

BORYSPIL
INTERNATIONAL AIRPORT

**МІНІСТЕРСТВО
ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ**

**ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
МІЖНАРОДНИЙ АЕРОПОРТ
БОРИСПІЛЬ**

НАКАЗ

27.06.2017 № 01-07-166

ДП МА "БОРИСПІЛЬ"
КОНТРОЛЬНИЙ
ПРИМІРНИК

ДП МА "БОРИСПІЛЬ"
ВРАХОВАННИЙ № 1
ПРИМІРНИК

Про роботу комісії з перевірки якості прибирання

З метою контролю виконання умов Договору в частині, що стосується прибирання в ДП МА «Бориспіль»,

НАКАЗУЮ:

1 Відповідно до Договору про закупівлю послуг по прибиранню з внутрішніх приміщень з клініговою компанією, створити Комісію з перевірки якості прибирання аеровокзального комплексу, об'єктів аеропорту та миття фасадів будівель (далі по тексті – комісія):

1.1 Створити та затвердити Склад комісії:

- | | |
|-----------------|--|
| Голова комісії: | - начальник служби з утримання та експлуатації |
| Члени комісії: | - заступник начальника служби з утримання та експлуатації |
| | - начальник адміністративної служби |
| | - представник сторонньої організації, що надає послуги прибирання відповідно до договору |
| | - представник відділу контролю якості ДП МА «Бориспіль» |
| Секретар: | - начальник відділу господарського відділу служби з утримання та експлуатації |

2 Відповідно до Договору про закупівлю послуг по прибиранню території з клініговою компанією, створити Комісію з перевірки якості

прибирання прилеглих територій до пасажирських терміналів аеровокзального комплексу та інших об'єктів аеропорту

2.1 Створити та затвердити Склад комісії:

- | | |
|-----------------|--|
| Голова комісії: | - начальник служби з утримання та експлуатації |
| Члени комісії: | - заступник начальника служби з утримання та експлуатації
- начальник відділу з комплексного прибирання та утримання територій служби з утримання та експлуатації
- представник сторонньої організації, що надає послуги прибирання відповідно до договору представник відділу контролю якості ДП МА «Бориспіль» |
| Секретар: | - начальник відділу господарського відділу служби з утримання та експлуатації |

3 Затвердити Положення «Про роботу комісії з перевірки якості прибирання внутрішніх приміщень аеровокзального комплексу, інших об'єктів аеропорту та миття фасадів будівель» та Положення «Про роботу комісії з перевірки якості прибирання прилеглих територій до пасажирських терміналів аеровокзального комплексу та інших об'єктів аеропорту», що додаються.

4 Відповідальність за організаційне забезпечення роботи комісії та Положення, а також за передачу на підпис керівнику підприємства проектів наказів про внесення змін та доповнень до нього, покласти на начальника служби з утримання та експлуатації.

5 Комісії проводити засідання першого робочого дня за звітним місяцем поточного року.

6 За результатами роботи Комісії складати Акт визначення відсотку відрахування якості надання послуг.

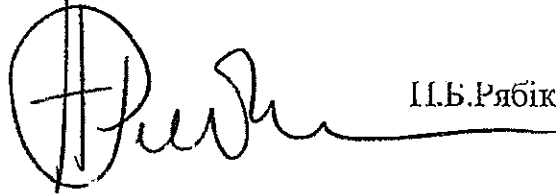
7 Наказ від 28.08.2015 № 01-07-227 «Про перевірку якості прибирання» вважати таким, що втратив чинність.

BORYSPIL INTERNATIONAL AIRPORT	НАКАЗ Аркуш 3 з 3	<u>27.06.17</u>	№ <u>01-04-166</u>
---	----------------------	-----------------	--------------------

8 Контроль за організацію роботи комісії, створеного цим наказом покласти на голову комісії.

9 Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Генеральний директор



І.Б.Рябикін

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом від 17.06.17 № 01-Д7-166

ПОЛОЖЕННЯ

Про роботу комісії з перевірки якості прибирання внутрішніх приміщень аеровокзального комплексу, інших об'єктів аеропорту та миття фасадів будівель

1. Загальні положення

1.1 Комісія з перевірки якості прибирання внутрішніх приміщень аеровокзального комплексу, інших об'єктів аеропорту та миття фасадів будівель (далі по тексті - комісія) створюється з метою підвищення рівня якості та контролю за процесом прибирання терміналів аеровокзального комплексу, інших об'єктів аеропорту та фасадів будівель, персоналом сторонньої організації згідно з укладеною угодою.

1.2 У своїй роботі комісія керується Державними санітарними правилами і нормами, гігієнічними нормативними ДСанПіН 7.7.3.-014-99, нормами виробничої санітарії, Законом України «Про охорону навколишнього природного середовища», Законом України «Про відходи», Законом України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», технологічними документами в частині, що стосується з прибирання об'єктів ДП МА «Бориспіль», методикою «Розгляд звернень», вимогами діючого договору на предмет надання послуг з прибирання внутрішніх приміщень ДП МА «Бориспіль», Стандарт якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль», а також цим Положенням.

1.3 Комісія під час виконання покладених на неї завдань взаємодіє з структурними підрозділами підприємства, яким надаються послуги з прибирання, а також з представниками сторонньої організації, в обов'язки якої входить прибирання внутрішніх приміщень та миття фасадів будівель згідно з договірними зобов'язаннями.

2. Склад та порядок створення комісії

2.1 Склад комісії затверджується наказом генерального директора.

2.2 Комісія складається з голови комісії, секретаря (або іншої посадової особи, яка відповідно до своїх повноважень забезпечує організацію роботи комісії) та членів комісії.

3. Права та обов'язки комісії

3.1 Комісія має право:

3.1.1 Застосовувати під час проведення перевірок відео та фото апаратуру для фіксації виявлених недоліків щодо якості надання послуг з прибирання.

3.2 Комісія зобов'язана:

Здійснювати контроль за виконанням послуг сторонньою організацією, в обов'язки якої входить прибирання внутрішніх приміщень та миття фасадів будівель аеропорту згідно з договірними зобов'язаннями:

3.2.1 Прибирання внутрішніх приміщень аеровокзального комплексу та інших об'єктів аеропорту:

- площі загального використання;
- виробничі приміщення;
- сантехнічні приміщення.

