За месяц реализации проекта «Активный пассажир» – с 14 августа 2015 года по 14 сентября 2015 года в ГУП МО Мострансавто поступило 553 SMS-сообщения с оценками качества поездок на подмосковных автобусах. Об этом сообщил генеральный директор предприятия Александр Зайцев.

По итогам анализа данных выявлено, что более половины пассажиров предприятия удовлетворены качеством услуг, предоставляемых Мострансавто. Так, за месяц было получено 325 SMS-сообщений сположительными оценками и 228 сообщений с отрицательными. При этом пассажиры высказали своё мнение о качестве работы 163 маршрутов предприятия и о состоянии 315 автобусов Мострансавто.

Средняя оценка качества услуг по пятибалльной шкале за месяц составила 3,2 балла. При этом безопасность перевозок, а также поведение водителей и кондукторов пассажиры оценили как хорошее – в 3,8 балла, оплату проезда – как удовлетворительную – на 3 балла. А вот соблюдение расписания и состояние подвижного состава, по мнению жителей Подмосковья, предприятию нужно улучшать – результаты оценок по этим двум категориям составили 2,8 и 2,5 балла соответственно.

Мнение пассажиров о качестве услуг Мострансавто также позволило составить рейтинг удовлетворённости филиалами предприятия. По мнению пассажиров, «на отлично» работают на своих маршрутах Павлово-Посадское ПАТП и автоколонна № 1790 г. Серпухов. Качество обслуживания пассажиров автоколонной №1788 г. Подольск оценено в 4,2 балла. «На четвёрку» согласно статистике работают в Коломне и Ногинске.

Лучшими по итогам месяца признаны маршруты: № 10 (а/к № 1788 г. Коломна), № 349 (а/к № 1785 г. Щелково), № 15 (МАП № 2 г. Коломна), № 5 (а/к № 1788 г. Подольск) и № 1016 (Солнечногорское ПАТП).

Статистические данные по результатам полученных оценок регулярно отправляются в филиалы Мострансавто, где проводятся инструктажи с водителями и кондукторами для совершенствования линейной и финансовой дисциплины. Всё это помогает улучшить работу предприятия и повысить качество предоставляемых услуг жителям Подмосковья.

Напомним, что используя сервис «Активный пассажир», любой житель Подмосковья может отправить СМС-сообщение на личный номер генерального директора 8 963 699 30 55 или на специальный короткий номер 3443, выбрав один из пяти критериев оценки, а также прибавив оценку по 5-балльной шкале. Для удобства пассажиров в каждом автобусе Мострансавто расклеены стикеры с номерами телефонов и памяткой, как отправить сообщение.

Данный проект реализован в рамках мероприятий, призванных повысить качество обслуживания пассажиров.