наблюдению за поступающими навигационными данными по маршрутам и графикам.

3.4.4.2. *Диспетчер ЦДС*, в случае отсутствия отметок **более 2 минут** по прохождению ТС одного или нескольких КТ проверяет наличие отображения пути следования ТС в ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт».

3.4.4.3. *Диспетчер ЦДС*, в случае, если путь следования ТС не отображается в ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт» в течение **более 30 минут** с момента отсутствия данных с АТ, звонит диспетчеру/водителю перевозчика для выявления наличия или отсутствия ТС на маршруте, также для выяснения причин отсутствия отметок по прохождению КТ.

3.4.4.4. *Диспетчер ЦДС* после получения информации от диспетчера/водителя перевозчика, от которого не поступают отметки о прохождении КТ, заносит полученную информацию в электронный сменный отчёт.

3.4.4.5. *Диспетчер ЦДС*, в случае, если не удалось связаться с диспетчером/водителем перевозчика, от которого не поступают отметки о прохождении КТ, **в течение 35 минут** с момента звонка звонит перевозчику для выяснения причин отсутствия отметок по прохождению КТ.

3.4.4.6. *Диспетчер ЦДС* после получения информации от перевозчика о ТС, от которого не поступают отметки о прохождении КТ, заносит полученную информацию в электронный сменный отчёт.

**3.4.4.9. Перевозчик не имеет права выпускать на линию ТС с нерабочим АТ, а при выходе АТ из строя на линии — подлежит немедленной замене.**

#### **3.5. Учет объема транспортной работы на маршруте регулярных перевозок**

3.5.1. Расчет объема транспортной работы на маршруте регулярных перевозок за отчетный период производится на основании количества выполненных рейсов в соответствии с утвержденными реестром муниципальных маршрутов городского округа «Город Южно-Сахалинск». Объем транспортной работы на маршруте регулярных перевозок рассчитывается в рейсах.

При расчете объема выполненной работы на маршруте регулярных перевозок учету подлежат рейсы, выполненные от начального до конечного пункта остановочного пункта, при следующих условиях:

-наличие отметок КТ на всех остановочных пунктах по маршруту или наличие зачетных контрольных точек более 70% отметок по маршруту;

-отклонение от утвержденного расписания на маршруте составляет не более +/- 20 минут на контрольную точку;

-отсутствие отклонений от установленного маршрута движения, которые не согласованы водителем ТС с *диспетчером ЦДС*.

3.5.2. При подведении итогов работы за отчетный период на маршрутах регулярных перевозок городского пассажирского транспорта общего пользования рассчитывается показатель регулярности рейсов.

3.5.2.1. Регулярным считается выполненный рейс, если при его выполнении, отклонение составляет не более +/-20 минут от утвержденного расписания и не менее 70% отметок по маршруту от утвержденного реестра муниципальных маршрутов.

3.5.2.2. *Диспетчер ЦДС* в случае если причиной несоблюдения регулярности движения транспорта являются «пробки» на дорогах из-за неудовлетворительного состояния проезжей части, ДТП транспорта или других причин (не по вине водителя), вводит на маршруте режим «Корректировка». Корректировка объемов работ осуществляется согласно пункту 3.7.1 настоящего Регламента.

3.5.2.3. *Диспетчер ЦДС* вводит режим «Корректировка» на маршруте в случае, если **время отставания** транспортных средств по определенному КТ более 2 минут от утвержденного реестра муниципальных маршрутов.

### **3.6. Внесение ручных корректировок о выполнении объемов работ.**

3.6.1. Ручная корректировка данных о выполнении количества рейсов, Перевозчиками производится в следующих случаях:

3.6.1.1. АТ работает не стабильно во время работы на линии.

3.6.1.1.1 Корректировка объема работ производится не более чем за 1 день (до конца рабочей смены *диспетчера ЦДС* с момента выхода бортового блока из строя).

3.6.1.1.2. Объем работы по выполненным рейсам может быть закрыт на период выхода из строя ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт»:

3.6.1.1.3. При выходе из строя ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт», невыполненные рейсы проставляются *диспетчером ЦДС* вручную до момента получения актуальных данных с АТ.

