Додаток 1

|  |  |
| --- | --- |
| ПОГОДЖЕНО | ЗАТВЕРДЖЕНО |
| Директор КП «Кременчуцьке тролейбусне управління»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ |  Міський голова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_  |
|  |  |

**Показники транспортних послуг**

**на пасажирські перевезення тролейбусом на 20\_\_ р.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер і назва маршруту (лінії) | Вид та тип рухомого складу | Кількість рухомого складу на маршрутах, одиниць | Обсяг транспортної роботи на маршрутах, тис. вагоно (тролейбусо)-кілометрів пасажиро-перевезень | Якість транспортних послуг | Обсяг транспортних послуг, тис. гривень |
| максимальний інтервал руху, хвилин | регулярність руху, відсотків |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Усього** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Усього** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Усього** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Усього** |  |  |  |  |  |
| **Разом** |  |  |  |  |  |
|  |  |
| Начальник служби рухуКП «Кременчуцьке тролейбусне управління» | Начальник відділу транспорту виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ініціали та прізвище) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ініціали та прізвище) |

Додаток 2

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНОМіський голова |
|  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ |
| М.П. |

**Розрахуноквий тариф на транспортні послуги, що надаватимуться**

**КП «Кременчуцьке тролейбусне управління»**

**з перевезень пасажирів тролейбусами у 20\_\_\_ році**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Найменування показника | Одиниця виміру | 20\_\_ р. | У тому числі за кварталами |
| I | ІІ | III | IV |
| 1. Загальна сума фінансування передбачених договором обсягів транспортних послуг, усього | тис. гривень |  |  |  |  |  |
| у тому числі: |  |  |  |  |  |  |
| повна планова (нормативно-розрахункова) собівартість замовленої транспортної роботи\* | -“- |  |  |  |  |  |
| планова рентабельність 10% (прибуток) | -“- |  |  |  |  |  |
| планова інвестиційна складова | -“- |  |  |  |  |  |
| 2. Обсяг планових надходжень |  |  |  |  |  |  |
| 3. Загальна сума фінансування (п.1 - п.2) |  |  |  |  |  |  |
| 4. Обсяг транспортної роботи на маршрутах згідно із замовленням | тис. тролейбусо-кілометрів пасажироперевезень |  |  |  |  |  |
| 5. Розрахунковий тариф на транспортні послуги (пункт 3/пункт 4)  | гривень  |  |  |  |  |  |

¹ Щорічно коригується (впродовж дії цього Договору) відповідно до зміни цін на базі офіційних індексів інфляції, росту заробітної плати та цін на електроенергію.

² Розраховується відповідно до нормативно-правових актів.

|  |  |
| --- | --- |
| ДиректорКП «Кременчуцьке тролейбусне управління» | Начальник відділу транспорту виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ініціали та прізвище) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище) |

Додаток 3

|  |  |
| --- | --- |
| ПОГОДЖЕНО | ЗАТВЕРДЖЕНО |
| Директор КП «Кременчуцьке тролейбусне управління»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ | Міський голова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_  |

**Завдання щодо обсягу доходів від продажу проїзних документів**

 **та чистого доходу від надання додаткових послуг за іншими напрямами господарської діяльності**

 **КП «Кременчуцьке тролейбусне управління» у 20\_\_ року**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Найменування показника | Одиниця виміру | Рік | У тому числі за місяцями |
| I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IХ | Х | ХI | ХII |
| Обсяг планових надходжень, усього | тис. гривень |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| у тому числі: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| від продажу усіх видів проїзних документів | -“- |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| чистий дохід від надання додаткових послуг за іншими напрямами господарської діяльності | -“- |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Начальник служби рухуКП «Кременчуцьке тролейбусне управління» | Начальник відділу транспорту виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ініціали та прізвище) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ініціали та прізвище) |

