АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ «ТАКСИ»

Современные службы такси являются значимым социально-экономическим институтом. Услугами такси пользуется большое количество людей, как для личных, так и для деловых поездок. Высокая конкуренция в данной сфере требует от служб такси постоянно совершенствовать качество оказываемых услуг и эффективность своей работы. Одним из способов повышения эффективности работы службы такси является автоматизация ее деятельности.

Работа такси осуществляется следующим образом: каждый водитель, заступая на смену, связывается с диспетчером, и диспетчер вносит его в карточку работающих в данный момент. Сведения карточки отображаются на экране. Водители держат обратную связь по радио. Заказы поступают по телефону к диспетчеру, он записывает необходимые данные в базу заказов. Дата и время поступления заказа диспетчер вводит сам или вводиться автоматически. Клиент может сразу у диспетчера узнать стоимость заказа, и только потом заказывать. Потом из списка свободных водителей выбирает того, кто будет выполнять заказ или водитель сам отвечает по обратной связи, что примет заказ. После выполнения заказа водитель по рации отчитывается перед диспетчером.

После каждой смены диспетчер формирует отчет, который показывает, сколько заказов поступило, сколько выполнилось, сколько было отменено, и их общую стоимость. Эти отчеты поступают к администратору, на основании этого всего администратор формирует общий отчет (сводный отчет) за определенную дату.

В конце месяца администратор, пользуясь своими отчетами, формирует отчет по итогам месяца и отправляет его высшему руководству такси.

Работа службы такси основана на следующих принципах:

­­-Заказ такси:

Клиент может заказать такси по телефону, через мобильное приложение или на веб-сайте службы такси. При заказе необходимо указать место отправления и место назначения, а также желаемое время и дату поездки.

-Подтверждение заказа:

После получения заказа оператор службы такси подтверждает его и сообщает клиенту о времени прибытия такси. В некоторых случаях, если все автомобили заняты, клиенту может быть предложено подождать или заказать такси на более позднее время.

-Прибытие такси

В указанное время такси приезжает к месту отправления клиента. Водитель такси может быть идентифицирован по номеру автомобиля или другими характеристиками, указанными при заказе. Клиент должен быть готов к поездке и готовым к оплате услуги.

-Поездка:

Водитель такси доставляет клиента в указанное место назначения. Во время поездки клиент может указать водителю дополнительные инструкции или запросить остановку по пути. Водитель должен обеспечить безопасность и комфорт пассажира во время поездки.

-Оплата:

По окончании поездки клиент оплачивает услугу такси. Оплата может быть произведена наличными или с помощью банковской карты. Некоторые службы такси также предлагают возможность оплаты через мобильные приложения.

-Отзывы и оценки:

После поездки клиент может оставить отзыв о качестве обслуживания и оценить работу водителя и службы такси. Это помогает другим клиентам выбрать надежную и качественную службу такси.

Законодательство в сфере такси:

Лицензирование: Такси должны иметь лицензию на оказание услуг пассажирских перевозок. Это гарантирует, что таксисты и таксопарки соответствуют определенным стандартам и правилам.

Тарифы: Такси должны использовать утвержденные тарифы, которые обычно устанавливаются местными органами власти. Тарифы должны быть явно видны для клиентов.

Безопасность: Транспортные средства такси должны соответствовать стандартам безопасности. Водители также должны соблюдать правила дорожного движения и обеспечивать безопасность пассажиров.

Идентификация водителя: Водитель такси должен иметь видимую идентификацию, такую как бейдж или другой знак, подтверждающий его статус водителя такси.

Чистота транспортного средства: Транспортное средство такси должно быть чистым и ухоженным. Это включает в себя как внутреннюю, так и внешнюю чистоту.

Правила обслуживания пассажиров: Водители такси должны предоставлять услугу с уважением и дружелюбием. Они не имеют права отказывать в обслуживании по незаконным основаниям.

Электронные платежи: В соответствии с современными тенденциями, многие такси также предоставляют возможность электронной оплаты.

Страхование: Такси должны иметь страхование, которое покрывает риски, связанные с перевозкой пассажиров.

Согласно ст. 2 Федерального закона "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" для целей этого закона используются следующие основные понятия:

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

- фрахтователь – физическое или юридическое лицо, которое по договору фрахтования обязуется оплатить стоимость пользования всей либо частью вместимости одного или нескольких транспортных средств, предоставляемых на один или несколько рейсов для перевозок пассажиров и багажа, грузов;

- фрахтовщик – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору фрахтования обязанность предоставить фрахтователю всю либо часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозок пассажиров и багажа, грузов.