3.6.1.2. **В случае ДТП**, корректировке подлежит рейс до момента при котором произошло ДТП.

При ДТП перевозчик незамедлительно информирует ЦДС о ДТП, после чего *диспетчер ЦДС* вносит информацию сменным отчет.

Перевозчик обязан своевременно сообщить о последующей замене ТС *диспетчеру ЦДС*.

3.6.1.2.1. Если перевозчик не сообщил о ДТП *диспетчеру ЦДС*, то корректировка не производится.



3.6.2. Для контроля работы сотрудников ЦДС по правомерности применения ручных корректировок, инженер отдела Мониторинга ежемесячно формирует отчеты по внесенным ручным корректировкам объемов работ за месяц в электронном виде и предоставляет информацию начальнику ЦДС.

### **3.7. Корректировка планового объема работ**

3.7.1. Плановый объем работ может быть скорректирован при потере рейсов по причине затруднения движения (отставание от расписания, более чем на 30 % от времени рейса при прохождении КТ после согласования с начальником ЦДС или ДГХ.

3.7.2. Невыполненный объём работы по причине затруднения движения на линии не корректируются диспетчером ЦДС исходя из фактического объема работ, при этом факт невыполненного рейса обязательно указывается в сменном отчёте.

### **3.8. Представление данных Перевозчикам о выполненных договорных объемах транспортной работы**

3.8.1. ЦДС при поступлении письменного запроса от перевозчика на представление данных о работе каждого ТС, представляет перевозчику запрашиваемые данные.

3.8.2. В случае, если перевозчиком до 12:00 дня следующего за отчетным представлены письменные обоснования в адрес МКУ «ПТГЮС» о несогласии с данными отчёта по ТС, тогда начальником Учреждения МКУ «ПТГЮС» в течение 2 дней рассматривается поступившие заявления на предмет соответствия приводимых доказательств, влияющих на результаты выполненных работ, и после принимается решение по ручной корректировке результатов в отчёте по ТС перевозчика.

3.8.3. В случае если перевозчиком не направлены письменные обоснования разногласий на предоставленный отчёт по ТС до 12:00 дня следующего за отчетным, такой акт выполненных работ считается подписанным.

## **4. Регламент оперативного управления подвижным составом перевозчиков, работающих на маршрутах регулярных перевозок городского пассажирского транспорта общего пользования города Южно-Сахалинска.**

### **4.1. Общие положения**

4.1.1. Оперативное управление подвижным составом перевозчиков, осуществляющих пассажирские перевозки согласно реестра маршрутной сети городского пассажирского транспорта городского округа «Город Южно-Сахалинск» организуется с целью повышения регулярности его работы (максимально возможного соответствия фактической работы плановым значениям).

Данный регламент определяет порядок предоставления МКУ «ПТГЮС» услуг Перевозчикам по оперативному управлению движением ТС перевозчика на линии и включает в себя:

-управление движением автобусов на всей сети маршрутов регулярных перевозок.

Оперативным управлением движения на линии занимаются непосредственно *диспетчеры ЦДС* под руководством *начальника ЦДС*.

Организация оперативного управления движением осуществляется в случае, если поступают отметки по прохождению ТС КТ, но регулярность движения не соблюдается или наблюдается общий (системный) сбой в движении транспорта на определенных участках маршрутной сети.

В зависимости от типа затруднений в движении транспорта при отклонении ТС от заданного расписания движения *диспетчер ЦДС* может применить следующие приемы оперативного управления:

#### **4.1.1.1 Корректировка опоздания в очередном рейсе.**

Применяется, если водитель прибыл на конечный пункт с незначительным опозданием, позволяющим без ущерба для пассажиров и безопасности движения увеличить скорость движения ТС. Нагон в пути допускается в случаях, если опоздание составляет не более 30% от установленного времени рейса с учетом сложности маршрута. *Диспетчер ЦДС* связывается с водителем по голосовой связи/телефону и передает указание сократить отставание с учетом соблюдения норм безопасности перевозки пассажиров и правил дорожного движения.