3.2.2 Миття фасадів будівель:

- миття скляних поверхонь (вікон, вітрин, вітражів, козирків та ін.);
- миття зовнішнього оздоблення (металеві конструкції, вагонка, касети, композитні панелі, полікарбонат та ін.);
- очищення та миття фасадів оздоблених штукатуркою.

4. Порядок роботи комісії

4.1 Комісія розпочинає свою роботу з моменту укладання угоди щодо надання послуг.

4.2 Зміни до складу комісії вносяться наказом генерального директора.

4.3 Порядком роботи комісії є:

Контроль якості прибирання приміщень терміналів аеровокзального комплексу, інших об'єктів аеропорту та фасадів будівель покладено:

- *приміщення терміналів АВК та фасади будівель* - коменданта адміністративної служби та відповідальну особу, яка визначена організаційно-розпорядчим документом підприємства;

- *інші об'єкти аеропорту* – відповідальна особа, яка визначена організаційно-розпорядчим документом підприємства.

Відповідальна особа на яку покладено контроль в свою чергу має право, при проведенні огляду АВК, інших об'єктів аеропорту та фасадів будівель з залученням представника сторонньої організації, зафіксувати виявлені недоліки в *Картах визначення відсотку якості надання послуг* (додаток 1).

Огляд терміналів АВК та інших об'єктів аеропорту на предмет якості прибирання приміщень та фасадів будівель здійснюється протягом робочої зміни в присутності працівника сторонньої організації, що надає послуги з прибирання відповідно до договору. У разі відсутності працівників сторонньої організації (з поважних причин, відмови від участі у проведенні огляду) огляд терміналів АВК та інших об'єктів аеропорту на предмет якості прибирання приміщень та фасадів будівель здійснюється працівниками ДП МА «Бориспіль» у складі не менше 3-ьох осіб.

У процесі проведення оглядів виявлені недоліки, що стосуються якості надання послуг з прибирання, вищевказаний персонал, фіксує у *Картах визначення відсотку якості надання послуг* (із використанням відео та фото апаратури у разі необхідності). Критеріями оцінки якості надання послуг є:

4.3.1 Виконання вимог технологічних документів ДП МА «Бориспіль» в частині, що стосується надання послуг з прибирання внутрішніх приміщень та миття фасадів будівель аеропорту;

4.3.2 Виконання сторонньою організацією вимог діючого договору;

4.3.3 Дотримання сторонньою організацією «Державних санітарних правил норм, гігієнічних нормативів ДСанПіН 7.7.3.-014-99»; Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища»; Закону України «Про відходи»; Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»;

4.3.4 Виконання вимог наказу Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 01.08.2011 р. № 133 «Про затвердження методики роздільного збирання побутових відходів», зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 10.10.2011 № 1157/19895;

4.3.5 Виконання «Стандарту якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль»;

4.4 Керує діяльністю комісії і організовує його роботу голова комісії. У разі відсутності голови комісії, його обов'язки виконує один із членів комісії.

4.5 Голова комісії в межах покладених на нього повноважень:

4.5.1 Скликає членів комісії та організовує роботу комісії, відповідно плану роботи комісії;

4.5.2 Дає доручення, обов'язкові для членів комісії.

4.6 Методика заповнення *Карт визначення відсотку якості надання послуг*:

Якість надання послуг прибирання внутрішніх приміщень та фасадів будівель аеропорту на відповідність, перевіряють шляхом зовнішнього огляду на об'єктах ДП МА «Бориспіль».

Норма відсотку відсутності зауважень складає 100 %.

У разі відсутності зауважень – до стовпчика «фактичний відсоток якості надання послуг» навпроти рядка «об'єкт перевірки» ставиться цифра «1».

У разі наявності зауважень – до стовпчика «фактичний відсоток якості надання послуг» навпроти рядка «об'єкт перевірки» ставиться цифра «0».

При наявності об'єктивної скарги пасажирів, щодо якості прибирання, які надходять до служби якості до скриньки «зворотного зв'язку» та «відкриту лінію» згідно методики «Розгляд звернень» - скарга вважається критичною, відповідно до *Карт визначення відсотку якості надання послуг* в день, яким була датована скарга застосовується зняття: - 10 %.

В рядку «загальний % згідно карти» вказується сумарний відсоток якості надання послуг за поточний робочий день.

Методика визначення *середнього відсотку якості надання послуг за звітний місяць, відсотку відрахування та штрафних санкцій, відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць від суми фактично наданих послуг згідно з Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг за звітний період (місяць)*

Першого робочого дня за звітним місяцем поточного року голова комісії організовує чергове засідання комісії, на якому комісія розглядає зауваження, відмічені в *Картах визначення відсотку якості надання послуг*, скарги пасажирів, які надходять до служби якості до скриньки «зворотного зв'язку» та «відкриту лінію» відповідно до методики «Розгляд звернень».

За результатами засідання комісією складається *Акт визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць* (додаток 2), де визначається:

- сума середніх відсотків згідно заповнених карт;
- середній відсоток якості надання послуг за звітний місяць;
- відсоток відрахування штрафних санкцій;
- відсоток відрахування та штрафних санкцій від суми фактично наданих послуг згідно з *Актом виконаних робіт фактично наданих послуг* за звітний період (визначений за шкалою).

Оформлений належним чином *Акт визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць* передається на затвердження генеральному директору або належним чином уповноваженої ним особи.

Середній відсоток якості надання послуг за звітний місяць поточного року визначається за наступною формулою розрахунку:

$$\text{Середній \%} = \Sigma x / Y$$

де,

Σx – сума середніх відсотків згідно заповнених карт;

Y – кількість карт.

Визначений середній відсоток якості надання послуг за звітний місяць поточного року вноситься до рядка «середній відсоток якості надання послуг за звітний місяць» акту визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць (додаток 2).

Відсоток відрахування від суми фактично наданих послуг за звітний період (місяць) на предмет надання послуг з прибирання об'єктів аеропорту визначається за шкалою (додаток 3) та вноситься до рядка «відсоток відрахування від суми фактично наданих послуг згідно з *Актом виконаних робіт фактично наданих послуг* за звітний період» Акту визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць.

У випадку, коли середній відсоток якості надання послуг (визначений за формулою) складає менше від 70%, застосовуються штрафні санкції (визначається за шкалою додатку 3).

Відсоток відрахування та штрафних санкцій від суми фактично наданих послуг за звітний період (місяць) на предмет надання послуг з прибирання об'єктів аеропорту визначається шляхом складання відсотку відрахування та відсотку штрафних санкцій.

