



## УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Ленина пл., д.1, Архангельск, 163000 тел/факс (8182) 20-72-96  
e-mail: [upolnom@dvinaland.ru](mailto:upolnom@dvinaland.ru) <http://www.pomorupolnom.ru>  
ОКПО 10380624, ОГРН 1022900507904, ИНН/КПП 2901106790/290101001

### ОТЧЕТ

о результатах мониторинга качества оказания услуг перевозки  
пассажирами пассажирским транспортом на территории Архангельской области  
(в связи с реформой общественного транспорта с 01.02.2023)

#### 1. Общие положения

**Объект мониторинга:** соблюдение прав и свобод человека и гражданина при перевозках пассажирским транспортом на территории Архангельской области

**Цель проведения мониторинга:** оценка качества оказания услуги перевозки пассажирским транспортом на территории Архангельской области в связи с реформой общественного транспорта с 01.02.2023.

**Задача:** определение возможности получения населением услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом, в том числе наличие доступной среды для маломобильных групп населения.

**Территория мониторинга:** маршруты, осуществляемые перевозчиком ООО ТК Рико» на территории г. Архангельска

**Время проведения мониторинга:** февраль–март 2023 года

#### 2. Деятельность исполнителей

**Исполнители:** сотрудники аппарата Уполномоченного

**Проведенные мероприятия:**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Отметка об исполнении
1	Изучение и анализ законодательства в сфере оказания услуг автомобильным транспортом, в том числе условий перевозок пассажиров и багажа	22.02.2023	исполнено
2	Осуществление выездов по маршрутам регулярных перевозок, предназначенных для осуществления перевозок пассажиров и багажа по расписаниям	24.03.2023	исполнено
3	Анализ результатов выездов, подготовка отчетов сотрудниками аппарата Уполномоченного	24.03.2023	исполнено
4	Анализ отчетов, подведение итогов мониторинга, подготовка сводного отчета по проведению мониторинга	30.03.2023	исполнено

### 3. Проведение мониторинга

Важнейшей из определенных действующим законодательством задач уполномоченного по правам человека в Архангельской области является осуществление мониторинга соблюдения прав и свобод человека и гражданина на территории Архангельской области. Системный мониторинг соблюдения прав человека проводится Уполномоченным на постоянной основе.

Большое значение в обеспечении свободы передвижения граждан имеет пассажирский транспорт. Доступ к безопасным и качественным транспортным услугам оказывает существенное влияние на качество жизни населения. В связи с этим решение проблем, связанных с обеспечением качества перевозок пассажиров, рассматривается Уполномоченным как одно из приоритетных направлений в деятельности уполномоченных органов исполнительной власти и уполномоченных органов местного самоуправления на территории Архангельской области.

#### **Нормативные правовые акты в сфере осуществления пассажирских перевозок автомобильным транспортом:**

В главе 40 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая) определены общие положения о перевозке:

перевозка грузов, пассажиров и багажа осуществляется на основании договора перевозки (статья 784 ГК РФ);

заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом (статья 786 ГК РФ);

в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке стороны несут ответственность, установленную ГК РФ, транспортными уставами, кодексами и иными законами, а также соглашением сторон (793 ГК РФ);

ответственность перевозчика за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, определяется по правилам главы 59 ГК РФ, если законом или договором перевозки не предусмотрена повышенная ответственность перевозчика (статья 800 ГК РФ).

Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» (далее – ФЗ № 259-ФЗ) регулирует отношения, возникающие при оказании услуг, в том числе автомобильным транспортом, который является частью транспортной системы Российской Федерации, а также определяет общие условия перевозок пассажиров и багажа, в том числе автобусами, и общие условия предоставления услуг пассажирам.

С учетом цели проведения мониторинга приведены основные понятия, отраженные в статье 2 ФЗ № 259-ФЗ:

билет – перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира;

маршрут – путь следования транспортного средства между пунктами отправления и назначения;

маршрут регулярных перевозок – предназначенный для осуществления перевозок пассажиров и багажа по расписаниям путь следования транспортных

средств от начального остановочного пункта через промежуточные остановочные пункты до конечного остановочного пункта, которые определены в установленном порядке;

остановочный пункт – место остановки транспортных средств по маршруту регулярных перевозок, оборудованное для посадки, высадки пассажиров и ожидания транспортных средств;

пассажир – физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира, или физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования транспортного средства;

перевозчик – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки пассажира обязанность перевезти пассажира;

расписание – график, устанавливающий время или интервалы прибытия транспортных средств в остановочный пункт либо отправления транспортных средств от остановочного пункта.

