

## **Уважаемые коллеги!**

Развитие дорожно-транспортной системы очень важная тема, это одно из условий обеспечения комфортной жизни города, которая всегда зависит от качества решений, принимаемых властью города. Почему я конкретно заинтересовалась в проведении анализа сегодняшней ситуации с пассажирами городского транспорта, объясню. С 2016 года по поручению маслихата принимала участие и представляла маслихат и, соответственно жителей города в комиссии по тарифам. Вопрос изучался очень тщательно, неоднократно запрашивались данные автопарков, проверялась методика и ее выводы, при непосредственном участии Управления бюджетного планирования, которое просто так не отдает бюджетные деньги, и после долгих дискуссий и обсуждений было принято решение об утверждении расчетного тарифа 198 тенге (первоначально цифра была 311!) и принятии дифференцированного тарифа по способу оплаты 90/180 тенге, и данное решение было принято!, так как была необходимость увидеть реальный оборот и пресечь возможность исполнителей сокрытия доходов. Результат есть! На 30% увеличилась доходность автопарка №1, у других автопарков меньше, так, согласно данным Астана ЛРТ, составляет 15%.

После принятия в июле этого года решения о согласовании дифференцируемого тарифа на регулярные автомобильные перевозки пассажиров и багажа в городском и пригородном сообщениях г.Астана в социальных сетях пошла волна возмущений и недовольства со стороны жителей столицы, причем много негативной реакции и критики было в адрес депутатов маслихата.

Для того, чтобы убедиться, как все-таки на самом деле жителями воспринято нововведение, связанное с изменениями в правилах поездок городским транспортом, нами буквально недавно было проведено маркетинговое исследование для объективности путем бумажного анкетирования и мониторинга соцсетей. Исследованием занималось специализированное независимое агенство.

**Слайд 2.** Задачей исследования было определение уровня удовлетворенности горожан изменениями в правилах поездок городским транспортом и оценить общее удовлетворение транспортной системой.

В процессе исследования важно было определить:

1. Качество дорожно-транспортной системы глазами рядовых жителей города.
2. Удобство и понятность внедрения и использования электронной системы оплаты проезда транспортными картами.
3. Лояльность к введению дифференциации тарифа оплаты за проезд на общественном транспорте в зависимости от способа платежа.

### **Слайд 3**

Итак:

Опрос показал следующее:

- горожане в большинстве своем довольны действующим состоянием городского транспорта. Активные пассажиры видят перемены и в большинстве своем настроены положительно.
- Ошибочным является гипотеза о том, что пассажиры предпочитают оплату наличными и негативно воспринимают переход на безналичную оплату. Опрос показал, что более 58% пассажиров осознанно выбирают оплату безналичным способом. Только 20% категорически против карт.
- Не требуется работа по продвижению идеи оплаты. Требуется создание инфраструктуры для покупки и пополнения карт

**Наиболее острыми являются следующие вопросы:** состояние остановок, частота и график рейсов автобусов, инфраструктура карт ЛРТ

**Спорным** для горожан являются причины введения отдельных тарифов. Отсутствие официальных разъяснений породило различные версии. Более 54% нашли простое и понятное объяснение.

**Верным** является гипотеза о том, что в социальных сетях проблемы и проекты городского транспорта представлены в более негативном свете, чем они есть на самом деле. Онлайн площадки отражают ситуацию только части городского населения. Однако, и решения, продвигаемые через онлайн каналы остаются незамеченными, из-за ориентации на меньшую часть из аудиторий.

#### **Слайд 4**

В процессе исследования выявлено, что активными пассажирами городского транспорта являются 77%, которые ежедневно пользуются городским транспортом, 19% это те, которые еженедельно совершают поездки. Указанные данные являются показателем стабильности выбора транспортной системы большей частью города и именно для этой группы принципиально нужны происходящие изменения в транспортной системе, а шумовая информационная волна важнее для тех кто только вникает в процессы, но по сути пассажиром не является.

#### **Слайд 5**

Далее, учитывая, что

96% пассажиров уже стабильно оплачивают проезд картой ЛРТ

э

58% считают карту ЛРТ наиболее удобным способом оплаты, можно с уверенностью говорить, что безналичная система оплаты пассажирами принята и ее дальнейшее развитие будет только приветствоваться.