Після затвердження генеральним директором або належним чином уповноваженої ним особи *Акту визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць* голова комісії передає до бухгалтерії аеропорту оригінал *Акту визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць* для проведення розрахунку за отримання послуг з прибирання, що надаються сторонньою організацією згідно договірних зобов'язань. Копію *Акту визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць* голова комісії передає сторонній організації для проведення аналізу та усунення недоліків в майбутньому.

4.7 Секретар:

4.7.1 Забезпечує виконання доручень голови комісії;

4.7.2 За дорученням голови комісії забезпечує повідомлення членів комісії про час, дату та місце проведення засідання комісії;

4.7.3 Здійснює контроль за своєчасним поданням документів на розгляд та перевіряє їх на наявність у повному обсязі та правильність оформлення. Не приймає документи, подані з порушенням встановленого порядку і строків, до розгляду на засіданні комісії.

4.8 Комісія є правомочною за умови участі в ньому не менш як 3 членів комісії.

4.9 За результатами роботи комісії оформлюються *Акт визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць*, що підписуються присутніми членами комісії та затверджується генеральним директором або належним чином уповноваженої ним особи.

5. Відповідальність

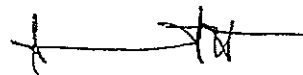
5.1 Голова комісії несе відповідальність за організацію її роботи, за своєчасну передачу копій *Актів визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць* сторонній організації для проведення аналізу та усунення недоліків, та оригіналів *Актів визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць* до бухгалтерії ДП МА «Бориспіль» для проведення відповідних розрахунків.

5.2 Голова та члени комісії несуть відповідальність за якість та своєчасність проведення перевірок, надання достовірної інформації для заповнення *Карт визначення відсотку якості надання послуг*.

6. Посилання

Додатки: 1 Карта визначення відсотку якості надання послуг в 1 прим. на 2 арк.;
2 Акт визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць в 1 прим. на 2 арк.
3 Шкала визначення відсотку відрахування та штрафних санкцій від суми фактично наданих послуг згідно з *Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг* за звітний період на 1 арк. в 1 прим.

Директор з КБ



В.О.Кислицин

КАРТА
визначення відсотку якості надання послуг
« » 20 № Ф

Дата: « » 20 р.

№ п/п	Найменування зауваження	Фактичний відсоток надання послуг	Час виявлення зауваження	Місце виявлення зауваження	Примітка
Цілодіє загального використання					
1.	Пил на поверхні обладнання		год. хв.		
2.	Пил на поверхні меблів		год. хв.		
3.	Накопичення бруду пилу під секціями сидінь		год. хв.		
4.	Пил в кутках (або на інших важкодоступних ділянках)		год. хв.		
5.	Брудний стан килимового покриття		год. хв.		
6.	Урні переповнені сміттям		год. хв.		
7.	Брудний стан гранів для чищення взуття		год. хв.		
8.	Наявність липкого бруду на стінах (наклейки, гумки та т.п.)		год. хв.		
9.	Накопичення зібраного сміття		год. хв.		
10.	Наявність липкого бруду на обладнанні (наклейки, гумки та т.п.)		год. хв.		
11.	Наявність липкого бруду на секціях сидінь (наклейки, гумки та т.п.)		год. хв.		
12.	Наявність розводів, плям на стінах		год. хв.		
13.	Наявність павутиння в кутках		год. хв.		
14.	Наявність розводів, плям на дверях		год. хв.		
15.	Наявність розводів, плям на скляних, дзеркальних та металевих поверхнях		год. хв.		
16.	Накопичення бруду та пилу на підвіконнях		год. хв.		
17.	Накопичення бруду на підлозі (сміття, пил, наклейки, гумки та т.п.)		год. хв.		
18.	Інвентар знаходиться у не спеціально визначеному місці		год. хв.		
19.	Скидання брудної води не в систему господарських стоків		год. хв.		
20.	Не дотримується технологічний графік виконання послуг		год. хв.		
21.	Брудний стан огорожувальних конструкцій (поручні, перила, огорожі тощо)		год. хв.		
22.	Використання персоналом багажних візків не за призначенням (перевезення відходів, механізмів, інструмент, тощо)		год. хв.		
23.	Брудний стан зони для паління		год. хв.		
24.	Переповнені попілнички недопалками та іншим сміттям		год. хв.		
25.	Брудний стан світильників		год. хв.		
26.	Під час вологого прибирання не встановлено знаки попередження		год. хв.		
27.	Прибирання проводиться під час максимальної кількості пасажирів		год. хв.		
28.	Під час прибирання застосовуються не якісні миючі та дезінфікуючі засоби		год. хв.		
Виробничі приміщення					
29.	Пил на поверхні обладнання		год. хв.		
30.	Пил на поверхні меблів		год. хв.		
31.	Пил в кутках (або на інших важкодоступних ділянках)		год. хв.		
32.	Брудний стан килимового покриття		год. хв.		
33.	Урни переповнені сміттям		год. хв.		
34.	Брудний стан елементів внутрішнього інтер'єру (картини, екібани, тощо)		год. хв.		
35.	Наявність липкого бруду на стінах (наклейки, гумки та т.п.)		год. хв.		
36.	Наявність зібраного сміття		год. хв.		
37.	Наявність липкого бруду на обладнанні (наклейки, гумки та т.п.)		год. хв.		
38.	Наявність розводів, плям на стінах		год. хв.		
39.	Наявність павутиння в кутках		год. хв.		
40.	Скидання брудної води не в систему господарських стоків		год. хв.		
41.	Наявність розводів, плям на дверях		год. хв.		
42.	Наявність розводів, плям на скляних, дзеркальних та металевих поверхнях		год. хв.		
43.	Накопичення бруду та пилу на підвіконнях		год. хв.		
44.	Накопичення бруду на підлозі (сміття, пил, наклейки, гумки та т.п.)		год. хв.		
45.	Інвентар знаходиться у не спеціально відведеному місці		год. хв.		
46.	Не дотримується технологічний графік виконання послуг		год. хв.		
47.	Брудний стан огорожувальних конструкцій (поручні, перила, огорожі тощо)		год. хв.		
48.	Брудний стан урни для сміття та невідповідність розмірам		год. хв.		
49.	Брудний стан світильників		год. хв.		
50.	Під час вологого прибирання не встановлено знаки попередження		год. хв.		
51.	Прибирання проводиться під час максимальної кількості робітників		год. хв.		
52.	Під час прибирання застосовуються не якісні миючі та дезінфікуючі засоби		год. хв.		
53.	Використання персоналом багажних візків не за призначенням (перевезення відходів, механізмів, інструмент, тощо)		год. хв.		
Сантехнічні приміщення					
54.	Брудний стан кахельної плитки стін		год. хв.		
55.	Брудний стан кахельної плитки підлоги		год. хв.		