Согласно статьи 3 ФЗ № 259-ФЗ контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными нормативными правовыми актами, др., в том числе в сфере автомобильного транспорта, автомобильных дорог, дорожной деятельности, осуществляется:

уполномоченным федеральным органом исполнительной власти – Федеральной службой по надзору в сфере транспорта, в соответствии с положением, утвержденным постановлением правительства РФ от 30.07.2004 № 398 (ред. от 22.09.2021);

уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в соответствии с положениями, утверждаемыми высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, в том числе в Архангельской области – министерством транспорта Архангельской области в соответствии с положением, утвержденным постановлением Правительства Архангельской области от 24.07.2012 № 319-пп (в том числе в части организации транспортного обслуживания населения воздушным, водным и автомобильным транспортом (включая легковое такси) в межмуниципальном и пригородном сообщении и железнодорожным транспортом в пригородном сообщении). В соответствии с положением, утвержденным постановлением Правительства Архангельской области от 18.12.2009 № 214-пп, Агентство по тарифам и ценам Архангельской области является уполномоченным исполнительным органом государственной власти Архангельской области, осуществляющим функции в сфере государственного регулирования тарифов (цен);

уполномоченными органами местного самоуправления в соответствии с положениями, утверждаемыми представительными органами муниципальных образований.

В соответствии с пунктом 7 части 1 статьи 14 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» создание условий для предоставления транспортных услуг и организация транспортного обслуживания населения в границах поселения отнесены к вопросам непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования (вопросам местного значения).

В соответствии со статьей 4 ФЗ № 259-ФЗ перевозки пассажиров и багажа осуществляются, в том числе в городском (в границах населенных пунктов), пригородном (между населенными пунктами на расстояние до 50 км включительно между границами этих населенных пунктов), междугородном (между населенными пунктами на расстояние более 50 км между границами этих населенных пунктов) сообщении.

Перевозки пассажиров и багажа подразделяются на регулярные, перевозки по заказам, перевозки легковыми такси (статья 5 ФЗ № 259-ФЗ).

Перевозки с посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах по маршруту регулярных перевозок осуществляются в соответствии с расписаниями, установленными для каждого остановочного пункта (статья 19 ФЗ № 259-ФЗ).

Статьей 21.1 ФЗ № 259-ФЗ установлено, что владельцем объекта транспортной инфраструктуры обеспечиваются условия доступности для инвалидов перевозок автомобильным транспортом наравне с другими пассажирами. Транспортное средство оснащается надписями, иной текстовой и графической информацией, выполненной крупным шрифтом, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля.

Федеральный закон 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» (далее – ФЗ № 220-ФЗ) регулирует отношения по организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, в том числе отношения, связанные с установлением, изменением, отменой маршрутов регулярных перевозок, допуском юридических лиц и индивидуальных предпринимателей к осуществлению регулярных перевозок, использованием для осуществления регулярных перевозок объектов транспортной инфраструктуры, а также с организацией контроля за осуществлением регулярных перевозок.

В ФЗ № 220-ФЗ отражены понятия и термины, применяемые в мониторинге:

начальный остановочный пункт – первый по времени отправления транспортного средства остановочный пункт, который указан в расписании;

конечный остановочный пункт - последний остановочный пункт, который указан в расписании;

вид транспортного средства – автобус, трамвай или троллейбус;

рейс – путь транспортного средства по маршруту регулярных перевозок из начального остановочного пункта в конечный остановочный пункт или из конечного остановочного пункта в начальный остановочный пункт;

вид регулярных перевозок – регулярные перевозки по регулируемым тарифам или регулярные перевозки по нерегулируемым тарифам;

регулярные перевозки по регулируемым тарифам – регулярные перевозки, осуществляемые с применением тарифов, установленных органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления, и предоставлением всех льгот на проезд, утвержденных в установленном порядке;

характеристики транспортного средства, влияющие на качество перевозок, – наличие низкого пола, кондиционера, оборудования для перевозок пассажиров из числа инвалидов, электронного информационного табло, системы контроля температуры воздуха в салоне, системы безналичной оплаты проезда, оборудования для использования газомоторного топлива и иные характеристики.