#### **Слайд 6**

При этом из числа активных пользователей картой ЛРТ 80% пассажиров отметили преимущества в пользовании: для 36% это пересадка, бонусная поездка, экономит время и деньги, для 42% удобно и дешевле, для

36% отсутствие контакта с кондуктором, **в том числе при получении** сдачи, быстро. Только для 20% отметили, что вынуждены пользоваться картой.

### Слайд 7

В части необходимых изменений в работе карт ЛРТ, 85% высказались о необходимости улучшений системы безналичной оплаты и самым острым оказался вопрос процесса пополнения карт и отслеживания движения денег. «Не знаю где купить и пополнить» явилось ключевой причиной отказа от использования карт редкими пассажирами.

### Слайд 8

Как были восприняты причины изменений.

70% пассажиров воспринимают изменение тарифов как естественную вынужденную меру, необходимую для активного перехода к безналичным расчетам.

19% считают, что это дополнительный способ «отмыть деньги»

У 11% безразличие, граничащее с негативом.

### Слайд 9

Касательно оптимального способа оплаты

58% пассажиров высказались в пользу карты, потому что удобно, без денег и сдачи, бонусы и пересадка, выгоднее, без кондуктора, современно.

50% пассажиров оплату наличными деньгами считают оптимальной, по причине сложности пополнения карт, для кого-то привычней, легче вести контроль по наличию денег, удобно, редко пользуется городским транспортом.

При этом сложность пополнения карт и контроль по остатку и оплате являются **зоной раздражения**. Но выгоды карточной оплаты большинству пассажиров очевидны и активно используются.

Исходя из этого можно сделать вывод, что инфраструктурная и информационная части платежной системы городского транспорта срочно требуют доработки!!

### Слайд 10-11

В части оценки пассажирами транспортной системы выстроилась довольно позитивная картина. Горожане видят и ценят происходящие изменения.

При этом из опрошенных по качеству автобусов 73% недовольны тем, что старые автобусы на окраинах, благодарность за работающие кондиционеры, были даны рекомендации по проверке состояния и графика движения маршрутов 35, 39, 48, 52, 60, 61, 64, 70.

**Хочу обратить внимание, что в соц.сетях много жалоб поступает именно на движение этих маршрутов. Проблема по графику движения 60 маршрута освещалась также в новостях телеканала Астана.**

**Жалоба на плохую работу маршрута 32, курсирующего с вокзала Нурлы жол. Маршрут завершает работу в 21.00, проезжает мимо остановки, не останавливаясь перед ожидающими людьми.**

**Жалоба на недостаточное количество маршрута 35. Автобус ходит раз в час.**

**От жильцов жилого комплекса «Комфорт Таун», расположенного по ул.38, поступают жалобы на отсутствие общественного транспорта до школы № 84. Дома по указанной улице прикреплены именно к этой школе, однако курсирующие с ближайшей остановки автобусы 70 и 46 едут только по Мангилик ел. Для удобства просят хотя бы продлить маршрут 60 с конечной Арнау до 38 улицы, дорога есть.**

**Жилые комплексы «Кумбель», «Есиль», «Реал Комфорт», «G-Park Family», «Аруна», расположенные в районе жилого массива Заречный просят продлить автобусы 52 и 28 до нефункционирующей остановки, находящейся рядом с ЖК «Кумбель» и АЗС «Гелиос 19» по пр.Бокейхана 15. Необходимость остановки в указанном месте жители микрорайона мотивируют тем, что остановка «Мангилик Ел» слишком отдалена, удобство для детей и стариков, которые вынуждены идти значительное расстояние до остановки, отсутствие дорог по Бухар Жырау до Мангилик ел, а с приходом холодного времени года усложняется передвижение по дороге.**

Далее, по чистоте автобусов 72% отметили, что в большинстве своем все отлично.

В части оборудования остановок картами маршрутов 72% отметили, то карты выцвели, часто отсутствуют, маршруты изменили, карты нет, рекомендовано обновить карты.

По скорости движения (на вопрос как быстро едет автобус, особенно в пробки) 72% отметили об удобстве полос.

**Однако, исходя из постов в соцсетях, много жалоб поступает на 31 маршрут - снимается с графика работы на час - полтора раньше положенного, водители нарушают ПДД, превышение скорости и резкое торможение приводит к падению пассажиров.**

По времени начала и окончания работы автобусов (утром и ночью) 69% выразили недовольство тем, что после 20.00 ждать по 40 минут, а после 21.30 мало маршрутов и сложно уехать, среди них и те пассажиры, которые довольны графиком движения в промежутке с 06-00 до 23-00 часов. Рекомендовано пересмотреть время движения, зафиксировать график, информировать пассажиров.