Додаток 4

|  |  |
| --- | --- |
| **Замовник** | **Перевізник** |
| Виконавчий комітет Кременчуцької міської радиПолтавської області39600 м. Кременчук, пл. Перемоги, 2р/р 35317022000691 в ГУ ДКСУу Полтавській областіМФО 831019Код ЄДРПОУ 04057287 | КП «Кременчуцьке тролейбусне управління» 39600 м. Кременчук, вул. Київська, 69  р/р 26008054612894, ПАТ КБ «Приватбанк» МФО 331401, код ЄДРПОУ 03328528, свідоцтво №23538301 |

**АКТ № \_\_\_\_**

**виконаних робіт із надання транспортних послуг**

**комунальним підприємством «Кременчуцьке тролейбусне управління»**

 **за період з \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. по \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р.**

|  |  |
| --- | --- |
| м. Кременчук | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. |

Ми, що нижче підписалися, від особи Замовника – виконавчий комітет Кременчуцької міської ради Полтавської області – міський голова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, та від особи Перевізника – КП «Кременчуцьке тролейбусне управління» – директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої сторони, склали цей акт у тому, що передбачені Договором про організацію надання транспортних послуг з перевезень міським електричним транспортом від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. транспортні послуги з пасажирських перевезень тролейбусом за період з \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. виконані згідно із завданням, задовольняють вимогам Замовника і належним чином оформлені.

| **Найменування показника** | **Одиниця виміру** | **План** | **Фактичний показник** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Обсяг транспортних послуг на маршрутах з пасажирами | тис. тролейбусо-кілометрів пасажироперевезень |  |  |
| 2. Затверджений розрахунковий тариф на транспортні послуги  | гривень |  |  |
| 3. Дохід Перевізника від продажу проїзних документів усіх видів | тис. гривень |  |  |
| 4. Чистий дохід Перевізника за іншими напрямами господарської діяльності  | тис. гривень |  |  |
| 5. Вартість наданих транспортних послуг (пункт 1 х пункт 2) | тис. гривень |  |  |
| 6. Компенсація збитків від втрачених рейсів з незалежних від Перевізника причин (згідно з актами, що додаються) | тис. гривень |  |  |
| 7. Заборгованість Замовника за звітний період | тис. гривень |  |  |
| 8. Штрафні санкції | тис. гривень |  |  |
| 9. Підлягає перерахуванню за звітний період | тис. гривень |  |  |

Загальна сума, яка підлягає перерахуванню на поточний рахунок Перевізника, становить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тис. грн. \_\_\_\_ коп. (сума прописом).

|  |  |
| --- | --- |
| Директор КП «Кременчуцьке тролейбусне управління» | Міський голова |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ініціали та прізвище) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ініціали та прізвище) |

Додаток 5

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНОМіський голова |  |
|  |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. |  |
|  М.П. |  |

**АКТ № \_\_\_\_**

**відшкодування Замовником збитків Перевізника**

|  |  |
| --- | --- |
| м. Кременчук | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ р. |

Цей акт складено «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. про те, що «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. з незалежних від комунального підприємства «Кременчуцьке тролейбусне управління» причин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (зазначити причини)

не виконано рейси на таких тролейбусних маршрутах:

№ \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (час простою \_\_\_\_\_ год. \_\_\_ хв., від \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_ );

(кількість рейсів)

№ \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (час простою \_\_\_\_\_ год. \_\_\_ хв., від \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_ ).

(кількість рейсів)

Усього не виконано \_\_\_\_ рейсів і \_\_\_\_\_\_\_\_\_ тролейбусо-кілометрів пасажироперевезень.

Сума збитків становить \_\_\_\_\_ гривень (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_ коп.)