#### **4.1.1.2. Раздвижка интервалов при отправлении автобуса с конечного пункта маршрута.**

Применяется при сходе ТС с линии, когда интервал движения между соседними автобусами увеличивается вдвое. При этом *диспетчер ЦДС* посредством голосовой связи/телефону дает указание водителю ТС задержать отправку предыдущего ТС (транспортное средство, движущееся впереди сошедшего ТС) в рейс на 1/3 интервала позже, а последующий автобус отправить в рейс на 1/3 интервала ранее времени, установленного расписанием.

#### **4.1.1.3. Отправление автобусов по измененному пути следования (объезд) или переключение на другой маршрут, а также пустой перегон по короткому пути с одного КТ на КТ обратного направления.**

*Диспетчер ЦДС* связывается с водителем и дает указание следовать по короткому пути с КТ на другую КТ, другому маршруту или с отклонением (объездом) от установленной схемы движения с учетом соблюдения норм безопасности перевозок пассажиров и при пустом перегоне без пассажиров.

Объезд допускается в том случае, если пропускаются не более 2-х остановок основного маршрута и обеспечивается возможность пассажирам пройти пешком до пропущенных остановок расстояние не более 1000 метров.

Объезд свыше 2-х остановок основного маршрута допускается только с разрешения диспетчера ЦДС.

#### **4.1.1.4. Оперативное увеличение времени рейса.**

Применяется, если условия движения на маршруте резко изменяются и установленное расписанием время рейса не может быть соблюдено водителями.

*Диспетчер ЦДС* связывается с водителем ТС и вводит особый режим учета работы ТС «Корректировка», характеризующегося специальными принципами учета транспортной работы в соответствии с действительной дорожно-транспортной обстановкой.

Любой из вышеописанных методов оперативного регулирования может быть применен как по маршруту в целом при количестве ТС более 75% от общего количества ТС на маршруте, движение которых требует оперативного управления, так и по каждому ТС в отдельности при условии совершения предварительного сеанса голосовой связи с водителем и выяснения причин отклонения.

4.2. Определение необходимости организации оперативного управления движением ТС на маршруте

4.2.1. *Диспетчер ЦДС* непрерывно ведет наблюдение за поступающими навигационными данными по маршрутам в соответствии с действующим расписанием, осуществляет визуальный контроль соблюдения ТС предусмотренной схемы движения.

4.2.2. В случае, если *диспетчер ЦДС* наблюдает системное несоблюдение регулярности движения группой ТС, находящихся в непосредственной близости друг от друга, при условии исправной работы системы мониторинга транспорта, выясняется причина нарушения регулярности.

4.2.3. *Диспетчер ЦДС* связывается с водителями ТС, по которым наблюдаются отклонения в движении, для выяснения причин отставания от графика движения. Полученную от водителя информацию *диспетчер ЦДС* заносит в сменный отчет в раздел «Комментарии».

4.2.4. Для дальнейшей оценки дорожно-транспортной обстановки и дальнейшего регулирования применяются следующие понятия:

\*-ДТП;

\*-неудовлетворительное состояние проезжей части;

**4.3. Оперативное управление движением при ДТП на линии.**

4.3.1. *Диспетчер ЦДС* в случае, если причиной несоблюдения регулярности движения транспорта является ДТП, незамедлительно осуществляет уведомление о факте ДТП *начальника ЦДС* и организует оперативное управление движением ТС на маршрутах.

4.3.2. *Диспетчер ЦДС* после уведомления о факте ДТП вносит информацию в сменный отчет.

**4.4. Оперативное управление движением при неудовлетворительном состоянии проезжей части.**

4.4.1. *Диспетчер ЦДС* в случае получения информации о неудовлетворительном состоянии проезжей части незамедлительно уведомляет перевозчика и организует оперативное управление движением ТС на маршрутах.

4.4.2. *Диспетчер ЦДС* после уведомления о факте неудовлетворительного состояния проезжей части заполняет поле «Комментарии» сменного отчёта о неудовлетворительном состоянии проезжей части с указанием улиц.

**4.5. Действия при неподчинении диспетчера/водителя Перевозчика распоряжению диспетчера ЦДС.**

4.5.1. При неподчинении диспетчера/водителя перевозчика распоряжению диспетчера ЦДС (отказ от исполнения регулировочных действий), заход в парк раньше времени без разрешения диспетчера ЦДС и т. п., *диспетчер ЦДС* сообщает *начальнику ЦДС* данную информацию с указанием номера маршрута,

номера графика и кратким изложением сути нарушения и составляет служебную записку (Приложение № 3) с подробным изложением сути нарушения.