56.	Брудний стан сантехнічного обладнання		год.	хв.	
57.	Наявність розводів, плям на дзеркальних поверхнях		год.	хв.	
58.	Випитий наліт/ржа на змішувачах та інших хромованих елементах		год.	хв.	
59.	Брудний стан дверей		год.	хв.	
60.	Урни переповнені сміттям		год.	хв.	
61.	Туалетна кімната не укомплектована засобами особистої гігієни		год.	хв.	
62.	В туалетній кімнаті відсутні засоби для освіження повітря		год.	хв.	
63.	Відсутні відмітки в графіку проведення прибирання		год.	хв.	
64.	Брудний стан урни для сміття та невідповідність розмірам		год.	хв.	
65.	Під час прибирання застосовуються не якісні миючі та дезинфікуючі засоби		год.	хв.	
66.	Не дотримуються технологічний графік виконання послуг		год.	хв.	
67.	Персонал в процесі прибирання використовує інвентар без відповідного маркування		год.	хв.	
68.	Прибирання туалетних кімнат проводиться без резерву остатніх*		год.	хв.	
69.	Під час прибирання туалетних кімнат не встановлена інформація яка інформує про це пасажирів		год.	хв.	
70.	Непрацездатний стан або відсутність обладнання (кошики для сміття, тримачі, дозатори та інше)		год.	хв.	
71.	Наявність розводів, плям на металевих поверхнях обладнання		год.	хв.	
72.	Інвентар знаходиться у не спеціально відведеному місці		год.	хв.	
Фасади будівель					
73.	Не забезпечено огороження зони проведення робіт		год.	хв.	
74.	Скидання брудної води не в єдиному господарстві стоків		год.	хв.	
75.	Брудний стан козирків		год.	хв.	
76.	Брудний стан металевих оздоблення		год.	хв.	
77.	Брудний стан скляних вітражів, вікон, дверей		год.	хв.	
78.	Наявність розводів після миття фасадів		год.	хв.	
79.	Брудний стан профільованого скління фасадів		год.	хв.	
80.	Наявність залишків вологості після проведення робіт на поверхнях		год.	хв.	
81.	Під час миття фасадів використовуються не ефективні миючі засоби		год.	хв.	
82.	Під час миття фасадів використовуються агресивні засоби, що пошкоджують покриття поверхонь оздоблення		год.	хв.	
83.	Персонал не забезпечений засобами індивідуального захисту		год.	хв.	
84.	Персонал не забезпечений світло відбивними жилетами		год.	хв.	
85.	Відсутність запобігачів засобів (настили, шити, накрітти, тощо) для унеможливлення механічних пошкоджень при проведенні миття горизонтальних поверхонь		год.	хв.	
86.	Після проведення робіт, ділянка не приведена в порядок		год.	хв.	
87.	Недотримання технології виконання робіт		год.	хв.	
88.	Використання персоналом багажних візків не за призначенням (перевезення відходів, механізмів, інструмент, тощо)		год.	хв.	
Забезпечення обладнанням, механізмами та інвентарем					
89.	Непрацездатний стан, відсутність або недостатня кількість підлогових машин		год.	хв.	
90.	Непрацездатний стан, відсутність або недостатня кількість підлогопідтираючих машин		год.	хв.	
91.	Непрацездатний стан, відсутність або недостатня кількість щіток в тому числі і миючих		год.	хв.	
92.	Непрацездатний стан, відсутність або недостатня кількість індивідуального прибирального інвентарю		год.	хв.	
93.	Непрацездатний стан, відсутність або недостатня кількість спеціалізованого обладнання для миття фасадів		год.	хв.	
Оцінювання рівня морально-етичних норм персоналу					
94.	Персонал має незадовільний стан спецодягу		год.	хв.	
95.	Персонал створює конфліктні ситуації		год.	хв.	
96.	Персонал не коректно спілкується з пасажирами, клієнтами, суміжними службами аеропорту		год.	хв.	
Забезпечення кадрової політики організації					
97.	Відсутність персоналу на робочому місці		год.	хв.	
98.	Знаходження персоналу в місцях, неадійних в процесі прибирання		год.	хв.	
99.	Знаходження персоналу на робочих місцях без форменого одягу		год.	хв.	
100.	Недостатня кількість персоналу, задіяного у процесі прибирання (робоча зміна не укомплектована)		год.	хв.	
Підтримання зворотного зв'язку із клієнтами					
	Наявність об'єктивної скарги пасажирів щодо якості прибирання				
Загальний відсоток згідно картки: %					

* - Стандарт якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль»

Перевірку здійснив: _____ (посада) _____ (підпис) / _____ (П.І.П.)

З відміченими зауваженнями згоден: _____ (посада представника сторонньої організації) _____ (підпис) / _____ (П.І.П.)

BORYSPIL
МІНІСТЕРСТВО
ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
МІЖНАРОДНИЙ АЕРОПОРТ
БОРИСПІЛЬ

АКТ

№ _____

визначення відсотку відрахування
якості надання послуг
за «_____» місяць 20__ року

Підстава:

Комісією у складі:

Голова комісії:

Члени комісії:

Секретар:

«__» _____ «20__» року за участю _____
(П.І.П., посада представника сторонньої організації)
було проведено засідання з перевірки якості прибирання аеровокзального
комплексу/об'єктів аеропорту/прилеглої території, що закріплені за сторонньою
організацією згідно договору _____
(найменування предмету договору, реєстраційний номер)

За результатами проведених перевірок згідно з *Картами визначення відсотку якості надання послуг* (додаються) виявлено наступне:

№ п/п	Реєстраційний номер карт контролю визначення відсотку якості надання послуг	Загальний відсоток згідно карти	Примітка
	Сума середніх відсотків згідно заповнених карт ($\Sigma x/Y$) складає:		
	Середній відсоток якості надання послуг за звітний місяць (середній %) складає:		
	Відсоток відрахування від суми фактично наданих послуг згідно з <i>Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг</i> за звітний період (визначений за шкалою) складає:		