В статье 11 ФЗ № 220-ФЗ определены полномочия по установлению, изменению, отмене муниципальных маршрутов регулярных перевозок, межмуниципальных маршрутов регулярных перевозок:

муниципальные маршруты регулярных перевозок в границах одного городского поселения или одного городского округа устанавливаются, изменяются, отменяются уполномоченным органом местного самоуправления соответствующего городского поселения или соответствующего городского округа;

межмуниципальные маршруты регулярных перевозок в границах субъектов Российской Федерации устанавливаются, изменяются, отменяются уполномоченными органами исполнительной власти соответствующих субъектов Российской Федерации.

Статьей 14 ФЗ № 220-ФЗ регламентирована организация регулярных перевозок по регулируемым тарифам. В статье 15 установлен порядок установления регулируемых тарифов на перевозки по муниципальным маршрутам регулярных перевозок, межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок, смежным межрегиональным маршрутам регулярных перевозок.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.10.2020 № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (далее – Правила) установлены порядок организации различных видов перевозок пассажиров и багажа, в том числе требования к перевозчикам и владельцам объектов транспортной инфраструктуры, условия таких перевозок и условия предоставления транспортных средств для таких перевозок, в том числе:

- расписание регулярных перевозок определяется для каждого остановочного пункта маршрута регулярных перевозок, в котором предусмотрена остановка транспортного средства для посадки (высадки) пассажиров (пункт 3 Правил);

- расписание содержит интервалы отправления транспортных средств, в том числе по периодам времени суток, или временной график отправления транспортных средств от остановочного пункта (пункт 4 Правил);

- остановка транспортных средств для посадки (высадки) пассажиров осуществляется во всех остановочных пунктах маршрута регулярных перевозок, за исключением остановочных пунктов маршрута регулярных перевозок, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию (пункт 7 Правил);

- перевозчик обеспечивает информирование пассажиров об остановочных пунктах, в том числе по требованию (пункт 10 Правил);

- на транспортных средствах размещаются указатели маршрута регулярных перевозок – над лобовым стеклом, на правой стороне кузова по ходу транспортного средства, на заднем окне (пункт 17 Правил);

- допускается использование информационного электронного табло в качестве указателя маршрута (пункт 21 Правил);

- внутри транспортного средства перевозчиком размещается обязательная информация, в том числе: наименование, адрес, телефон перевозчика; фамилия водителя, а при наличии кондуктора – также фамилия кондуктора; указатели мест расположения огнетушителей, расположения кнопок остановки транспортного средства, аварийных выходов и правила пользования такими выходами, права и обязанности пассажиров, др. (пункт 24 Правил);

- проезд пассажиров по маршрутам регулярных перевозок осуществляется по билетам (пункт 27 Правил).

В соответствии с распоряжением Министерства транспорта Российской Федерации 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» установлены рекомендованные уровень и показатели качества транспортного обслуживания населения, их нормативные значения, в том числе при осуществлении перевозок пассажиров:

доступность – выражается в наличии возможности получения населением услуг по перевозке пассажиров, в том числе автомобильным транспортом по маршрутам регулярных перевозок;

маломобильные группы населения – это инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками, иные категории населения, испытывающие затруднения при пользовании услугами по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом по маршрутам регулярных перевозок;

доступность транспортных средств для маломобильных групп населения – во всех транспортных средствах, используемых для осуществления перевозок пассажиров автомобильным транспортом по маршрутам регулярных перевозок, перевозчику рекомендуется обеспечить посадку и высадку, в том числе с использованием специальных подъемных устройств для пассажиров из числа инвалидов, не способных передвигаться самостоятельно;

надежность – характеристика транспортного обслуживания населения, выраженная в стабильности получения услуг по перевозке пассажиров и багажа в том числе автомобильным транспортом по маршрутам регулярных перевозок и предсказуемости уровня их качества;