4.5.1.1. В случае отсутствия надлежащим образом оформленной служебной записки, в таком случае всю ответственность за неправильное и несвоевременное восстановление движения транспорта несет *диспетчер ЦДС*.

4.5.2. *Начальник ЦДС*, после надлежащего информирования в соответствии с требованиями указанными в п. 4.5.1., в течение одного рабочего дня доводит информацию о неподчинении диспетчера/водителя перевозчика до *начальника отдела КИДО* для принятия последующих мер.

## **5. Регламент работы с обращениями от граждан в ЦДС.**

5.1.1. Регламент работы с обращениями граждан в ЦДС (далее - Регламент) представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться *диспетчера ЦДС*.

5.1.2. Целью Регламента является установление этических норм и правил служебного поведения *диспетчеров ЦДС* для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности.

5.2. Рекомендательные этические правила поведения *диспетчеров ЦДС* при обращении граждан в ЦДС.

5.2.1. *Диспетчер ЦДС* поднимает трубку телефона не позже 3-го звонка.

5.2.2. *Диспетчер ЦДС* должен быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять терпимость в общении с гражданами.

5.2.3. В случае, если гражданин выражает негатив по поводу оказания транспортных услуг, то *диспетчер ЦДС* доброжелательно отвечает: **«Я запишу Вашу претензию/обращение и обязательно она будет надлежащим образом рассмотрена...»**.

При необходимости, добавить: **«Кроме того, все звонки у нас записываются. Ни одно обращение не остается без внимания»**.

5.2.4. При ответе гражданину на вопросы, жалобы/заявления(и т. д.), речь диспетчеров ЦДС должна носить официально-деловой характер и предъявляются следующие требования:

5.2.4.1. Ясность (разъяснения/вопросы должны быть четкими, не допускающими никаких искажений в понимании; использование установленной терминологии, традиционных сокращений наименований).

5.2.4.2. Максимальная информативность (кроме смыслового значения информацию несут в себе: тон, ритм, темп, порядок слов в сообщении, громкость).

5.2.4.3. Положительно направленная эмоциональная окраска речи (выполнение данного требования очень важно, так как снимает излишнюю напряженность с пассажира).

Реализация этих требований к речи, обеспечивает правильную реакцию гражданина при обращении в ЦДС.

5.2.5. В поведении *диспетчер ЦДС* воздерживается от:

5.2.6.1. Любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений

5.2.5.2. Грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

5.2.5.3. Угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

5.2.6. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, **вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.**

5.2.7. Организация и обеспечение приема обращений населения по вопросам транспортного обслуживания на городских маршрутах, направление указанных обращений для принятия соответствующих решений:

**Регистрации и последующему предоставлению подлежат все (без исключения) обращения граждан.**

## **6. Дополнительная ответственность и регламент работы диспетчеров ЦДС.**

6.1. Основные принципы работы диспетчерского состава *МКУ «ПТГЮС»* базируются на обязанностях Диспетчеров ЦДС, указанных в главах 3, 4, 5 Положения, а также в должностной инструкции.

**6.2. В следствии формирования и необходимости обработки значительного блока задач, связанного с обращениями граждан, поступающих через горячую линию 510-051, СЭД, единую систему взаимодействия граждан «Сахалин-онлайн» и т.д., выделен дневной диспетчер, ответственный за решения данных вопросов и имеющий свою зону ответственности и регламент работы:**

6.2.1. *Диспетчер ЦДС* обрабатывает информацию, указанную в источниках аккумуляции - электронном журнале обращений граждан (см. п. 7.5.), через горячую линию 510-051, через *СЭД*, единую систему взаимодействия граждан «Сахалин-онлайн», электронную почту и др., проверяя ее достоверность по средствам *ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт»*, взаимодействуя с *отделом КИДО*, а также с представителями перевозчика.

