

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ генерального директора

від 31.01.2023 № 01-07.3-2

ПОЛОЖЕННЯ

Про роботу комісії з перевірки якості прибирання територій прилеглих до пасажирських терміналів, складу ПММ та інших об'єктів аеропорту

1. Загальні положення

1.1 Комісія з перевірки якості прибирання територій прилеглих до пасажирських терміналів, складу ПММ та інших об'єктів аеропорту (далі по тексту - комісія) створюється з метою підвищення рівня якості та контролю за процесом прибирання територій прилеглих до пасажирських терміналів, складу ПММ 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», інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в Державному підприємстві «Міжнародний аеропорт «Бориспіль», вимогами діючого договору на предмет надання послуг з прибирання територій аеропорту, Стандартом 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 прилеглих до пасажирських терміналів, складу ПММ та інших об'єктів 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 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 територій прилеглих до пасажирських терміналів, складу ПММ та інших об'єктів

аеропорту.

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 територій прилеглих до пасажирських терміналів, складу ПММ та інших об'єктів аеропорту покладено на відповідальну особу за територію біля будівлі (об'єкту), яка має право підпису документів щодо підтвердження фактичних об'ємів наданих послуг та визначена організаційно-розпорядчими документами підприємства.

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

Огляд територій прилеглих до пасажирських терміналів, складу ПММ та інших об'єктів аеропорту на предмет якості прибирання 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 прилеглих до пасажирських терміналів, складу ПММ 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 01.08.2011 №133 «Про затвердження методики роздільного збирання побутових відходів», зареєстрованої в Міністерстві юстиції України від 10.10.2011 №1157/19895;

4.3.5 Виконання «Стандарту якості обслуговування в аеропорту

«Бориспіль»;

4.3.6 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 територій об'єктів 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 на «відкриту лінію» згідно інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Державному підприємстві «Міжнародний аеропорт «Бориспіль» - скарга вважається критичною, відповідно до *Карти 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 на «відкриту лінію» відповідно до інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Державному підприємстві «Міжнародний аеропорт «Бориспіль».

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 заступнику генерального директора за напрямком.

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

$$\text{Середній\%} = \Sigma_x / Y$$

де,

Σ_x 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 підрахування 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 директором за напрямком *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-бох 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 директором за напрямком.

5. Відповідальність

5.1 Голова комісії несе відповідальність за організацію роботи комісії, 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 1 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.

Начальник відділу з комплексного прибирання та утримання територій



Віталій Пилипенко

КАРТА
визначення відсотку якості надання послуг

« ____ » _____ № _____

Дата: « ____ » _____ 20 ____ р.

№ п/п	Найменування зауваження	Фактичний відсоток якості надання послуг	Час виявлення зауваження	Місце виявлення зауваження	Примітка
Тверде покриття					
1.	Сміття, пісок на пішохідних доріжках, тротуарах, майданчиках, території з твердим покриттям		год. хв.		
2.	Не прибрана територія з твердим покриттям від снігу та льоду		год. хв.		
3.	Зібране сміття не доставляється до контейнерів ТПВ		год. хв.		
4.	Не виконуються вимоги організації роздільного збирання та перевезення побутових відходів		год. хв.		
5.	Пішохідні доріжки не оброблені ПОМ		год. хв.		
6.	Накопичення зібраного сміття		год. хв.		
7.	Наявність на території великогабаритних відходів (піддони, дошки, будівельні відходи, бочки та ін.)		год. хв.		
8.	Не дотримуються вимоги технології виконання робіт		год. хв.		
9.	Брудний стан твердого покриття		год. хв.		
10.	Наявність масних плям на твердому покритті		год. хв.		
11.	Наявність моху та бур'яну на твердому покритті		год. хв.		
12.	Інвентар знаходиться у не спеціально відведеному місці		год. хв.		
13.	Наявність на твердому покритті опалого листя та сухого гілля		год. хв.		
14.	Не пофарбовані огорожі		год. хв.		
15.	Не пофарбовані лавки		год. хв.		
16.	Не пофарбовані урни		год. хв.		
17.	Не пофарбовані контейнери		год. хв.		
18.	Використання солі та сольових сумішей як ПОМ		год. хв.		
19.	Використання прибирального інвентарю не за призначенням		год. хв.		
Паркова зона					
20.	Наявність опалого гілля в парковій зоні		год. хв.		
21.	Не скошена трава в парковій зоні		год. хв.		
22.	Наявність бур'яну в парковій зоні		год. хв.		
23.	Не прибрано сміття в парковій зоні		год. хв.		
24.	Не прибрано опале листя в парковій зоні		год. хв.		
25.	Не видалені дикоростучі молоді пагони дерев та кущів		год. хв.		
26.	Не пофарбовані огорожі		год. хв.		
27.	Не пофарбовані лавки		год. хв.		
28.	Не пофарбовані урни		год. хв.		
29.	Зібране сміття не доставляється до контейнерів ТПВ		год. хв.		
30.	Накопичення зібраного сміття		год. хв.		
31.	Наявність мішків для збирання опалого листя, скошеної трави		год. хв.		
32.	Накопичення скошеної трави		год. хв.		
33.	Скидання снігу забрудненого ПОМ в паркову зону		год. хв.		
34.	Наявність на території великогабаритних відходів (піддони, дошки, будівельні відходи, бочки та ін.)		год. хв.		
35.	Не дотримання вимог технології виконання робіт		год. хв.		
36.	Використання прибирального інвентарю не за призначенням		год. хв.		
Трав'яні зони					
37.	Наявність сміття на трав'яному газоні		год. хв.		
38.	Наявність бур'яну та моху		год. хв.		
39.	Наявність опалого листя на трав'яному газоні		год. хв.		
40.	Наявність сухого гілля на трав'яному газоні		год. хв.		
41.	Не підсіяна трава		год. хв.		
42.	Не скошена трава на трав'яних газонах		год. хв.		
43.	Наявність ділянок висохлого покриття газонів		год. хв.		
44.	Не пофарбоване майно, устаткування, конструкції (огорожі, лавки, урни, контейнери, бордюрний камінь)		год. хв.		
45.	Зібране сміття не доставляється до контейнерів ТПВ		год. хв.		
46.	Накопичення зібраного сміття		год. хв.		
47.	Наявність на території великогабаритних відходів (піддони, дошки, будівельні відходи, бочки та ін.)		год. хв.		
48.	Не дотримання вимог технології виконання робіт		год. хв.		
49.	Використання прибирального інвентарю не за призначенням		год. хв.		
50.	Не здійснюється аерація трав'яних газонів		год. хв.		
51.	Не здійснюється внесення мінеральних добрив		год. хв.		
52.	Не здійснюється оброблення засобами проти шкідників		год. хв.		
53.	Скидання снігу забрудненого ПОМ на газони		год. хв.		
54.	Не здійснюється заміни пошкодженого трав'яного газону		год. хв.		
55.	Не видалені дикоростучі молоді пагони дерев та кущів		год. хв.		
56.	Наявність мішків для збирання скошеної трави		год. хв.		
57.	Не здійснюється полив газонів		год. хв.		
Квітники та вази					
58.	Не посаджені квіти та кущові рослини на квітниках та вазах		год. хв.		
59.	Наявність сухих рослин в квітниках та вазах		год. хв.		
60.	Наявність бур'яну в квітниках та вазах		год. хв.		
61.	Не видалені дикоростучі молоді пагони дерев та кущів		год. хв.		
62.	Не політі квітники та вази		год. хв.		
63.	Зібране сміття не доставляється до контейнерів ТПВ		год. хв.		
64.	Накопичення зібраного сміття		год. хв.		

