



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

ИЭФ. Активный пассажир

Ожидаемые сроки исполнения:

Два семестра

Заказчик

ЭУТ РУТ (МИИТ)

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?



Автобусный транспорт, комфорт, безопасность., качество обслуживания пассажиров, комформ в поездке



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

Кто?

Пассажир общественного транспорта

Что хочет?

Хочет активно участвовать в улучшении транспортных услуг при поездке на работу из ближайшего Подмосковья в Москву автобусным транспортом, чтобы добираться комфортно и безопасно.

Что мешает?

Формальная обратная связь, не отвечающая позиции активного гражданина и не позволяющая пассажиру непосредственно участвовать в повышении качества предоставляемых автобусных услуг.

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Пассажир может обратиться к перевозчику с жалобами и предложениями по улучшению работы транспорта по номеру единой линии связи, через сообщение в мессенджере/на сайте перевозчика или через обращение на интернет-портале «Добродел», получив формальный ответ и активно не участвуя в решении озвученной проблемы.

