

О.Ф. Кузькін, к.т.н., доц.
Запорізький національний технічний університет

НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ МІСЬКОГО МАРШРУТНОГО ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ ЗАГАЛЬНОГО КОРИСТУВАННЯ

Розглянуто питання нормативно-правового забезпечення управління якістю надання транспортних послуг пасажиром на міському маршрутному транспорті загального користування. Виконано аналіз вимог, що висуваються державними нормативними актами до окремих показників якості пасажирських перевезень у містах. Наведено приклад встановлення нормативів якості транспортного обслуговування населення у м. Запоріжжя.

Вступ. Постановка проблеми. Система міського маршрутного транспорту загального користування (ММТЗК) є однією з основних систем життєзабезпечення сучасних міст, що зумовлено виконанням завдання задоволення вимог населення міста у вимушених та особистих пересуваннях його територією. Оцінка відповідності системи ММТЗК вимогам міста та його мешканців полягає у визначенні характеристик рівня задоволення транспортних вимог населення шляхом надання йому транспортних послуг з відповідним рівнем якості.

Під *якістю* надання транспортної послуги в даному випадку розуміється сукупність властивостей перевізного процесу та системи перевезень пасажирів, що зумовлюють відповідність їх нормативним вимогам [1]. Управління якістю транспортного обслуговування передбачає приведення певного існуючого стану якості обслуговування пасажирів до такого, який відповідає певним встановленим нормативним вимогам. Нормативні вимоги встановлюються низкою правових документів на рівні законодавства України та органів місцевої виконавчої влади як організаторів міських регулярних перевезень. Окремі показники якості надання транспортних послуг віднесені до соціальних стандартів та нормативів, відповідальність за встановлення яких та контроль їх дотримання покладені на Міністерство транспорту України, обласні та міські державні адміністрації. Однак далеко не всі показники якості надання транспортних послуг ММТЗК мають встановлені на рівні нормативно-правових документів граничні нормативні значення, а ті, що встановлені, регламентуються різними нормативними документами, які нерідко дублюються, а в деяких випадках суперечать один одному. Це ускладнює розробку та впровадження відповідних соціальних стандартів з якості транспортного обслуговування пасажирів.

Таким чином, актуальним завданням є розробка нормативно-технічного документа, у якому на підставі наукових досліджень будуть обґрунтовані та рекомендовані для застосування граничні значення окремих показників і встановлений єдиний інтегрований показник якості надання транспортних послуг ММТЗК. У даній роботі виконано аналіз нормативно-правової бази якості послуг ММТЗК, виділені сфери відповідальності організаторів та виконавців регулярних перевезень за дотримання нормативних значень окремих показників якості, окреслені завдання подальших наукових досліджень в управлінні якістю перевезень на ММТЗК.

Аналіз існуючих досліджень і публікацій. Питанням різних аспектів управління якістю міських пасажирських перевезень завжди приділялася увага науковців, зокрема А.Ф. Штанова, О.С. Ігнатенко, М.Д. Блатнова, І.В. Спірина, Ю.С. Лігума, О.П. Артинова та інших вчених. У роботі І.В. Спірина [1] розроблена система показників якості транспортного обслуговування пасажирів ММТЗК, дані загальні рекомендації щодо їх конкретних значень у містах. О.П. Артинов та В.В. Скалецький [2] наводять узагальнені критерії оцінки міських транспортних систем, які враховують інтереси пасажирів. На підставі наукових досліджень різних вчених даються методи розрахунку цих критеріїв, проте без встановлення будь-яких їх нормативних значень. Відзначається, що ці критерії є взаємопов'язаними, через що виникає необхідність встановлення комплексного показника якості обслуговування пасажирів. Водночас зазначається, що складність цього показника зумовлена невідомістю відносної ваги окремих показників та їх невеликою взаємною компенсацією. Методичні підходи щодо розрахунку

інтегрального показника якості пасажирських перевезень наведені в роботі А.В. Базилюк та І.О. Хоменка [3]. Систему оцінки становлять показники, поділені за класифікаційними ознаками на організаційні, соціально-економічні, техніко-технологічні та екологічні. Відносний показник якості визначається порівнянням фактичних значень окремих характеристик з еталонними. В роботі Ю.С. Лігума та Є.Г. Логацова [4] запропонований інтегрований показник якості обслуговування пасажирів на маршруті, побудований на вартісному критерії втрат перевізника та пасажирів при порушенні умов перевезень пасажирів, порівняно з перевезеннями за оптимальним розкладом руху транспортних одиниць. Методика, застосовувана для ізольованого маршруту, не може бути використана для маршрутної мережі міста чи певних її сегментів. Таким чином, існуючі публікації присвячені в основному методологічним аспектам якості міських пасажирських перевезень, у них відсутній аналіз зв'язку результатів наукових досліджень з діючими нормативно-правовими документами у сфері управління якістю надання послуг з перевезення пасажирів ММТЗК.