Насколько вежливы водители и кондуктора - 68% отметили, что нарушают график движения, а так считают, что с картами стало проще. При этом в соцсетях имеются жалобы на хамское поведение кондукторов, простаивание на остановках длительное время. Рекомендации: контроль обратной связи от пассажиров, поощрение лучших команд.

На счет состояния остановок 67% отметили, что крыши протекают, иногда остановок просто нет, нужны скамейки, вокруг плевки, в центре хорошие остановки. Рекомендовано взять под особый контроль, основная зона раздражения пассажиров.

По остановкам хотела бы еще добавить. С июля 2016 года были направлены депутатские запросы в ГУ «Управление пассажирского транспорта» и ГУ «Управление автодорог» по устройству на остановке, расположенной на пересечении ул.Абая - Жубанова остановочного павильона, либо хотя бы оборудования остановки скамьями и информационным табло. По предоставленным данным, по участку имеется разработанный рабочий проект, однако ежегодно от Управления получаю ответ, что работы по устройству остановочного павильона будут проведены в 2017, 2018 году при выделении финансирования. Все это согласно ответам тянется с 2014 года.

Вопрос: как обстоят дела с установкой остановочного павильона. Хотя бы можно же установить лавочки, в том районе много пожилых людей.

В ходе мониторинга жалоб, публикующихся в фейсбуке, жители, проживающие в ж.м. Восточная Ильинка Уркер, жалуются на отсутствие остановок, просят установить остановку возле Университета технологии и бизнеса. Автобусы проезжают мимо и не останавливаются, что особенно проблематично в зимнее время.

Далее, насчет частоты рейсов, 60% хотят, чтобы сократили до 5/1/15 минут, говорят, что ждут по 45 минут. Данная проблема критична в зимний период, если нельзя увеличить частоту рейсов, нужно зафиксировать график движения.

55% высказались, что очень мало остановок оборудовано электронным табло графика движения, а это очень удобно. Надо развивать, так как входит в зону позитива и благодарности. Так, например, развивать смс-оповещения, принятое в Америке.

## **Слайд 12**

На этом слайде представлены выдержки из опроса пассажиров:

1. Терминалы должны быть на всех остановках.
2. Кондиционер - хорошо, закрытые остановки нужны, мало терминалов и везде очереди.
3. Вежливые кондуктора и водители. Видно, что с этими людьми работают.
4. Плохо без кондуктора, когда надо уточнить остановку. Информатор часто не работает.
5. Появилось халатное отношение к пассажирам, видят человек бежит, все равно уезжают итд.

## **Слайд 13**

Работа в Онлайн аудитории выявила три основные проблемы:

1. Информирование. Когда большая часть информации и разъяснений поступает через соцсети, а большая часть активных и постоянных пассажиров с этими информационными каналами не взаимодействует.
2. Льготы, особенно детские. Правила, которые меняются несколько раз, искусственно усложненная или недоработанная в деталях система.
3. Качество работы системы и Инфраструктура.

#### **Слайд 14**

Среди основных обсуждаемых вопросов в сети, требующих внимания и работы являются оформление детской (льготной) карты, льготные карты для студентов колледжей и ВУЗов, пополнение действующей карты, время движения транспорта, отсутствие и плохое оборудование остановочных комплексов, грубость водителя и кондуктора, корректность работы валидаторов, потребность в контроле списания средств с карты и суммы остатка.

При этом важно!!! Отсутствие качественного информирования порождает слухи, вымыслы и откровенную ложь

**Касательно проезда школьников в общественном транспорте, хотела бы, чтобы был рассмотрен вопрос обеспечения учащихся школ бесплатным транспортом и выделения на это денежных средств из бюджета города. Во всем мире существует такая практика. Думаю таким образом была бы еще решена проблема заторов (пробок) особенно в утреннее и вечернее время.**

#### **Слайд 15**

Онлайн выдержки выглядят следующим образом:

1. У передней двери аппарат взимается по 180 тенге, водители отключают по салону, а у себя оставляют.
2. По карточкам ЛРТ в автобусах списывается не 90, а 180 тенге. Решила проверить карту, точно списано 360 тенге. Мошенничество.
3. **Один единственный центр по обслуживанию населения в столице, где население перевалило за миллион.**

**Из опроса граждан следует, что инфраструктура требует решения и усиленного внимания. Система принята, качество запаздывает и раздражает, соответственно нужна срочная доработка инфраструктурной и информационной части платежной системы как было сказано выше.**

**ВАЖНО:** Все, что сегодня вызывает недовольство это результат недоработок транспортного предприятия Астана ЛРТ, в задачи которого входят: интеллектуальная транспортная система, система диспетчеризации

общественного транспорта, модернизация маршрутной сети общественного транспорта, электронная система оплаты проезда.