(сума прописом)

Акт складено для відшкодування Замовником збитків Перевізника.

|  |
| --- |
| Від Перевізника |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (посада) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище) |
| М.П. |

Додаток 6

|  |  |
| --- | --- |
| ПОГОДЖЕНО |  ЗАТВЕРДЖЕНО |
| Директор КП «Кременчуцьке тролейбусне управління» |  Міський голова |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.М.Вертюх |  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.О.Малецький |
|  М.П. |  М.П. |

**Індикатори якості транспортних послуг**

**Частина А: Якість, заохочення та штрафи**

1. Сторони домовилися про такі параметри якості надання транспортних послуг, а також відповідальність за їх порушення:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметр якості | Критерії дотримання параметру якості | Відповідальність |
| Дотримання графіка | Відсоток поїздок, здійснених без відповідності до часових інтервалів для кожного маршруту в розкладі не перевищує \_\_\_\_\_%На основі щомісячного звіту перевізника | Штраф у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_кратному розмірі Розрахункового тарифу, встановленого на момент виявлення порушення |
| а) Надійність обслуговування | Відсоток скасованих поїздок (кілометрів) протягом звітного періоду, понад узгоджений відсоток скасованих поїздок (більше \_\_\_\_\_% протягом звітного періоду)На основі щомісячного звіту перевізника | Штраф у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_кратному розмірі вартості скасованих поїздок (Обсяг скасованих поїздок Х Розрах. Тариф) |
| б) Надійність обслуговування | Скасовані поїздки, про які не повідомлено Замовнику (тролейбусо-кілометрів), протягом звітного періодуНа основі скарг пасажирів – штраф призначається в кожному конкретному випадку | Штраф у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_кратному розмірі вартості скасованих поїздок |
| Якість водіння | Кількість дорожньо-транспортних пригод, викликаних водієм протягом періоду календарного року не перевищує 5На основі щомісячного звіту перевізника | Штраф у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_кратному розмірі Розрахункового тарифу, встановленого на момент виявлення порушення |
| Відкриття дверей транспортного засобу на кожній зупинці | На підставі випадкових перевірок і пасажирських скарг - штраф призначається в кожному конкретному випадку | Штраф у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_кратному розмірі Розрахункового тарифу, встановленого на момент виявлення порушення |
| Наявність правильної інформації про маршрут (Таблиця з зазначеним маршрутом у транспортному засобі) | На підставі випадкових перевірок і пасажирських скарг - штраф призначається в кожному конкретному випадку | Штраф у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_кратному розмірі Розрахункового тарифу, встановленого на момент виявлення порушення |
| Чистота транспортного засобу | На підставі випадкових перевірок і пасажирських скарг - штраф призначається в кожному конкретному випадку | Штраф у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_кратному розмірі Розрахункового тарифу, встановленого на момент виявлення порушення |

1. Параметр якості транспортних послуг для кожної категорії в Частині В встановлюється відповідно до результатів щорічного опитування пасажирів, та застосовуються такі бонуси та штрафні санкції :

2.1. Якщо фактичний рівень якості вищий, ніж рівень якості, зазначений в Частині В нижче, Замовник збільшить розмір виплат Перевізнику на суму, що дорівнює тридцятикратному розміру розрахункового тарифу (встановленого на момент виявлення невідповідності), за кожну 0,1 бала різниці.

2.2. Якщо фактичний рівень якості нижчий, ніж рівень якості, зазначений в частині В, Замовник зменшить розмір виплат Перевізнику на суму, що дорівнює тридцятикратному розміру розрахункового тарифу (встановленого на момент виявлення невідповідності), за кожну 0,1 бала різниці.

3. Бонуси (штрафи), пов’язані з параметрами якості транспортних послуг, будуть враховуватись при формуванні замовлення на транспортні послуги на наступний календарний рік.