соблюдение расписания маршрутов регулярных перевозок – отправление каждого рейса маршрута регулярных перевозок от каждого остановочного пункта рекомендуется осуществлять в соответствии с установленным расписанием в пределах двух минут от указанного в расписании времени;

комфортность – характеристика транспортного обслуживания населения, выраженная в уровне удобства пользования услугами по перевозке пассажиров в том числе автомобильным транспортом, отсутствии физиологического и психологического дискомфорта для пассажиров в процессе потребления услуги;

оснащенность транспортных средств средствами информирования пассажиров – оснащение средствами информирования пассажиров в соответствии с пунктами 18–22 и подпунктами «а», «в» пункта 24 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом:

18. Указатель маршрута регулярных перевозок, размещаемый над лобовым стеклом транспортного средства и (или) в верхней части лобового стекла, содержит наименования начального и (или) конечного остановочных пунктов и номер маршрута регулярных перевозок;

19. Указатель маршрута регулярных перевозок, размещаемый на правой стороне кузова по ходу транспортного средства, содержит номер маршрута регулярных перевозок, а также наименования начального, конечного остановочных пунктов и номер маршрута регулярных перевозок;

20. Указатель, размещаемый на заднем окне транспортного средства, содержит номер маршрута регулярных перевозок;

21. Допускается использование информационного электронного табло в качестве указателя маршрута регулярных перевозок;

22. Указатели маршрута регулярных перевозок, указанные в пункте 18 Правил, должны быть в темное время суток освещены;

24. Внутри транспортного средства перевозчиком размещается следующая обязательная информация:

а) наименование, адрес и номер телефона перевозчика, фамилия водителя, а при наличии водителя – также фамилия кондуктора;

в) стоимость проезда, провоза ручной клади и перевозки багажа, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок в междугородном или международном сообщении;

оснащенность транспортных средств системой безналичной оплаты проезда;

температура в салоне транспортных средств – рекомендуется оборудовать системами отопления и кондиционирования воздуха, настроенными на поддержание комфортной температуры в салоне транспортного средства в любое время года (не менее 12 градусов Цельсия при среднесуточной температуре

наружного воздуха ниже 5 градусов, не более 25 градусов Цельсия при среднесуточной температуре наружного воздуха выше 20 градусов Цельсия);

соблюдение норм вместимости – фактическая наполненность транспортного средства, используемого для осуществления перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок, составляет не более трех человек на 1 кв. м свободной площади пола салона транспортного средства, предусмотренной для размещения стоящих пассажиров;

экологичность – транспортные средства рекомендуется отнести к экологическому классу ЕВРО-4 и выше;

превышение установленного заводом-изготовителем срока службы транспортного средства – отнесение всех транспортных средств, используемых для осуществления перевозок пассажиров автомобильным транспортом по маршрутам регулярных перевозок, к транспортным средствам, у которых не превышен установленный срок службы.

Приказом Минтранса России от 30.04.2021 № 145 утверждены правила обеспечения безопасности перевозок автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом.

Закон Архангельской области от 30.05.2014 № 130-8-ОЗ «Об организации транспортного обслуживания населения автомобильным транспортом общего пользования в Архангельской области» (принят Архангельским областным Собранием депутатов 28.05.2014) (далее – закон Архангельской области № 130-8-ОЗ) регулирует отношения, возникающие в связи с:

организацией органами государственной власти Архангельской области транспортного обслуживания населения автомобильным транспортом общего пользования (за исключением легкового такси) в границах территории Архангельской области в соответствии с законодательством Российской Федерации;

организацией органами местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области транспортного обслуживания населения автомобильным транспортом общего пользования (за исключением легкового такси) в границах территорий муниципальных образований Архангельской области (в границах поселений Архангельской области, между поселениями Архангельской области в границах муниципальных районов Архангельской области, в границах муниципальных округов Архангельской области и в границах городских округов Архангельской области, в том числе между территориальными округами городского округа Архангельской области).