65.	Наявність на території великогабаритних відходів (піддони, дошки, будівельні відходи, бочки та ін.)				
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.	Скидання снігу забрудненого ПОМ на квітники та вази				
70.	Брудні (не пофарбовані, не побілені) вази, декоративні огорожі		год.	хв.	
Забезпечення малогабаритними механізмами та інвентарем					
71.	Брудний стан горизонтальних поверхонь із скла, мармуру, граніту, пластику, металу (огорожі, поручні, перила, секції сидінь)		год.	хв.	
72.	Не прибрані павільйони для паління від сміття, пилу, павутиння		год.	хв.	
73.	Не прибрані зупинки від сміття, пилу, павутиння		год.	хв.	
74.	Використання персоналом багажних візків не за призначенням (перевезення відходів, механізмів, інструменту, тощо)		год.	хв.	
75.	На території переповнені урни		год.	хв.	
76.	Брудний стан трапів для чищення взуття		год.	хв.	
77.	Піл час прибирання використовуються не якісні миючі та дезінфікуючі засоби		год.	хв.	
78.	Не здійснюється миття євроконтейнерів для ТПВ		год.	хв.	
79.	Не здійснюється прибирання майданчика для євроконтейнерів		год.	хв.	
80.	Не здійснюється очищення приямку для ГПСВ від сміття		год.	хв.	
81.	Накопичення сміття, гумок, павутиння на лавках та секціях сидінь		год.	хв.	
82.	Використання прибирального інвентарю не за призначенням		год.	хв.	
83.	Наявність снігу та льоду на сходах		год.	хв.	
84.	Наявність піску та бруду на сходах		год.	хв.	
Оцінювання рівня морально-етичних норм персоналу					
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 розсіювача добрив		год.	хв.	
89.	Непрацездатний стан або відсутність інвентарю для прибирання		год.	хв.	
90.	Непрацездатний стан або відсутність обладнання та іншої техніки, що застосовується для прибирання		год.	хв.	
91.	Недостатня кількість газонокосарок		год.	хв.	
92.	Недостатня кількість мотокос		год.	хв.	
93.	Недостатня кількість прибирального інвентарю		год.	хв.	
Забезпечення кадрової політики організації					
94.	Персонал має незадовільний стан спецодягу		год.	хв.	
95.	Персонал створює конфліктні ситуації		год.	хв.	
96.	Персонал не коректно спілкується з пасажирями, клієнтами, суміжними службами аеропорту		год.	хв.	
Підтримання зворотного зв'язку із клієнтами					
	Наявність об'єктивної скарги пасажирів щодо якості прибирання				
Загальний відсоток згідно карти: %					

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

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

МІНІНФРАСТРУКТУРИ
УКРАЇНИЗАТВЕРДЖУЮ
Директор за напрямком
_____/_____/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 _____,
було проведено засідання з перевірки якості територій прилеглих до
пасажирських терміналів, складу ПММ та інших об'єктів аеропорту, 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	Загальний відсоток згідно карти	Примітка
	Сума середніх відсотків згідно заповнених карт ($\sum x/Y$) складає:		
	Середній відсоток якості надання послуг за звітний місяць (середній%) складає:		
	Відсоток відрахування суми фактично наданих послуг згідно з Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг за звітний період (визначений за шкалою) складає:		

Додатки: (карти визначення відсотку якості надання послуг в кількості ___ шт.)

Голова комісії:

Члени комісії:

Секретар:

З актом ознайомлений, копію акту отримав:

(назва посади представника організації)_____
підпис)_____
(П.І.П.)

ШКАЛА

Визначення відсотку відрахування штрафних санкцій від сум фактично наданих послуг згідно з Актом виконаних робіт, фактично наданих послуг 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