### **Слайд 16**

На размещенной на сайте Астана ЛРТ в 2014г информации, согласно плану, внедрение электронной системы оплаты проезда в общественном транспорте города Астаны запланировано **на 2015 – 2016 годы**:

Согласован дизайн транспортных карт оплаты проезда;

Установлено серверное оборудование и ПО;

производится установка оборудования в автобусы, оснащены 318 автобусов;

Разработана программа по обучению водителей и кондукторов по работе с оборудованием ЭСОП;

Ведется согласование тарифной политики и методики расчета тарифов.

### **Слайд 17 сайт акимата**

Далее видим, что внедрение электронной системы оплаты за проезд началось **осенью 2016 года**. Однако, исходя из официального источника, в апреле 2017 года был проведен опрос и тогда он показал, что многие жители столицы еще все-таки не так хорошо знакомы с электронной системой оплаты проезда. Некоторые жалуются на небольшое количество терминалов по городу и иногда на неисправную работу валидаторов или вовсе их отсутствие в автобусах. Бекмырза Игенбердинов, будучи руководителем управления пассажирского транспорта акимата Астаны, в 2017 году пообещал, что будут установлены дополнительные терминалы и исправлены технические неполадки. **Кроме того, он заверил, что идет работа над внедрением системы пополнения баланса карточек через интернет.**

То есть, к лету 2018 года, к моменту принятия решения о согласовании дифференцируемого тарифа, я думаю, должны были быть завершены работы по устранению неполадок и к этому времени система должна была быть налажена и функционировать бесперебойно.

### **Слайд 18**

Исходя из поступающих от горожан постоянных жалоб, аким города в августе этого года на совещании жесткой критике подверг работу ЛРТ и транспортной системы, то есть с 2014- по 2018 гг. - работа все еще в процессе, обещанного четыре года ждем!

Таким образом, на основании мнения жителей города, поступающих жалоб, изучения эффективности работы предприятий, постоянной комиссией выработаны следующие рекомендации:

1. Требуется работа по информированию жителей обо всех изменениях, новшествах, связанных с работой транспортной системы.

2. Для повышения комфорта пассажирских перевозок столицы, учитывая, что безналичная система оплаты пассажирами принята, требуется развитие транспортной инфраструктуры.
3. Необходимо совершенствовать систему оплаты путем внедрения различных видов карт для оплаты (разовая, годовая, месячная, дневная, выходные дни, студенческие итд), в обеспечение гибкой тарифной политики, позволяющей повысить привлекательность общественного транспорта, реализация единой билетной системы для всех видов общественного транспорта, а это выделено в основные задачи ЭСОП, согласно данным Астана ЛРТ. Для этого требуется изучение международной практики применения. Например, в Германии, тарифы базируются на зональной системе, максимально удобная система приобретения билетов (в офисе или на сайте транспортного оператора, в билетных автоматах, установленных на большинстве остановок и платформ, либо в автобусах). Билеты делятся на одноразовые, групповые, билет на неделю, на месяц, год. Расписание и время прибытия можно узнать на табло, на сайте или с помощью смс, указывая номер остановки.
4. Принимая во внимание, что по итогам объезда автопарков, мы имели возможность наглядно увидеть положительные изменения в работе автопарков, особенно свою результативность показал автопарк №1, необходимо продолжать работу над оказанием поддержки таким автопаркам.
5. Кроме того, в рамках подготовки к сессии, объезд дорог показал положительную динамику, заметны качественные улучшения проводимых мероприятий по строительству дорог. Стоит отметить, что в этом направлении большая заслуга принадлежит руководителю и управлению автодорог. А что с окраинами!? Уверена, что при выделении из бюджета средств Управлением было бы завершено тах за пару лет строительство дорог и на окраинах города.

Может мы многого хотим, скажете Вы, но Астана - столица, необходимо все планировать и наше стремление стать лучшими и жить комфортно вполне обоснованно и это реально!!!