**Доклад «О реализации мер по защите прав потребителей при оказании транспортных услуг населению Новгородской области»**

Маршрутная сеть регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом общего пользования межмуниципальных маршрутов Новгородской области состоит из 154 маршрутов, обслуживаемых 18 перевозчиками, из них 48 маршрутов межмуниципального сообщения и 106 маршрутов пригородного сообщения.

В границах городского округа Великий Новгород маршрутная сеть состоит из 44 муниципальных маршрутов городского сообщения, обслуживаемых 3 перевозчиками.

Для обеспечения транспортного обслуживания населения задействовано 267 транспортных средств, из которых 162 в городском округе Великий Новгород

(147 автобусов и 15 троллейбусов).

В целях повышения качества транспортного обслуживания населения и реализации мероприятий, предусмотренных региональной    программой Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019 - 2021 годы» министерством проводятся следующие мероприятия:

1. **Анализ обращений граждан, поступивших в адрес министерства.**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" при оказании транспортных услуг общественным транспортом потребитель имеет право:

– на получение услуги надлежащего качества;

– на безопасность оказываемой услуги;

– на информацию об оказываемой услуге.

За период с 1 января по 20 ноября 2021 года в адрес министерства поступило порядка 200 обращений в сфере транспорта: 134 по городским маршрутам, 66 по межмуниципальным и пригородным маршрутам.

В основном пассажиры жалуются:

- на нарушение расписаний движения транспортных средств;

- на несоблюдение масочного режима и социального дистанцирования в общественном транспорте;

- на антисанитарное состояние транспортных средств при работе на линии;

- на устаревший подвижной состав.

По результатам рассмотрения обращений министерством принимаются соответствующие меры, направленные на повышение качества транспортного обслуживания населения.

1. **По каждому факту нарушения расписания движения автобусов проводится анализ с установлением причин нарушения**. В случае, если нарушение произошло по вине перевозчика (не выпуск на линию транспортного средства, поломка и т.п.) в адрес него направляется требование об устранении причин, повлекших нарушение.

**3) В целях обеспечения социального дистанцирования** в общественном транспорте Великого Новгорода в часы пик увеличено количества рейсов на основных пассажиробразующих маршрутах с использованием автобусов повышенной вместимости (большого и особо большого классов).

**4) Проводятся регулярные проверки масочного режима в общественном транспорте Великого Новгорода** министерством совместно с УМВД России по Великому Новгороду, ГОУП «Центральная диспетчерская служба общественного транспорта Новгородской области» и автотранспортными предприятиями.

В ноябре текущего года проведено 1070 проверок.

В отношении нарушителей масочного режима составлено 13 протоколов об административном правонарушении по статье 20.6.1 КоАП РФ за несоблюдение масочного режима в общественном транспорте.

**5) Проводятся систематические проверки за состоянием транспортных средств.**

По информации транспортных организаций уборка автобусов осуществляется ежедневно. Все уборочно-моечные работы проводятся с использованием моющих и дезинфицирующих средств, рекомендованными Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Кроме того, дезинфекция проводится в течение рабочего дня на всех конечных остановках на площадках отстоя транспортных средств.

При выявлении случаев ненадлежащего санитарно-гигиенического состояния транспортных средств при работе на линии перевозчикам выставляются требования об устранении нарушений.

Так, в ноября текущего года в Великом Новгороде было проведено 5 проверок, проверено 100 транспортных средств, выявлено 41 нарушение в части антисанитарного состояния салонов транспортных средств. Информация для принятия мер по устранению нарушений направлена перевозчикам.

**6). В целях улучшения состояния автобусного парка министерством совместно с перевозчиками проводится работа по обновлению подвижного состава**.

В период с 2018 по 2021 гг. обновление подвижного состава автотранспортными предприятиями Новгородской области составило 105 транспортных средств, из которых городской автобусный парк пополнился 55 автобусами, из них 28 приобретено за счет средств регионального бюджета.

В текущем году для обслуживания городских троллейбусных маршрутов были переданы в дар из г. Москвы 10 троллейбусов, 2012 года выпуска.

**Работа по обновлению подвижного состава продолжается.**

В текущем году один из городских перевозчиков принимает участие вмероприятии по обновлению подвижного состава наземного общественного пассажирского транспорта в рамках Национального проекта «Безопасные качественные дороги».

В 2022 году автобусный парк пополнится еще 34 современными новыми автобусами большого класса за счет средств инфраструктурного кредита, одобренного Правительством РФ Новгородской области в размере 500 млн. рублей.

**7). Информирование населения** об услугах по перевозке пассажиров, о перевозчиках, расписании движения транспорта, стоимости проезда и провоза багажа, времени работы пунктов реализации проездных билетов, предоставляемых определенным категориям граждан, льготах и другие сведения, относящиеся к общественному транспорту осуществляется:

- путем размещения информации на официальном сайте министерства и ГОУП «ЦДС ОТ»;

- по телефону ГОУП «ЦДС ОТ» и диспетчерских служб перевозчиков

- путем размещения информации во всех транспортных средствах перевозчиков, обслуживающих маршруты регулярных перевозок.

**8). Внедрена автоматизированной системы оплаты проезда в общественном транспорте.**

С 01 июня 2018 года на городских маршрутах регулярных перевозок введена в эксплуатацию Транспортная Система «Электронный проездной» Новгородской области, позволяющая пассажирам осуществлять оплату за проезд в безналичном порядке с применением транспортных карт «Береста» и банковских карт.

Жители Великого Новгорода дали положительную оценку данной Системе. Особой популярностью у горожан пользуется транспортная карта «Береста», при оплате которой предоставляется скидка на проезд *(стоимость поездки по транспортной карте «Береста» - составляет 28 рублей, иными способами оплаты (в т.ч. банковской картой) – 30 рублей)*.

С августа 2019 года в действие введены транспортные карты «Проездной билет для школьников». Работа по расширению функционала Системы продолжается.

**Также стоит отметить, что благодаря качеству дорожного полотна средняя эксплуатационная скорость общественного транспорта** в Великом Новгороде составляет 17,6 км/час. Для сравнения: в Москве – 15,7 км/час.