6.2.2. Подготавливая ответ на обращение от имени *начальника ЦДС*, сводную информацию для ответа, либо формируя ответ за подписью учредителя *МКУ «ПТГЮС»*, поступившее в письменной/электронной форме, диспетчер, после обработки и проверки информации готовит ответ в письменном виде, в соответствии с инструкцией по делопроизводству, в том случае, если обращение поступило через *СЭД*, единую систему взаимодействия граждан «Сахалин-онлайн», электронную почту и другими способами.

6.2.3. Обработывая обращения, поступившие в устной форме через горячую линию 510-051, *Диспетчер ЦДС*, после проведения мероприятий по проверке достоверности указанной информации подготавливается к устному ответу и руководствуясь регламентом работы с обращениями от граждан в *ЦДС* (см. главу 5) предоставляет ответ заявителю по телефонной связи.

6.2.4. Согласование ответов на обращения.

6.2.4.1. Подготовленные диспетчером ответы, согласуются с *Начальником ЦДС* на бумажном носителе, а также с необходимыми исполнителями в *СЭД* в соответствии с инструкцией по делопроизводству, в случае необходимости предоставления ответа в письменном виде, через *СЭД*, единую систему взаимодействия граждан «Сахалин-онлайн», электронную почту и другими способами.

6.2.4.2. Подготовленные диспетчером ответы на обращения согласуются с *Начальником ЦДС* в примечаниях электронного журнала обращений, в случае необходимости предоставления ответа по телефонной связи.

6.2.5. Еженедельно, диспетчер, подготавливает сводную информацию за неделю о поступивших обращениях граждан через горячую линию 510-051, согласовывает с *Начальником ЦДС* и направляет для ответа перевозчикам.

6.2.6. К концу IV квартала готовит отчет о принятых и зарегистрированных обращениях граждан за отчетный годовой период с разбивкой по перевозчикам и их виду.

**6.3. В связи с необходимостью ведения методической работы, связанной с такими блоками как: работа с расписанием, проверка транспортного портала [www.bus.yuzhno-sakh.ru](http://www.bus.yuzhno-sakh.ru), проверка качества выполнения работ основных диспетчеров, ведение отчетности и аналитики, выделен дневной *Диспетчер ЦДС*, ответственный за решение данных вопросов и имеющий свою зону ответственности и регламент работы:**

6.3.1. Регламент работы с расписанием:

6.3.1.1. *Диспетчер ЦДС* в течение 10 (десяти) рабочих дней осуществляет работу по обработке направленного перевозчиком в адрес *МКУ «ПТГЮС»* проекта расписания.

6.3.1.2. В случае выявления ситуаций, требующих разъяснение, корректировку, изменение информации и т.д., указанной в проекте расписания, *Диспетчер ЦДС* взаимодействует с представителем перевозчика, ответственным за данный вопрос.

6.3.1.3. Подготовленный проект расписания согласуется с *Начальником ЦДС*.

6.3.1.4. Аргументированный проект расписания направляется в *ДГХ* для дальнейшего утверждения

6.3.1.5 В случае утверждения, расписание направляется *ДГХ* в адрес *МКУ «ПТГЮС»*. *Диспетчер ЦДС* вносит данные из утвержденного расписания в *ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт»*.

6.3.2. Ежедневно, с 09:00 до 10:00, *Диспетчер ЦДС* проверяет транспортный портал [www.bus.yuzhno-sakh.ru](http://www.bus.yuzhno-sakh.ru) на предмет: корректности построения маршрутов, отображения расписания, на соответствие утвержденным *Реестру маршрутов и Маршрутной сети*.

6.3.3. Ежедневно, с 10:00 до 12:00, *Диспетчер ЦДС* осуществляет контроль качества исполненной работы за отработанную смену основных диспетчеров ЦДС:

- Корректность постановки в *ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт»* информации о транспортных средствах, заблаговременно поданной перевозчиком в *МКУ «ПТГЮС»*.

- Сверка данных утвержденного расписания с данными расписания введенных для маршрутов в *ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт»*.

- Корректность зачтения/не зачтения рейсов.

6.3.4. На основании изменяющейся Маршрутной сети, расписания, а также информации о плановом количестве выпускаемого подвижного состава на регулярных городских маршрутах на предшествующий день, подаваемой перевозчиками в *МКУ «ПТГЮС»*, диспетчер формирует таблицы о планируемом и фактическом количестве выпускаемых транспортных средств на маршрутах (Приложение №. 4,5), для дальнейшего пользования основными диспетчерами.