ШКАЛА

Визначення відсотку відрахування штрафних санкцій від суми фактично наданих послуг згідно з Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг за звітний період

№ п/п	Середній відсоток надання послуги за звітний період (місяць)	Відсоток відрахування	Відсоток штрафних санкцій	Всього з урахуванням відсотку відрахування та штрафних санкцій
1	Від 95% до 100%	0%	0%	0%
2	Від 94% до 95%	6%	0%	6%
3	Від 93% до 94%	7%	0%	7%
4	Від 92% до 93%	8%	0%	8%
5	Від 91% до 92%	9%	0%	9%
6	Від 90% до 91%	10%	0%	10%
7	Від 89% до 90%	11%	0%	11%
8	Від 88% до 89%	12%	0%	12%
9	Від 87% до 88%	13%	0%	13%
10	Від 86% до 87%	14%	0%	14%
11	Від 85% до 86%	15%	0%	15%
12	Від 84% до 85%	16%	0%	16%
13	Від 83% до 84%	17%	0%	17%
14	Від 82% до 83%	18%	0%	18%
15	Від 81% до 82%	19%	0%	19%
16	Від 80% до 81%	20%	0%	20%
17	Від 79% до 80%	21%	0%	21%
18	Від 78% до 79%	22%	0%	22%
19	Від 77% до 78%	23%	0%	23%
20	Від 76% до 77%	24%	0%	24%
21	Від 75% до 76%	25%	0%	25%
22	Від 74% до 75%	26%	0%	26%
23	Від 73% до 74%	27%	0%	27%
24	Від 72% до 73%	28%	0%	28%
25	Від 71% до 72%	29%	0%	29%
26	Від 70% до 71%	30%	0%	30%
Застосування штрафних санкцій				
27	Від 69% до 70%	30%	31%	61%
28	Від 68% до 69%	30%	32%	62%
29	Від 67% до 68%	30%	33%	63%
30	Від 66% до 67%	30%	34%	64%
31	Від 65% до 66%	30%	35%	65%
32	Від 64% до 65%	30%	36%	66%
33	Від 63% до 64%	30%	37%	67%
34	Від 62% до 63%	30%	38%	68%
35	Від 61% до 62%	30%	39%	69%
36	Від 60% до 61%	30%	40%	70%
37	Від 59% до 60%	30%	41%	71%
38	Від 58% до 59%	30%	42%	72%
39	Від 57% до 58%	30%	43%	73%
40	Від 56% до 57%	30%	44%	74%
41	Від 55% до 56%	30%	45%	75%
42	Від 54% до 55%	30%	46%	76%
43	Від 53% до 54%	30%	47%	77%
44	Від 52% до 53%	30%	48%	78%
45	Від 51% до 52%	30%	49%	79%
46	Від 50% до 51%	30%	50%	80%

*В разі отримання при підрахунку цілого числа приймається менший відсоток відрахування

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом від 27.06.17 № 0417-1/6

ПОЛОЖЕННЯ

Про роботу комісії з перевірки якості прибирання прилеглих територій до пасажирських терміналів аеровокзального комплексу та інших об'єктів аеропорту

1. Загальні положення

1.1 Комісія з перевірки якості прибирання прилеглих територій до пасажирських терміналів аеровокзального комплексу та інших об'єктів аеропорту (далі по тексті - комісія) створюється з метою підвищення рівня якості та контролю за процесом прибирання територій аеровокзального комплексу та інших об'єктів аеропорту, персоналом сторонньої організації згідно з укладеною угодою.

1.2 У своїй роботі комісія керується Державними санітарними правилами і нормами, гігієнічними нормативними ДСанПіН 7.7.3.-014-99, нормами виробничої санітарії, Законом України «Про охорону навколишнього природного середовища», Законом України «Про відходи», Законом України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», технологічними документами в частині, що стосується з прибирання об'єктів ДП МА «Бориспіль», методикою «Розгляд звернень», вимогами діючого договору на предмет надання послуг з прибирання територій ДП МА «Бориспіль», Стандарт якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль», а також цим Положенням.

1.3 Комісія під час виконання покладених на неї завдань взаємодіє з структурними підрозділами підприємства, яким надаються послуги з прибирання, а також з представниками сторонньої організації, в обов'язки якої входить прибирання територій аеропорту згідно з договірними зобов'язаннями.

2. Склад та порядок створення комісії

2.1 Склад комісії затверджується наказом генерального директора.

2.2 Комісія складається з голови комісії, секретаря (або іншої посадової особи, яка відповідно до своїх повноважень забезпечує організацію роботи колегіального органу) та членів комісії.

3. Права та обов'язки комісії

3.1 Комісія має право:

3.1.1 Застосовувати під час проведення перевірок відео та фото апаратуру для фіксації виявлених недоліків щодо якості надання послуг з прибирання.

3.2 Комісія зобов'язана:

Здійснювати контроль за виконанням послуг сторонньою організацією, в обов'язки якої входить прибирання прилеглих територій до пасажирських терміналів аеровокзального комплексу та інших об'єктів аеропорту:

3.2.1 Прибирання прилеглих територій:

- прибирання території з твердим покриттям;
прибирання паркової зони;
- прибирання та утримання трав'яних газонів;
- прибирання та утримання квітичків, ваз.

4. Порядок роботи комісії

4.1 Комісія розпочинає свою роботу з моменту укладання угоди щодо надання послуг.

4.2 Зміни до складу комісії вносяться наказом генерального директора.

4.3 Порядком роботи комісії є:

Контроль якості прибирання прилеглих територій до пасажирських терміналів аеровокзального комплексу та інших об'єктів аеропорту покладено: начальника групи з комплексного прибирання відділу з КП та УТ, майстер групи з комплексного прибирання відділу з КП та УТ, технік з утримання та відповідальна особа, яка визначена організаційно-розпорядчим документом підприємства.

Відповідальна особа на яку покладено контроль в свою чергу має право, при проведенні огляду територій АВК та інших об'єктів аеропорту з залученням представника сторонньої організації, зафіксувати виявлені недоліки в *Картах визначення відсотку якості надання послуг* (додаток І).

Огляд територій АВК та інших об'єктів аеропорту на предмет якості прибирання прилеглої території здійснюється протягом робочої зміни в присутності працівника сторонньої організації, що надає послуги з прибирання відповідно до договору. У разі відсутності працівників сторонньої організації (з поважних причин, відмови від участі у проведенні огляду) огляд територій АВК та інших об'єктів аеропорту на предмет якості прибирання прилеглої території здійснюється працівниками ДП МА «Бориспіль» у складі не менше 3-ьох осіб.