Основна частина. Споживачами транспортних послуг, які надаються ММТЗК, є пасажирів, які користуються ним для здійснення переміщень з різною метою у межах міста. Закон України «Про захист прав споживачів» (в редакції від 01.12.2005 р.) законодавчо закріплює право споживачів на належну якість наданих послуг та їх безпеку (стаття 4 п. 1). Належна якість послуги в цьому Законі визначається як відповідність її вимогам, встановленим для цієї категорії послуг у нормативно-правових актах і нормативних документах та умовах договору зі споживачем (стаття 1). Представлення та захист інтересів споживачів транспортних послуг ММТЗК покладається на замовника транспортних послуг (організатора регулярних перевезень) – органи місцевого самоврядування. Організатор перевезень на міських автобусних маршрутах визначає умови перевезень, до яких, зокрема, належать соціальні нормативи у сфері транспортного обслуговування населення (на підставі п. 31-1 Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту в редакції, затвердженій Постановою Кабінету Міністрів України № 1184 від 26.09.2007 р. зі змінами). Договір замовника перевезень з перевізником на міському електричному транспорті повинен враховувати державні соціальні нормативи на транспортні послуги (на підставі п. 3 статті 11 Закону України «Про міський електричний транспорт»).

Перелік соціальних стандартів та нормативів у сфері транспортного обслуговування закріплений Державним класифікатором соціальних стандартів та нормативів, затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України № 293 від 17.06.2002 р. Цей документ передбачає такі норми стосовно транспортних послуг ММТЗК та показників якості транспортного обслуговування на автомобільному транспорті:

- 1) кількість пасажирів, що припадають на 1 кв. м вільної площі салону автобуса в години «пік» і в період спаду пасажиропотоків на міських маршрутах;
- 2) норми забезпечення міським електротранспортом;
- 3) виконання запланованої кількості рейсів у всіх видах автобусного сполучення;
- 4) середні витрати часу населення на транспортну поїздку за категоріями міст.

Показники якості міського електричного транспорту встановлені Стандартом Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України СОУ 60.2-3363588-0002:2006 «Послуги міського електричного транспорту. Показники якості». Цим Стандартом передбачені 7 обов'язкових показників (технічний стан транспортних засобів, технічний стан трамвайних колій, технічний стан контактної мережі, безпечність перевезень, інформаційне забезпечення, наявність розкладів руху на встановлених маршрутах, доступний для усіх споживачів порядок справляння плати за проїзд) та 8 рекомендованих показників якості транспортних послуг (наповненість салону, регулярність руху, дотримання розкладу руху, допустиме відхилення від розкладу руху, допустимий недовипуск, допустима кількість затримок руху з вини перевізника, допустима кількість випадків вибуття транспортних засобів з руху, допустима кількість тимчасових вибуттів транспортних засобів з руху). Для обов'язкових показників встановлені вимоги у вигляді посилок на відповідні нормативно-правові документи, для рекомендованих – одиниця виміру та спосіб визначення. Конкретні числові значення представлені для наповнення салону (до 4 осіб на 1 кв. м вільної площі підлоги, призначеної для пасажирів, що стоять, при всіх зайнятих місцях для сидіння) та допустимого відхилення від розкладу руху (запізнення не більше 2 хв., випередження не більше 1 хв.).

Дослідження, проведені науковцями [1, 2, 3], показують, що якість транспортного обслуговування пасажирів ММТЗК визначають значно більше показників, які можна поділити на п'ять груп:

1) *доступність міської транспортної системи* (щільність маршрутної мережі, маршрутний коефіцієнт, коефіцієнт пересадження, стабільність тарифів, рівень інформаційного забезпечення пасажирів, середньорічні витрати одного мешканця міста на послуги ММТЗК);

2) *рівень технологічної організації рухомого складу на маршрутах* (інтервал руху, регулярність сполучення, технічна швидкість і швидкість сполучення);

3) *витрати часу пасажира на пересування* (час підходу пасажира до зупинки, час очікування пасажиром посадки у транспорт з урахуванням відмов в обслуговуванні, час пересування пасажира у транспорті, час пересадки пасажира);

4) *рівень комфортності поїздки* (комфорт очікування посадки, комфорт посадки у транспортний засіб, статичний та динамічний коефіцієнти наповнення салону транспортних засобів, рівень наповненості, належне обладнання салону, дотримання санітарно-гігієнічних норм щодо температури, освітлення, рівня шуму та вібрації у рухомому складі, дотримання режимів водіння);

5) *безпека пересування* (коефіцієнт динамічної зміни безпеки руху).

Конкретні числові значення та нормативні вимоги до деяких з перелічених вище показників якості надання транспортних послуг ММТЗК встановлені в декількох нормативних документах.