6.3.5 Проверяет на правильность заполнения информации в направляемых перевозчиками на согласование паспортов маршрутов;

6.3.6 Согласует оформление и заполнения информацией информационных указателей (макетов схем движения маршрутов) для остановочных пунктов в целях дальнейшей закупки;

6.3.7 Формирует отчетности о количестве выпуска транспортных средств на маршрутах, о выполнении перевозчиком количества фактически выполненных рейсов от планового значения за еженедельный, ежемесячный, ежеквартальный и годовой период.

6.4. Дублирование обязанностей сотрудников *МКУ «ПТГЮС»*.

6.4.1. Взаимозаменяемость сотрудников и дублирование их обязанностей осуществляется в случае отсутствия на рабочем месте *Диспетчера ЦДС* с обязанностями и регламентом, указанным в п. 6.2., либо *Диспетчера ЦДС* с обязанностями и регламентом, указанным в п. 6.3.,

6.4.2. В случае отсутствия на рабочем месте *Диспетчера ЦДС* с обязанностями и регламентом, указанным в п. 6.3., его функции обязан выполнять *инженер ЦДС*.

## **7. Регламент ведения и работы с отчетностью.**

7.1. *Диспетчер ЦДС*, для надлежащего планирования *ТС* на конкретном маршруте и графике в программе *ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт»*, использует заблаговременно переданные перевозчиком, не позднее чем до 18:00 текущего дня, электронные данные о запланированных автобусах на следующий день по регулярным маршрутам городского округа «Город Южно-Сахалинск».

7.2. *Диспетчер ЦДС* ежедневно в 23:00, составляет сменный отчет о событиях происходящих в течении смены в электронном виде, после чего направляет его начальнику/заместителю *ЦДС* и специалистам в отдел *КИДО* по электронной почте.

7.3. Ежедневно, сменный *диспетчер ЦДС* формирует и представляет на электронный адрес перевозчиков :

- к 08:30, отчет о работе ГЛОНАСС оборудования ТС на текущий момент. (Приложение № 6);

- к 11:00, отчет о работе ГЛОНАСС оборудования за прошедшие сутки;

- к 11:00, отчет о количестве запланированных и фактически выполненных рейсах на регулярных городских маршрутах за прошедшие сутки (Приложение № 7);

- к 11:00, отчет о текущих событиях перевозчика за прошедшие сутки (Приложение № 8).

7.4. Ежедневно, сменный *диспетчер ЦДС* формирует и представляет по средствам электронной связи (рабочая группа «WhatsApp»):

- к 18:00, заполненную таблицу планируемого количества выпускаемых транспортных средств на регулярных городских маршрутах, на следующий день (Приложение № 4)

- к 08:30 в будние и к 09:30 в выходные дни, заполненную таблицу фактического количества выпускаемых транспортных средств на регулярных городских маршрутах (Приложение № 5).

7.5. Обращения граждан, поступившие в ЦДС, обязательно регистрируются в электронном журнале обращений граждан, располагающийся по электронной ссылке

<https://onedrive.live.com/view.aspx?resid=C3A0CA04E532E15!105&ithint=file%2cxlsx&authkey=!AFqDVA5oHefe0k8>, (Приложение № 9), в котором фиксируется обязательно дата и время принятия обращения, ФИО заявителя, кратко и информативно - суть обращения и обязательно указывается информация в графе «Примечание»: какие первоначальные действия были предприняты по обращению (например, проинформировано руководство/ сообщено перевозчику/ проблема решена самостоятельно и т.д.

## **8. Регламент работы по изменению данных на транспортном портале [www.bus.yuzhno-sakh.ru](http://www.bus.yuzhno-sakh.ru)**

8.1. Изменения на транспортном портале [www.bus.yuzhno-sakh.ru](http://www.bus.yuzhno-sakh.ru) (далее — сайт) производятся после внесения изменений ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт» связанных с отображением маршрутов и их расписания **не позднее 00:00**.

8.2. Порядок внесения изменений.