В закон Архангельской области № 130-8-ОЗ отражены следующие основные понятия, применяемые в мониторинге:

автобус – автотранспортное средство, предназначенное для перевозки пассажиров и багажа и имеющее помимо места водителя более восьми мест для сидения;

автомобильный транспорт общего пользования – автобусы, осуществляющие регулярные перевозки пассажиров и багажа (далее - регулярные автобусные перевозки);



организация транспортного обслуживания – комплекс мероприятий правового, экономического, организационно-распорядительного характера, реализуемых органами государственной власти Архангельской области, органами местного самоуправления и перевозчиками в целях удовлетворения потребностей населения в регулярных автобусных перевозках;

транспортное обслуживание – деятельность перевозчиков, направленная на предоставление населению услуг по регулярным автобусным перевозкам;

регулируемые тарифы – тарифы на перевозки по межмуниципальным и муниципальным маршрутам регулярных автобусных перевозок, установленные в соответствии с Федеральным законом № 220-ФЗ.

В статье 4 закона Архангельской области № 130-8-ОЗ определены полномочия органов государственной власти Архангельской области и органов местного самоуправления в сфере организации транспортного обслуживания.

В соответствии с постановлением Правительства Архангельской области от 14.09.2021 № 482-пп «Об утверждении Положения о региональном государственном контроле (надзоре) на автомобильном транспорте, городском наземном электрическом транспорте и в дорожном хозяйстве на территории Архангельской области» государственный контроль осуществляется непосредственно министерством транспорта Архангельской области. Объектом контроля в том числе является деятельность индивидуальных предпринимателей (граждан) и организаций, в рамках которых должны соблюдаться обязательные требования, предъявляемые к гражданам и организациям, осуществляющим деятельность по регулярным автобусным перевозкам пассажиров и багажа по межмуниципальным маршрутам.

В соответствии с постановлением Агентства по тарифам и ценам Архангельской области от 23.12.2022 № 102-п/1 «Об установлении предельных максимальных тарифов на регулярные перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории городского округа "Город Архангельск"» с 26.12.2022 предельный максимальный тариф на регулярные перевозки пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок по территории городского округа составляет 36 руб.

\*\*\*

В 2023 году, как и в предыдущие годы, в адрес Уполномоченного продолжали поступать устные и письменные обращения граждан с жалобами на качество транспортного обслуживания при осуществлении перевозок пассажиров автомобильным транспортом, в том числе автобусных перевозок, осуществляемых с 01.02.2023 новым перевозчиком – транспортной компанией Рико. Обратившиеся к Уполномоченному граждане отмечали отсутствие в автобусах кондукторов, грубость водителей, недостаточное количество транспортных средств на регулярных маршрутах, особенно, удаленных от центра, неудобный режим работы отдельных маршрутов, др.

В феврале–марте 2023 года сотрудниками аппарата Уполномоченного проведен очередной мониторинг качества оказания услуг перевозки пассажиров

автомобильным транспортом путем 25 поездок по 12 городским маршрутам, осуществляемым перевозчиком ООО ТК Рико в г. Архангельске, в том числе:

- № 1 (железнодорожный вокзал – улица Кедрова);
- № 6 (железнодорожный вокзал – улица Кедрова);
- № 9 (порт Экономия – школа № 32);
- № 10 (Ленинградский проспект – улица Малиновского);
- № 11 (Морской речной вокзал – магазин Диета – Морской речной вокзал);
- № 42 (улица Кедрова – кладбище Жаровиха);
- № 43 (Архангельская областная клиническая больница – Силикатный);
- № 44 (лесозавод № 13 – Ленинградский проспект, 350);
- № 54 (Морской речной вокзал – железнодорожный вокзал);
- № 60 (Морской речной вокзал – улица Малиновского);
- № 62 (железнодорожный вокзал – школа № 32);
- № 64 (Силикатный – железнодорожный вокзал).

#### **4. Основные результаты мониторинга**

4.1. В ходе мониторинга (на маршрутах движения) выявлены следующие проблемы в организации пассажирских перевозок:

- несоблюдение норм вместимости, переполненность, теснота в автобусах в рабочие дни (особенно в интервалах движения 07:00–09:00; 17:00–19:00 по маршрутам №№ 1, 6, 10, 43, 44, 54, 62), что свидетельствует о недостаточном количестве транспортных средств на загруженных маршрутах;

- физиологический и психологический дискомфорт для пассажиров в процессе потребления услуги: некомфортная температура воздуха в салоне (жарко, духота), отсутствие климат-контроля (маршруты №№ 1, 6, 10, 60);