У процесі проведення оглядів виявлені недоліки, що стосуються якості надання послуг з прибирання, вищевказаний персонал, фіксує у *Картах визначення відсотку якості надання послуг* (із використанням відео та фото апаратури у разі необхідності). Критеріями оцінки якості надання послуг є:

4.3.1 Виконання вимог технологічних документів ДП МА «Бориспіль» в частині, що стосується надання послуг з прибирання територій аеропорту;

4.3.2 Виконання сторонньою організацією вимог діючого договору;

4.3.3 Дотримання сторонньою організацією «Державних санітарних правил норм, гігієнічних нормативів ДСанПіН 7.7.3.-014-99»; Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища»; Закону України «Про

відходи»; Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»;

4.3.4 Виконання вимог наказу Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 01.08.2011р. 133 «Про затвердження методики роздільного збирання побутових відходів», зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 10.10.2011 № 1157/19895;

4.3.5 Виконання «Стандарту якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль»;

4.4 Керує діяльністю комісії і організовує її роботу голова комісії. У разі відсутності голови комісії, його обов'язки виконує один із членів комісії.

4.5 Голова комісії в межах покладених на нього повноважень:

4.5.1 Скликає членів комісії та організовує роботу комісії, відповідно до плану роботи комісії;

4.5.2 Дас доручення, обов'язкові для членів комісії.

4.6 Методика заповнення *Карт визначення відсотку якості надання послуг*:

Якість надання послуг прибирання територій об'єктів аеропорту і відповідність, перевіряють шляхом зовнішнього огляду на об'єктах ДП М «Бориспіль».

Норма відсотку відсутності зауважень складає 100 %.

У разі відсутності зауважень – до стовпчика «фактичний відсоток якості надання послуг» навпроти рядка «об'єкт перевірки» ставиться цифра «1».

У разі наявності зауважень – до стовпчика «фактичний відсоток якості надання послуг» навпроти рядка «об'єкт перевірки» ставиться цифра «0».

При наявності об'єктивної скарги пасажирів, щодо якості прибирання, які надходять до служби якості до скриньки «зворотного зв'язку» та «відкритої лінії» згідно методики «Розгляд звернень» - скарга вважається критичною, відповідно до *Карт визначення відсотку якості надання послуг* в день, яким була датована скарга застосовується зняття: - 10 %.

В рядку «загальний % згідно карти» вказується сумарний відсоток якості надання послуг за поточний робочий день.

Методика визначення *середнього відсотку якості надання послуг за звітний місяць, відсотку відрахування та штрафних санкцій, відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць* від суми фактично наданих послуг згідно з *Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг* за звітний період (місяць).

Першого робочого дня за звітним місяцем поточного року голова комісії організовує чергове засідання комісії, на якому комісія розглядає зауваження, відмічені в *Картах визначення відсотку якості надання послуг*, скарги пасажирів, які надходять до служби якості до скриньки «зворотного зв'язку» та «відкритої лінії» відповідно до методики «Розгляд звернень».

За результатами засідання комісією складається *Акт визначення відсотку відрахування якості надання послуг за звітний місяць* (додаток 2), де визначається:

- сума середніх відсотків згідно заповнених карт;
- середній відсоток якості надання послуг за звітний місяць;

КАРТА
визначення відсотку якості наліцця послуг

Дата: « » 20 р.

№ п.п.	Найменування навіщення	Фактичний відсоток наліцця послуг	Част. порівняння фактичного	Місце визначення навіщення	Примітка
Тверде покриття					
1	Сміття високі на поверхні дорожніх, тротуарів, майданчиків, території з твердим покриттям	ГОД	XB		
2	Не прибрані території з твердим покриттям від сміття та попіл	ГОД	XB		
3	Зібране сміття не доставляється до контейнерів ППЗ	ГОД	XB		
4	Не виконуються роботи з прибирання розсипаного збирання та перевезення побутових відходів	ГОД	XB		
5	Високі дорожки не оброблені ПОМ	ГОД	XB		
6	Накопичення зібраного сміття	ГОД	XB		
7	Наявність на території великозбиратних відходів (шматки, дошки, будівельні відходи, бочки та ін.)	ГОД	XB		
8	Не дотримання вимог технології виконання робіт	ГОД	XB		
9	Брудний стан поверхні покриття	ГОД	XB		
10	Наявність міських плям на твердому покритті	ГОД	XB		
11	Наявність моху та бур'яну на твердому покритті	ГОД	XB		
12	Інвентар, знаходиться не спеціально встановленому місці	ГОД	XB		
13	Наявність на твердому покритті опалого листя та сухої трави	ГОД	XB		
14	Не пофарбовані бордюри	ГОД	XB		
15	Не пофарбовані лавки				
16	Не пофарбовані урни				
17	Не пофарбовані контейнери				
18	Використання сопіл при збиранні сміття до ПОМ	ГОД	XB		
19	Використання прибирального інвентарю не за призначенням	ГОД	XB		
Паркова зона					
20	Наявність опалого листя в парковій зоні	ГОД	XB		
21	Не скошена трава в парковій зоні	ГОД	XB		
22	Наявність бур'яну в парковій зоні	ГОД	XB		
23	Не прибрано сміття в парковій зоні	ГОД	XB		
24	Не прибрано опале листя в парковій зоні	ГОД	XB		
25	Не виділені дикорослі молоді пагоди дерев та кущів	ГОД	XB		
26	Не пофарбовані огорожі	ГОД	XB		
27	Не пофарбовані лавки				
28	Не пофарбовані урни				
29	Зібране сміття не доставляється до контейнерів ППЗ	ГОД	XB		
30	Накопичення зібраного сміття	ГОД	XB		
31	Наявність мішків для збирання опалого листя, скошеної трави	ГОД	XB		
32	Накопичення скошеної трави	ГОД	XB		
33	Скidanня сміття забрудненого ПОМ в паркову зону	ГОД	XB		
34	Наявність на території великозбиратних відходів (шматки, дошки, будівельні відходи, бочки та ін.)	ГОД	XB		
35	Не дотримання вимог технології виконання робіт	ГОД	XB		
36	Використання прибирального інвентарю не за призначенням	ГОД	XB		
Трав'яні газони					
37	Наявність сміття на трав'яному газоні	ГОД	XB		
38	Наявність бур'яну та моху	ГОД	XB		
39	Наявність опалого листя на трав'яному газоні	ГОД	XB		
40	Наявність сухої трави на трав'яному газоні	ГОД	XB		
41	Не післена трава	ГОД	XB		
42	Не скошена трава на трав'яних газонах				
43	Наявність ділянок висохлого покриття газонів	ГОД	XB		
44	Не пофарбовані майно, устаткування, конструкції (огорожі, лавки, урни, контейнери, бордюри, камінь)	ГОД	XB		
45	Зібране сміття не доставляється до контейнерів ППЗ	ГОД	XB		
46	Накопичення зібраного сміття	ГОД	XB		
47	Наявність на території великозбиратних відходів (шматки, дошки, будівельні відходи, бочки та ін.)	ГОД	XB		
48	Не дотримання вимог технології виконання робіт	ГОД	XB		
49	Використання прибирального інвентарю не за призначенням	ГОД	XB		
50	Не здійснюється аерація трав'яних газонів	ГОД	XB		
51	Не здійснюється внесення мінеральних добрив	ГОД	XB		
52	Не здійснюється оброблення засобами проти опіляк	ГОД	XB		
53	Скidanня сміття забрудненого ПОМ на газоні	ГОД	XB		
54	Не здійснюється заміна пошкодженого трав'яного газону	ГОД	XB		
55	Не виділені дикорослі молоді пагоди дерев та кущів	ГОД	XB		
56	Наявність мішків для збирання скошеної трави	ГОД	XB		
57	Не здійснюється полив газонів	ГОД	XB		
Квітники та вази					
58	Не посаджені квіти та кущові рослини на квітниках та вазах	ГОД	XB		

