**Сводка отзывов**

**к проекту национального стандарта СТ РК EN 15140 «Общественный пассажирский транспорт. Основные требования и рекомендации для систем, которые измеряют качество предоставляемых услуг»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | | Номер раздела,  подраздела,  пункта, подпункта,  приложения проекта | | Замечания или предложения по проекту стандарта | | Заключение разработчика с  обоснованием причин непринятия  замечаний и предложений |
| **Государственные органы** | | | | | | |
| 1. **Комитет транспорта Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан**   **№ 27-27/ЗТ-Е-379/ЭП от 17.08.2020 г.** | | | | | | |
| 1 | Таблица A.1,  Пункт A.3.5.2.2 | | | Согласно пункту 18-2) статьи 1 Закона Республики Казахстан «Об автомобильном транспорте» (далее - Закон), общественный транспорт – транспорт общего пользования, осуществляющий регулярные и нерегулярные автомобильные перевозки пассажиров и багажа, а также такси.  При этом, в Таблице A.1 и пункте A.3.5.2.2 проекта указываются требования к вагонам, которые однако не применяются при регулярных и нерегулярных перевозках пассажиров и багажа, а также такси. | | **Не принято.** Термин общественный пассажирский транспорт приведен в разрабатываемом стандарте СТ РК EN 13816 «Транспорт. Логистика и услуги. Общественный пассажирский транспорт. Определение, нацеливание и измерение качества обслуживания»:  2.1 **Общественный пассажирский транспорт** (public passenger transport): Услуги со следующими характеристиками:  - доступны всем, путешествующим как по одному, так и в группах;  - рекламируются публично;  - имеют фиксированное время или частоту и периоды действия;  - имеют фиксированные маршруты и остановки или определенные пункты старта и назначения или определенную зону обслуживания;  - предоставляются на постоянной основе;  - имеют официальный тариф.  **Определение не ограничено по отношению к:**  **- виду транспорта;**  - праву собственности на транспортное средство и инфраструктуру;  - длительности поездки;  - необходимости предварительного бронирования;  - способу оплаты за проезд;  - юридическому статусу поставщиков услуг. |
| 2 | Пункты A.3.7.2.1, A.3.7.2.2, A.3.7.2.3, A.3.7.2.5 | | | В соответствии с пунктом 15-1) статьи 1 Закона, проездной документ (билет) – документ в бумажной или электронной форме, путем оформления которого заключается договор перевозки пассажира.  В пунктах A.3.7.2.1, A.3.7.2.2, A.3.7.2.3, A.3.7.2.5 проекта указываются требования только при использовании системы электронного билетирования, без учета использования при поездках в регионах страны билетов в бумажной форме. | | **Не принято.** В пункте А.3.7 проекта стандарта система электронного билетирования приведен как пример, с целью определения количества клиентов при проведении измерений качества услуг. |
| 3 | По проекту стандарта | | | Проектом не предусмотрены требования при использовании системы диспетчеризации и контроля за движением общественного транспорта | | **Не принято.** Требования при использовании системы диспетчеризации приведены в стандарте СТ РК 2272-2012 «Услуги автотранспортные по пассажирским перевозкам такси. Общие требования», а требования к контролю за движением общественного транспорта приведены в стандарте СТ РК 2273-2012 «Услуги автотранспортные по регулярным и нерегулярным перевозкам». |
| 1. **ГУ «Управление транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Нур-Султан»**   **№ 503-09-10/ЗТ-Е-141 от 20.08.2020 г.** | | | | | | |
| 4 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог Актюбинской области»**   **№ б/н** | | | | | | |
| 5 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог Алматинской области»**   **№ 03-5-51/4071/1908 от 11.08.2020 г.** | | | | | | |
| 6 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог акимата Костанайской области»**   **№ ЮЛ-Е-56 от 12.08.2020 г.** | | | | | | |
| 7 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог Западно-Казахстанской области»**   **№ ЗТ-Е-30 от 12.08.2020 г.** | | | | | | |
| 8 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог Мангистауской области»**   **№ 04-13/ЗТ-Е-10 от 20.08.2020 г.** | | | | | | |
| 9 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог Акмолинской области»**   **№ ЗТ-Е-33ПЭП от 19.08.2020 г.** | | | | | | |
| 10 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог Атырауской области»**   **№ ЗТ-Е-49 от 11.08.2020 г.** | | | | | | |
| 11 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог Кызылординской области»**   **№ ЗТ-Е-57 от 17.08.2020 г.** | | | | | | |
| 12 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог Павлодарской области»**   **№ 42/1-11/ЗТ-Е-55 от 14.08.2020 г.** | | | | | | |
| 13 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Комитет транспорта Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан**   **№ 27-27/ЗТ-Е-465/ЭП от 01.10.2020 г.** | | | | | | |