- отсутствует кондуктор – плата не взимается, либо затруднена посадка/высадка пассажиров из-за того, что оплату принимает водитель (на маршрутах №№ 1, 42, 43, 44, 60, 62);

- не работает терминал оплаты (на маршруте № 54);

- вождение в основном неравномерное, водители допускают резкое торможение перед светофорами, остановочными пунктами (маршруты №№ 1, 11, 44), что отражает квалификационный уровень водителей;

- несоблюдение графика и маршрута движения (№ 1, 10);

- допускается отклонение от маршрута (проезд остановочных пунктов) (№ 10, 44);

- нарушение интервалов движения (№ 10);

- грязные окна, грязно в автобусе (№ 6, 44), др.

4.2. Положительные изменения за время проведения реформы общественного транспорта, отмеченные в ходе мониторинга:

- во всех транспортных средствах наличие доступной среды для инвалидов и маломобильных пассажиров, испытывающих затруднения при пользовании услугами по перевозке пассажиров и багажа – низкий пол, есть широкая площадка, поручни, специальная информация, др. Транспортные средства оснащены надписями, иной текстовой и графической информацией, выполненной

крупным шрифтом, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля;

- транспортные средства оснащены системой безналичной оплаты проезда: оплата производится по платежному терминалу;

- обеспечивается информирование пассажиров об остановочных пунктах: объявление остановок четкое и внятное по трансляции с дублированием информации на электронном табло;

- автобусы оснащены средствами информирования, внутри транспортного средства перевозчиком размещается обязательная информация, в том числе: наименование, адрес, телефон перевозчика; фамилия водителя, указатели мест расположения огнетушителей, расположения кнопок остановки транспортного средства, аварийных выходов и правила пользования такими выходами, права и обязанности пассажиров, др.

- транспортные средства новые, экологически чистые;

- водители опрятные, в большинстве случаев – вежливые;

- в большинстве транспортных средств чисто.

4.3. Информация о результатах мониторинга размещается на официальном сайте уполномоченного по правам человека в Архангельской области, а также будет использована при подготовке ежегодного доклада о деятельности уполномоченного по правам человека в Архангельской области в 2023 году.

Ведущий эксперт  
организационно-аналитического отдела

Е.Л. Селиванова

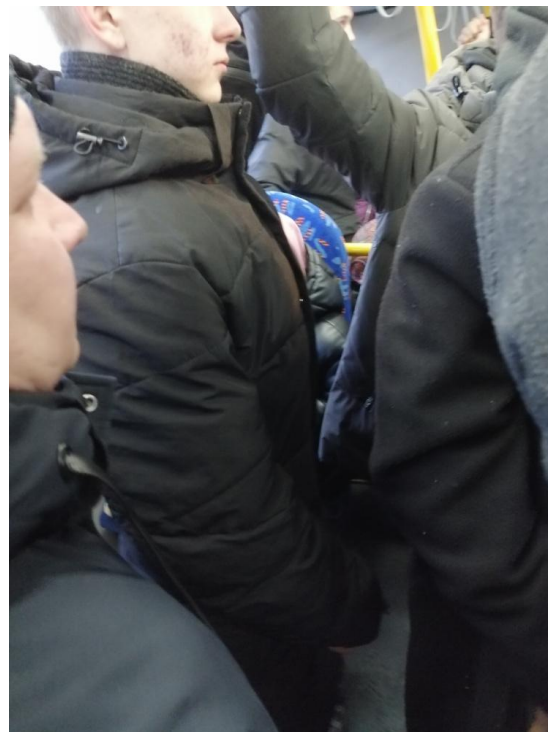
30.03.2023

## ФОТООТЧЕТ

о результатах мониторинга качества оказания услуг перевозки пассажирским транспортом на территории Архангельской области  
(в связи с реформой общественного транспорта с 01.02.2023)