59	Наявність суцільного покриття в квітниках та вазах	год	ХВ		
60	Наявність сурдин в квітниках та вазах	год	ХВ		
61	Не наявність зливової суми моєння підлоги дерев та килимів	год	ХВ		
62	Не наявність килимів та вази	год	ХВ		
63	Зібрані сміття не доставляється до контейнерів ППЗ	год	ХВ		
64	Наявність зібраного сміття	год	ХВ		
65	Наявність на території безкошторбаритних відходів (піддонки, дошки, будівельні відходи, бочки та ін.)	год	ХВ		
66	Не дотримання вимог технології виконання робіт	год	ХВ		
67	Квітники та вази мають не естетичний вигляд	год	ХВ		
68	Використання інвентарю не за призначенням	год	ХВ		
69	Складання сміття забрудненого ПСМ на квітники та вази	год	ХВ		
70	Брудні (не пофарбовані, не пофарбовані) вази, декоративні огорожі	год	ХВ		
Інше					
71	Брудний стіл горизонтальних поверхонь із скла, мармору, граніту, півного, металу тощо (в разі втрачається сидіння)	год	ХВ		
72	Не прибрані навітряні як пацієнти від сміття, пилу, павутини	год	ХВ		
73	Не прибрані килимки від сміття, пилу, павутини	год	ХВ		
74	Використання персоналом багаторазових відей не за призначенням (перевезення відходів, механізмів, інструменту, тощо)	год	ХВ		
75	На території переповнені урни	год	ХВ		
76	Брудний стан уразів для чистки втулки	год	ХВ		
77	На час прибирання використовуються не якісні миючі та дезінфікуючі засоби	год	ХВ		
78	Не здійснюється миття ємкостей для ППЗ	год	ХВ		
79	Не здійснюється прибирання чайничків для сирого контейнера	год	ХВ		
80	Не здійснюється очищення прилику для ППЗ від сміття	год	ХВ		
81	Закопчення сміття, пилу, павутини на лавках та секціях сидіння	год	ХВ		
82	Використання прибирального інвентарю не за призначенням	год	ХВ		
83	Наявність сміття та бруду на сходах	год	ХВ		
84	Наявність пилу та бруду на сходах	год	ХВ		
Забезпечення миття баритними механізмами та інвентарем					
85	Непрацездатний стан або відсутність газонокосарок бензинових	год	ХВ		
86	Непрацездатний стан або відсутність тримерів та мотокос	год	ХВ		
87	Непрацездатний стан або відсутність аераторів	год	ХВ		
88	Непрацездатний стан або відсутність розсіювачів дощів	год	ХВ		
89	Непрацездатний стан або відсутність інвентарю для прибирання	год	ХВ		
90	Непрацездатний стан або відсутність обладнання за вищої техніки, що застосовується для прибирання	год	ХВ		
91	Недостатня кількість газонокосарок				
92	Недостатня кількість мотокос				
93	Недостатня кількість прибирального інвентарю				
Оцінювання рівня морально-етичних норм персоналу					
94	Персонал має незадовільний стан етикету	год	ХВ		
95	Персонал створює конфліктні ситуації	год	ХВ		
96	Персонал не коректно спілкується з пасажиром, клієнтами, службовими службами аеропорту	год	ХВ		
Забезпечення кадрової політики організації					
97	Відсутність персоналу на робочому місці	год	ХВ		
98	Знаходження персоналу в місцях, невіданих в процесі прибирання	год	ХВ		
99	Знаходження персоналу на робочих місцях без форменого одягу	год	ХВ		
100	Недостатня кількість персоналу, задіяного у процесі прибирання (робочий зміст не укомплектований)	год	ХВ		
Підтримання зворотного зв'язку із клієнтами					
	Наявність об'єктивної скарги пасажирів щодо якості прибирання				
Загальний відсоток згідно карти: %					

Перезірку здійснено: _____ (посада) _____ (підпис) _____ (П.І.П.)

З адмиченими зауваженнями згоден _____ (посада представника сторонньої організації) _____ (підпис) _____ (П.І.П.)