| 14 | По проекту стандарта | | | Согласно пункту 1 проекта настоящего стандарта (далее - СТ РК EN 15140) устанавливает основные требования и рекомендации для систем, которые измеряют качество обслуживания общественного транспорта. Требования и рекомендации, указанные в настоящем стандарте, применяются при измерении качества третьими сторонами и поставщиком услуг.  Таким образом если местный исполнительный орган (далее - МИО) запланирует проведение измерения качества обслуживания общественного транспорта и при этом в административно-территориальной единице МИО имеется бумажное и отсутствует электронное билетирование, тогда получается СТ РК EN 15140 уже не применим для данного региона.  Кроме того, национальные стандарты СТ РК 2272-2012  «Услуги автотранспортные по пассажирским перевозкам такси. Общие требования» и СТ РК 2273-2012 «Услуги автотранспортные по регулярным и нерегулярным перевозкам» предусматривают требования только к деятельности перевозчиков, осуществляющих регулярные и нерегулярные перевозки, а также перевозки такси.  При этом указанные национальные стандарты не предусмотрены для поставщиков услуг, осуществляющих измерение качества обслуживания общественного пассажирского транспорта.  В случае отсутствия в СТ РК EN 15140 требований и рекомендаций по измерению качества обслуживания общественного транспорта при бумажном билетировании и использовании системы диспетчеризации, то СТ РК EN 15140 в данной редакции будет неактуальным для автотранспортной отрасли и субъектов предпринимательства, оказывающих услуги по измерению качества обслуживания общественного транспорта.  Стоит отметить, что согласно подпунктам 1) и 4) пункта 3 статьи 23 Закона Республики Казахстан «О стандартизации», противоречие требованиям законодательства Республики Казахстан и утрата актуальности применения национального стандарта являются основаниями для отмены национальных стандартов.  В этой связи для обеспечения актуальности и соответствия требованиям национального законодательства данный проект  СТ РК EN 15140 необходимо доработать и дополнить требованиями и рекомендациями по измерению качества обслуживания общественного транспорта при бумажном билетировании и использовании системы диспетчеризации. | | Принято частично. Пункты А.3.4.2.2 и А.3.7.2.1 дополнены использованием системы диспетчеризации при измерениях качества обслуживания общественного транспорта.  В проекте стандарта приведен пример использования электронного билетирования с целью измерения критерия качества «Пунктуальность автобусных маршрутов» методом выборки с помощью технических средств.  При использовании бумажного билетирования на автобусном маршруте невозможно измерить критерий качества «пунктуальность автобусных маршрутов», так как при реализации бумажных билетов не фиксируется фактическое время отправления автобуса с контрольного пункта.  Кроме того, в проекте стандарта приведены примеры измерения качества обслуживания общественного пассажирского транспорта.  Вместе с тем, согласно Закону Республики Казахстан «О стандартизации» одним из принципов стандартизации является добровольность выбора с целью применения документов по стандартизации, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан. |
| **НПП РК «Атамекен»** | | | | | | |
| 1. **Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»**   **№ 10404/09 от 24.08.2020 г.** | | | | | | |
| 15 |  | | | Проекты направлены на рассмотрение в адрес субъектов предпринимательства.  В случае поступления замечаний и предложений от субъектов предпринимательства, материалы будут направлены по мере представления. | |  |
| **Ассоциаций** | | | | | | |
| 1. **ОЮЛ «Ассоциация водопользователей, водопотребителей и водного транспорта «KAZWATER»**   **№ 369 от 08.09.2020 г.** | | | | | | |
| 16 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| **Технические комитеты по стандартизации** | | | | | | |
| 1. **Технический комитет по стандартизации №42 «Автомобильные дороги» АО «КаздорНИИ»**   **№ 368/06-02 от 11.08.2020 г.** | | | | | | |
| 17 |  | | | Объект стандартизации указанного проекта не входит в область компетенции нашего института. | |  |
| 1. **Технический комитет по стандартизации №98 «Интеллектуальные транспортные системы ITS»**   **№ 2119 от 21.10.2020 г.** | | | | | | |
| 18 |  | | | Замечаний и предложений нет | |  |
| **Предприятия и организаций** | | | | | | |
| **Экспертное заключение метрологической экспертизы РГП «Казахстанский институт метрологии»**  **от 21.08.2020 г.** | | | | | | |
| 19 | По тексту проекта стандарта | | На каждый графический материал дают ссылку в тексте стандарта. | | Принято | |
| 20 | Рисунок 1 | | Рисунок 1 не несет информационную нагрузку, необходимо дополнить данными. | | **Не принято.** Данный рисунок демонстрирует взаимосвязь между определенными терминами. | |
| 21 | По тексту проекта стандарта | | Высота строк таблицы должна быть не менее 8 мм. | | Принято | |
| 22 | По тексту проекта стандарта | | Отсутствует нумерация формул, привести в соответствие. | | Принято | |
| 23 | Библиографические данные | | Библиографические данные приводят в нижнем поле на последней странице 1 раз. | | **Не принято.** Последняя страница проекта стандарта оформлена согласно приложению П СТ РК 1.5-2019. | |
| 24 | По тексту проекта стандарта | | Между последней цифрой числа и обозначением единицы оставляют пробел. | | Принято | |
| 25 | По тексту проекта стандарта | | При написании значений величин применяют обозначения единиц буквами или специальными знаками (секунда – с, час – ч и т.д.). | | Принято | |
| 26 | По тексту проекта стандарта | | Проверить текст проекта на наличие грамматических ошибок и исправить их (в том числе во многих местах пропущены пробелы) | | Принято | |