В перевозке участвуют лицо, владеющее таксопарком (фрахтовщик), и лицо, арендующее такси (фрахтователь), которое перевозит пассажиров. Иногда фрахтователь и пассажир совпадают в одном лице.

Вот некоторые пункты Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом:

- перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключаемого фрахтователем непосредственно с водителем легкового такси или путем принятия к выполнению фрахтовщиком заказа фрахтователя (п. 102);

- маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется фрахтователем. Если указанный маршрут не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему маршруту (п. 109);

- плата за пользование легковым такси, предоставленным для перевозки пассажиров и багажа, определяется независимо от фактического пробега легкового такси и фактического времени пользования им (в виде фиксированной платы) либо на основании установленных тарифов, исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования легковым такси, определенными в соответствии с показаниями таксометра, которым в этом случае оборудуется легковое такси (п. 110);

- фрахтовщик выдает фрахтователю кассовый чек или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, подтверждающие оплату пользования легковым такси. Указанная квитанция должна содержать обязательные реквизиты. В квитанции на оплату пользования легковым такси допускается размещение дополнительных реквизитов, учитывающих особые условия осуществления перевозок пассажиров и багажа легковыми такси (п. 111);

- в легковом такси разрешается провозить в качестве ручной клади вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений, не мешают водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида (п. 112);

- багаж перевозится в багажном отделении легкового такси. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения (п. 113);

- в легковых такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в легковых такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если это не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида (п. 114);

- легковое такси оборудуется опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства и включается при готовности легкового такси к перевозке пассажиров и багажа (п. 115);

- на передней панели легкового такси справа от водителя размещается следующая информация: полное или краткое наименование фрахтовщика; условия оплаты за пользование легковым такси; визитная карточка водителя с фотографией; наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа (п. 117).

Административная ответственность за неисполнение обязательных требований наступает по ст. 11.14.1 «Нарушение правил перевозок пассажиров и багажа легковым такси» и 11.14.2 «Нарушение правил перевозок пассажиров и багажа по заказу» КоАП РФ.

Согласно ч. 1 ст. 11.14.1 КоАП РФ отсутствие в салоне легкового такси информации, предусмотренной Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, влечет наложение административного штрафа на водителя в размере 1 тыс. руб.; на должностных лиц – 10 тыс. руб.; на юридических лиц – 30 тыс. руб.

Согласно ч. 3 ст. 11.14.1 КоАП РФ отсутствие на транспортном средстве, используемом для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа, цветографической схемы легкового такси и (или) опознавательного фонаря на крыше указанного транспортного средства влечет наложение административного штрафа на водителя в размере 3 тыс. руб.; на должностных лиц – 10 тыс. руб.; на юридических лиц – 50 тыс. руб.

Препятствием для работы водителем станут следующие обстоятельства:

наличие судимости за определенные преступления (в основном — связанные с применением насилия);

наличие трех и более неоплаченных автомобильных штрафов, кроме тех, срок оплаты которых истек;

наличие двух подряд на протяжении одного года административных наказаний за нарушения ПДД в виде ареста или лишения водительских прав.

Требования к перевозчикам

Перевозчик — это компания или ИП, которые непосредственно организуют перевозку с помощью такси.

Они обязаны:

использовать в работе только те автомобили, которые допущены к участию в дорожном движении и соответствуют установленным требованиям;

допускать к управлению автотранспортным средством только тех водителей, которые заключили с ними трудовой договор, и соответствуют установленным требованиям;

состоять на учете в налоговом органе;

не менее 6 месяцев хранить в электронном или бумажном виде сведения о каждом вызове (номер заказа; дата, время принятия и исполнения заказа; место и время начала и окончания перевозки; информацию об автомобиле и др.).

Требования к службе заказа:

Главное новшество — разделение ответственности за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу пассажира между перевозчиком и службой заказа такси. Так, служба будет нести:

солидарную ответственность, если у перевозчика не было разрешения на перевозку или оно было аннулировано либо приостановлено;

полную ответственность перед пассажиром, если он не был уведомлен о наименовании перевозчика;

субсидиарную ответственность с перевозчиком-самозанятым, если страховка по ОСАГО не покрыла реально причиненный ущерб.

Требования к автомобилям:

внешний вид («шашечки» на кузове, оранжевый фонарь на крыше, окраска кузова в специальный цвет, установленный законодательно);

наличие на видном месте в салоне информации о водителе, перевозчике и о тарифах.