8.2.1. Инженер в письменном виде принимает от диспетчера, отвечающего за составление расписания, утвержденный и согласованный с начальником ЦДС список вносимых изменений на сайт.

8.2.2. Инженер до 00:00 того же дня вводит изменения в ПО «АСК — Навигация: Пассажирский транспорт».





**ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ ОТЧЁТА к приказу №**

**Отчёт сменного диспетчера**

за период [12.09.2018, время смены с 06:00 по 23:00]

В смену заступила: [Иванова Анастасия Петровна]

**Сводка о событиях текущего дня**

| № п/п                                 |         | Событие  |                                    |  |
|---------------------------------------|---------|--|------------------------------------|--|
| 1                                     |         | 1.Сбой в работе ПО «АСК-Навигация»;<br>2.Сбой в работе прочего ПО: отсутствие телефонной связи, интернет,таблицы LibreOffice Calc/Excel, и т.д.;<br>3. Отсутствие информации при изменении схем движения маршрута (обязательно указывать время совершенного звонка, если не отвечают на номере телефона по перекрытиям: 300-464 доб.9 / 300-646 доб.3);<br>4.Отсутствие ТС в программе «АСК-Навигация»;<br>5.Прочие события. |                                    |  |
| <b>1. МУП «Транспортная компания»</b> |         |  |                                    |  |
| <b>1.1 Отчёт об оборудовании</b>      |         |  |                                    |  |
| № п/п                                 | маршрут | Бортовой / гаражный номер  | событие                            | комментарий  |
| 1                                     | 13      | A001AA / 007   | Не стабильная связь                | С 07:01 до 07:30   |
| 2                                     |         |  |                                    |  |
| <b>1.2 Текущие события</b>            |         |  |                                    |  |
| № п/п                                 | маршрут | бортовой/гаражный номер  | событие                            | комментарий  |
| 1                                     | 5       | A003AA / 007   | 1.Срыв рейса с 00:00 до 00:00;     | 1. По сообщению диспетчера, водителя (или иного лица), по т/н, по болезни водителя, другое;<br>2.Нарушение расписания, начал движение раньше (позже) на 00 минут от остановочного пункта «полное наименование»;<br>3.Начал движение от остановочного пункта «полное наименование»  |
| 2                                     | 3       | A004AA / 007   | 2.Находился в непопозоженном месте | Наименование улицы   |
| <b>2. ИП Пузынин</b>                  |         |  |                                    |  |
| <b>2.1 Отчёт об оборудовании</b>      |         |  |                                    |  |
| № п/п                                 | маршрут | бортовой/ гаражный номер   | событие                            | комментарий  |
| 1                                     | 15      | A007AA / 007   | Не стабильная связь                | С 07:01 до 07:30   |
| 2                                     |         |  |                                    |  |
| <b>2.2 Текущие события</b>            |         |  |                                    |  |
| № п/п                                 | маршрут | бортовой/гаражный номер  | событие                            | комментарий  |
| 1                                     | 69      | A008AA / 007   | 1.Срыв рейса с 00:00 до 00:00;     | 1. По сообщению диспетчера, водителя (или иного лица), по т/н, по болезни водителя, другое;<br>2.Начал движение от остановочного пункта «полное наименование», по плану остановочный пункт «полное наименование»;<br>3.Не выполнил рейс от (полное наименование) до (полное наименование);<br>4.Не остановился на остановочном пункте<br>5.Самовольный сход с линии/изменил схему движения<br>6.Информация отсутствует |
| 2                                     |         | A009AA / 007   | 2.Находился в непопозоженном месте | Наименование улицы   |
| 3                                     |         | A010AA / 007   | 3.Нарушение расписания             | Наименование «остановочного пункта»<br>Время по плану 00:00 / по факту 00:00   |
| Смену сдал:                           |         | Иванова Анастасия Петровна   |                                    |  |

Приложение № 3  
«Служебная записка»

Начальнику  
МКУ «Пассажирский транспорта  
города Южно-Сахалинска»

от \_\_\_\_\_  
(Должность / ФИО)

Служебная записка.

Довожу до Вашего сведения, что (дата/время).

( детальные подробности служебной записки )

ФИО /Подпись/Дата.