Додаток 2
до положення від 22.06.17 № 0117/21

BORYSPIL
МІНІСТЕРСТВО
ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Генеральний директор/ Уповноважена
ГД особа

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
МІЖНАРОДНИЙ АЕРОПОРТ
БОРИСПІЛЬ

АКТ

№ _____

визначення відсотку відрахування
якості надання послуг
за « _____ » місяць 20 ____ року

Підстава:

Комісією у складі:

Голова комісії:

Члени комісії:

Секретар:

« ____ » _____ «20 ____» року за участю _____
(П.І.П., посада представника сторонньої організації)

було проведено засідання з перевірки якості прибирання аеровокзального
комплексу/об'єктів аеропорту/прилеглої території, що закріплені за сторонньою
організацією згідно договору _____

(найменування предмету договору, реєстраційний номер)

За результатами проведених перевірок згідно з *Картами визначення
відсотку якості надання послуг* (додаються) виявлено наступне:

№ п/п	Реєстраційний номер карт контролю визначення відсотку якості надання послуг	Загальний відсоток згідно карт	Примітка
	Сума середніх відсотків згідно заповнених карт ($\Sigma x/Y$) складає:		
	Середній відсоток якості надання послуг за звітний місяць (середній %) складає:		
	Відсоток відрахування від суми фактично наданих послуг згідно з <i>Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг</i> за звітний період (визначений за шкалою) складає:		

ШКАЛА

Визначення відсотку відрахування штрафних санкцій від суми фактично наданих послуг
згідно з *Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг за звітний період*

№ п/п	Середній відсоток надання послуг за звітний період (місяць)	Відсоток відрахування	Відсоток штрафних санкцій	Всього з урахуванням відсотку відрахування та штрафних санкцій
1	Від 95% до 100%	0%	0%	0%
2	Від 94% до 95%	6%	0%	6%
3	Від 93% до 94%	7%	0%	7%
4	Від 92% до 93%	8%	0%	8%
5	Від 91% до 92%	9%	0%	9%
6	Від 90% до 91%	10%	0%	10%
7	Від 89% до 90%	11%	0%	11%
8	Від 88% до 89%	12%	0%	12%
9	Від 87% до 88%	13%	0%	13%
10	Від 86% до 87%	14%	0%	14%
11	Від 85% до 86%	15%	0%	15%
12	Від 84% до 85%	16%	0%	16%
13	Від 83% до 84%	17%	0%	17%
14	Від 82% до 83%	18%	0%	18%
15	Від 81% до 82%	19%	0%	19%
16	Від 80% до 81%	20%	0%	20%
17	Від 79% до 80%	21%	0%	21%
18	Від 78% до 79%	22%	0%	22%
19	Від 77% до 78%	23%	0%	23%
20	Від 76% до 77%	24%	0%	24%
21	Від 75% до 76%	25%	0%	25%
22	Від 74% до 75%	26%	0%	26%
23	Від 73% до 74%	27%	0%	27%
24	Від 72% до 73%	28%	0%	28%
25	Від 71% до 72%	29%	0%	29%
26	Від 70% до 71%	30%	0%	30%
Застосування штрафних санкцій				
27	Від 69% до 70%	30%	31%	61%
28	Від 68% до 69%	30%	32%	62%
29	Від 67% до 68%	30%	33%	63%
30	Від 66% до 67%	30%	34%	64%
31	Від 65% до 66%	30%	35%	65%
32	Від 64% до 65%	30%	36%	66%
33	Від 63% до 64%	30%	37%	67%
34	Від 62% до 63%	30%	38%	68%
35	Від 61% до 62%	30%	39%	69%
36	Від 60% до 61%	30%	40%	70%
37	Від 59% до 60%	30%	41%	71%
38	Від 58% до 59%	30%	42%	72%
39	Від 57% до 58%	30%	43%	73%
40	Від 56% до 57%	30%	44%	74%
41	Від 55% до 56%	30%	45%	75%
42	Від 54% до 55%	30%	46%	76%
43	Від 53% до 54%	30%	47%	77%
44	Від 52% до 53%	30%	48%	78%
45	Від 51% до 52%	30%	49%	79%
46	Від 50% до 51%	30%	50%	80%

*В разі отримання при підрахунку цілого числа приймається менший відсоток відрахування

ШКАЛАВизначення відсотку відрахування штрафних санкцій від суми фактично наданих послуг згідно з *Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг за звітний період*

№ п/п	Середній відсоток надання послуг за звітний період (місяць)	Відсоток відрахування	Відсоток штрафних санкцій	Всього з урахуванням відсотку відрахування та штрафних санкцій
1	Від 95% до 100%	0%	0%	0%
2	Від 94% до 95%	6%	0%	6%
3	Від 93% до 94%	7%	0%	7%
4	Від 92% до 93%	8%	0%	8%
5	Від 91% до 92%	9%	0%	9%
6	Від 90% до 91%	10%	0%	10%
7	Від 89% до 90%	11%	0%	11%
8	Від 88% до 89%	12%	0%	12%
9	Від 87% до 88%	13%	0%	13%
10	Від 86% до 87%	14%	0%	14%
11	Від 85% до 86%	15%	0%	15%
12	Від 84% до 85%	16%	0%	16%
13	Від 83% до 84%	17%	0%	17%
14	Від 82% до 83%	18%	0%	18%
15	Від 81% до 82%	19%	0%	19%
16	Від 80% до 81%	20%	0%	20%
17	Від 79% до 80%	21%	0%	21%
18	Від 78% до 79%	22%	0%	22%
19	Від 77% до 78%	23%	0%	23%
20	Від 76% до 77%	24%	0%	24%
21	Від 75% до 76%	25%	0%	25%
22	Від 74% до 75%	26%	0%	26%
23	Від 73% до 74%	27%	0%	27%
24	Від 72% до 73%	28%	0%	28%
25	Від 71% до 72%	29%	0%	29%
26	Від 70% до 71%	30%	0%	30%
Застосування штрафних санкцій				
27	Від 69% до 70%	30%	31%	61%
28	Від 68% до 69%	30%	32%	62%
29	Від 67% до 68%	30%	33%	63%
30	Від 66% до 67%	30%	34%	64%
31	Від 65% до 66%	30%	35%	65%
32	Від 64% до 65%	30%	36%	66%
33	Від 63% до 64%	30%	37%	67%
34	Від 62% до 63%	30%	38%	68%
35	Від 61% до 62%	30%	39%	69%
36	Від 60% до 61%	30%	40%	70%
37	Від 59% до 60%	30%	41%	71%
38	Від 58% до 59%	30%	42%	72%
39	Від 57% до 58%	30%	43%	73%
40	Від 56% до 57%	30%	44%	74%
41	Від 55% до 56%	30%	45%	75%
42	Від 54% до 55%	30%	46%	76%
43	Від 53% до 54%	30%	47%	77%
44	Від 52% до 53%	30%	48%	78%
45	Від 51% до 52%	30%	49%	79%
46	Від 50% до 51%	30%	50%	80%

*В разі отримання при підрахунку цілого числа приймається менший відсоток відрахування