***Информация о согласовании проекта стандарта:***

*Общее количество отзывов:17;*

*из них: без замечаний и предложений: 12;*

*с замечаниями и предложениями: 5****.***

*Общее количество замечаний: 22;*

*из них: принято: 16;*

*не принято: 6.*

**Перечень предприятий, не предоставивших замечания и предложения согласование:**

1. Акимат г. Алматы;
2. Акимат Северо-Казахстанской области;
3. ОЮЛ «Союз автотранспортников Республики Казахстана»;
4. ОЮЛ в форме Союза «Союз международных автомобильных перевозчиков Республики Казахстан» (КазАТО);
5. ТК 65 по стандартизации «Автомобильный транспорт»;
6. ТК 99 «Автомобилестроение» на базе ТОО «Научно-исследовательский институт транспорта и коммуникаций»;
7. АО «Автобусный парк №1» (г. Нур-Султан);
8. ТОО «Автобусный парк № 2» (г. Нур-Султан);
9. ТОО «Автобусный парк №3 SK» (г. Нур-Султан);
10. ТОО «Автобусный парк №4 г.Астана»;
11. ТОО «Автобусный парк Вента» (г. Нур-Султан);
12. ТОО «Автобусный парк ТАЛГАР» (г. Талгар);
13. ТОО «Автобусный парк «Арман» (г. Караганда);
14. ТОО «Автобусный парк № 2» (г. Алматы);
15. ТОО «Алматинский городской автобусный парк № 2»;
16. ТОО «Green Bus Company» (г. Алматы);
17. ТОО «City-Bus» (г. Алматы);
18. ТОО «АвтоАлмаТранс» (г. Алматы);
19. ТОО «АлматыЭлектроТранс» (г. Алматы);
20. ТОО «АвтоТрансГаз» (г. Алматы);
21. ТОО «БаТу travel компаниясы» (г. Алматы);
22. ТОО «Каскеленский автопарк» (г. Алматы);
23. ТОО «Думан транс» (г. Алматы);
24. ТОО «Мадина» (г. Алматы);
25. ТОО «Олжас ЛТД» (г. Алматы);

**Директор Ю. Ефремов**