**Частина В: Опитування пасажирів щодо якості надання транспортних послуг**

1. Для оцінки параметрів якості надання транспортних послуг проводиться щорічне опитування пасажирів (1000 випадково вибраних осіб). Для проведення опитування формується вибірка за наступними сегментами:
* Вік: наприклад, 6-18, 18-25, 25-55,> 55;
* Стать: чоловіча, жіноча;
* Час отримання послуг: наприклад, час пік (ранковий та вечірній), непіковий час (денний та вечірній); будні дні, вихідні і святкові дні.
1. При опитуванні пасажирам буде запропоновано висловити свою думку щодо якості надання транспортних послуг за шкалою від 1 (дуже погано) до 5 (відмінно) щодо таких параметрів у формі як зазначено нижче:
	1. надійність;
	2. безпека;
	3. надання інформації;
	4. надійність водія (якість водіння);
	5. поведінка водія з пасажирами;
	6. чистота;
	7. реакція на скарги.
2. Для кожного параметру буде розраховано середнє значення.
3. Перевізник має гарантувати надання транспортних послуг відповідно до таких стандартів якості:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметр якості | Встановлений рівень якості | Рівень якості |
| 2-ий рік | 3-ий рік | 4-ий рік | 5-ий рік |
| Надійність  | X | X+0,1 | X+0,2 | X+0,3 | X+0,4 |
| Безпека | X | X+0,1 | X+0,2 | X+0,3 | X+0,4 |
| Надання інформації | X | X+0,1 | X+0,2 | X+0,3 | X+0,4 |
| Надійність водіння (якість водіння) | X | X+0,1 | X+0,2 | X+0,3 | X+0,4 |
| Поведінка кондуктора з пасажирами | X | X+0,1 | X+0,2 | X+0,3 | X+0,4 |
| Чистота | X | X+0,1 | X+0,2 | X+0,3 | X+0,4 |
| Реакція на скарги | X | X+0,05 | X+0,1 | X+0,15 | X+0,2 |

Х – початковий рівень якості, встановлений в результаті проведення опитування пасажирів:

Надійність -

Безпека -

Надання інформації -

Надійність водіння (якість водіння) -

Поведінка водія з пасажирами –

Чистота –

Реакція на скарги -

**Частина С: Форма для опитування пасажирів щодо якості надання транспортних послуг**

1. Мета опитування: визначити оцінку пасажирів щодо якості надання Перевізником транспортних послуг.
2. Опитування буде проводитись щорічно за замовленням Перевізника сторонньою особою, задовільною для Замовника з подальшим направленням результатів Замовнику.
3. Пасажирам буде запропоновано висловити свою думку за всіма категоріями якості згідно рейтингової шкали від 1 (дуже погано) до 5 (відмінно). Параметр якості кожної категорії буде розраховуватися як середнє значення всіх відповідей.

Надійність: Як ви оцінюєте зручність використання маршрутної мережі?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Надійність: Як ви оцінюєте зручність частоти руху транспорту?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Надійність: Як Ви оцінюєте надійність послуг (відповідність інтервалів руху транспорту зазначених у розкладі реальним інтервалам руху транспорту)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Безпека: Як Ви оцінюєте рівень Вашої безпеки у транспортному засобі?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Надання інформації: Як Ви оцінюєте у цілому доступність інформації щодо (маршрутів / (ліній) на транспортних засобах (таблички на транспортних засобах)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Надання інформації: Як Ви оцінюєте у цілому якість надання інформації в транспортних засобах (аудіоінформацію про зупинки)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Надійність водія: Як Ви оцінюєте в цілому культуру водіння водіїв?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Поведінка водія: Як Ви оцінюєте в цілому поведінку водіїв під час посадки та висадки пасажирів?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Поведінка кондуктора: Як Ви оцінюєте в цілому поведінку кондукторів під час продажу квитків?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Поведінка водія, кондуктора: Як Ви оцінюєте у цілому доброзичливість водіїв, кондукторів?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Чистота: Як Ви оцінюєте у цілому чистоту транспортних засобів ззовні?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Чистота: Як Ви оцінюєте у цілому чистоту транспортних засобів зсередини?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Реакція на скарги: Як Ви оцінюєте реакцію працівників на скарги?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дуже погано |  |  |  | Чудово |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник служби рухуКП «Кременчуцьке тролейбусне управління» | Начальник відділу транспорту виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ініціали та прізвище) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ініціали та прізвище) |