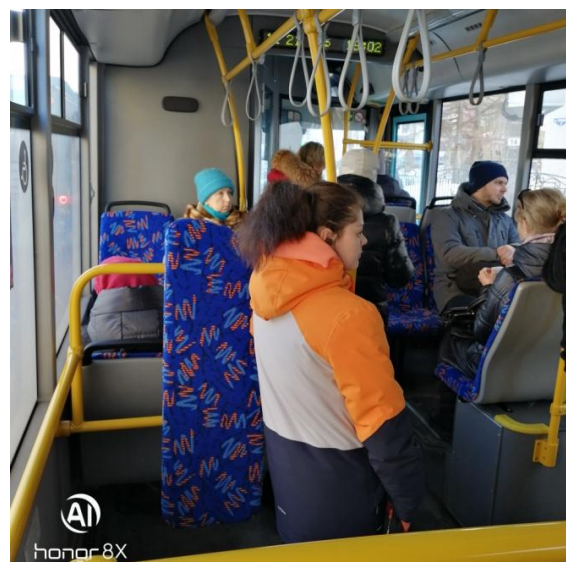
*Маршрут № 1  
(железнодорожный вокзал – улица Кедрова)  
14.03.2023 17:00 – 18:00  
Маршрут поездки: Петровский парк – 21 гимназия*



*Маршрут № 1  
(железнодорожный вокзал – улица Кедрова)  
21.03.2023 17:00 – 18:00  
Маршрут поездки: Главпочтамт – МРВ*



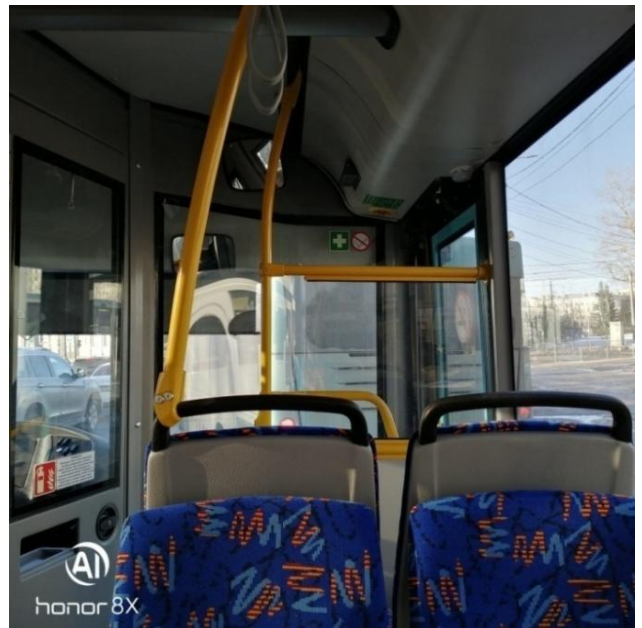
*Маршрут № 11  
(Морской речной вокзал – магазин Диета – Морской  
речной вокзал)  
21.03.2023 15:00 – 16:00  
Маршрут поездки: кольцевой (18 остановок)*



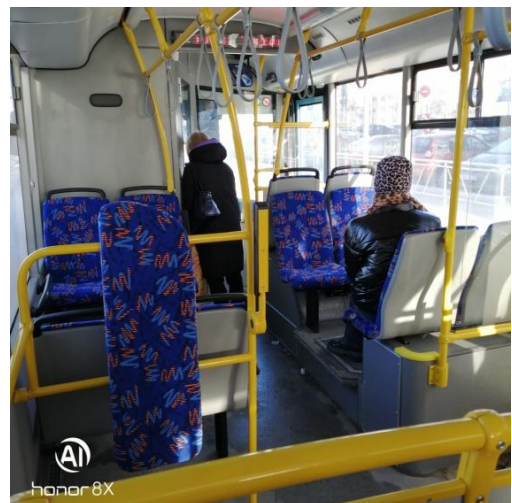
*Маршрут № 11  
(Морской речной вокзал – магазин Диета – Морской  
речной вокзал)  
21.03.2023 15:00 – 16:00  
Маршрут поездки: кольцевой (18 остановок)*



*Информирование пассажиров, в том числе маломобильных*



*Информирование пассажиров по вопросам безопасности (запасный выход, наличие аптечки, др.)*





*Наличие расписания, наличие светового табло на остановочных пунктах*



*г. Архангельск  
Остановочный пункт ул. П. Галушина  
в сторону города на пр. Ленинградском 17.03.2023*



*г. Архангельск  
Остановочный пункт ул. Поморская  
21.03.2023*

Ведущий эксперт  
организационно-аналитического отдела

Е.Л. Селиванова

30.03.2023