*Державні будівельні норми ДБН 360-92** «Планування та забудова міських та сільських поселень»* встановлюють максимальні витрати часу на пересування населення до місць докладання праці для 90 % трудящих міста в один кінець залежно від його населеності (45 хв. у містах з населенням понад 1 млн. чол., 40 хв. у містах з населенням до 1 млн чол., 35 хв. у містах з населенням від 250 тис. до 500 тис. чол., 30 хв. у містах з населенням до 250 тис. чол.). Крім того, Норми рекомендують розраховувати провізну спроможність різних видів міського транспорту, виходячи з нормативного наповнення рухомого складу в 4 особи на 1 кв. м вільної площі підлоги пасажирського салону для звичайних видів міського транспорту та 3 особи на 1 кв. м для швидкісних видів транспорту. При виборі видів міського транспорту Норми надають орієнтовні значення швидкості сполучення та провізної спроможності видів міського транспорту. Щільність маршрутної мережі ММТЗК норми вимагають приймати в діапазоні 1,5–2,5 км/км², дозволяючи збільшувати її у центральних частинах міст до 4–4,5 км/км². Дальність пішохідних підходів до найближчої зупинки ММТЗК визначається у Нормам величиною не більше 500 м, при цьому дозволяється збільшувати це значення у районах індивідуальної садибної забудови у великих містах до 600 м, у малих та середніх – до 800 м. Відстані між зупинками ММТЗК регламентуються Нормами в діапазоні 400–600 м для автобусів, тролейбусів та трамваїв, 800–1200 м для експресних автобусів та швидкісних трамваїв.

Правила надання послуг міським електричним транспортом (затверджені Постановою Кабінету Міністрів України № 1735 від 23.12.2004 р.) містять посилання на ДБН 360-92** у частині максимальних витрат часу на пересування та нормативного наповнення салону транспортного засобу. Правила встановлюють максимально допустимий інтервал руху електричного транспорту в 10 хв., у випадку перевищення цього значення рух організується за розкладом.

Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту (затверджені Постановою Кабінету Міністрів України № 176 від 18.02.1997 р. зі змінами) встановлюють відстань між зупинками на міському автобусному маршруті при звичайному режимі руху в межах 400–600 м у межах розташування багатоповерхової забудови та 600–800 м у межах розташування одноповерхової та двоповерхової забудови. Правилами встановлюється вимога, що в разі перевищення інтервалу руху на міському маршруті в 10 хвилин на трафареті зупинки зазначається час відправлення автобусів із зупинки, у протилежному разі – інтервал руху протягом доби. Водночас *Порядок і умови організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом* (затверджені наказом Міністерства транспорту України № 21 від 21.01.1998 р. зі змінами) висувають аналогічну вимогу в разі перевищення інтервалу руху на маршруті у 20 хвилин.

Вимоги до технічного стану та обладнання транспортних засобів ММТЗК встановлюються низкою нормативних документів (ГОСТ 27815-88, ГОСТ 28345-89, ГСТУ 60.2-00017584-011-2001 та ін.), серед яких слід виділити Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України № 285 від 12.04.2007 р. «Про затвердження Порядку визначення класу комфортності автобусів, сфери їхнього використання за видами сполучень та режимами руху» у сфері міського автомобільного транспорту та *Правила експлуатації трамвая та тролейбуса*, затверджені наказом Державного комітету житлово-комунального господарства України № 103 від 10.12.1996 р. у сфері міського електричного транспорту.

Таким чином, можна зробити висновок, що більшість показників якості надання транспортних послуг ММТЗК не знайшли свого конкретного визначення у діючих нормативно-правових документах у галузі міського пасажирського транспорту. Але деякі зрушення у цьому напрямку вже зроблені. Так рішенням Запорізької міської ради № 11 від 23.12.2009 р. затверджені *Нормативи якості транспортного обслуговування населення на регулярних маршрутах у м. Запоріжжя*. Розробником документу є Управління транспорту і зв'язку Запорізького міськвиконкому. Впровадженню нормативів передував круглий стіл, де в обговоренні нормативів та внесенні пропозицій в остаточну редакцію документа взяли участь науковці (у тому числі автор цієї статті), фахівці автомобільного та електричного транспорту, депутати міської ради, представники преси та місцевої громади. У цьому ж документі передбачена методика оцінки якості роботи перевізника на підставі встановлених нормативів якості. Групи показників якості транспортного обслуговування та встановлені для них нормативні значення наведені в таблиці 1.

Таблиця 1

Нормативи якості транспортного обслуговування населення у м. Запоріжжя

| Група показників якості | Показник якості | Нормативне значення показника якості |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. Доступність транспортної системи | 1.1. Щільність маршрутної мережі, км/ км ² | 1,5–4,5 |
| | 1.2. Маршрутний коефіцієнт | >2–2,5 |
| | 1.3. Транспортна рухомість населення, поїздок/ рік | > 600 |
| | 1.4. Коефіцієнт змінюваності пасажирів | 2–4 |
| | 1.5. Коефіцієнт пересадження пасажирів | 1–1,25 |
| | 1.6. Середні річні розрахункові витрати одного мешканця міста на послуги транспорту загального користування | 5–7 % від величини середньорічного доходу мешканця міста |
| | 1.7. Середня відстань поїздки пасажирів, км | <5–7 |
| | 1.8. Кількість пересадок у мережній поїздки | до 2 на одну мережну поїздки |
| 2. Рівень технологічної організації рухомого складу на маршруті | 2.1. Інтервал руху, хв. | <3 у години «пік» <15 у міжпікові години |
| | 2.2. Відхилення від розкладу руху, хв. | ±2 |
| | 2.3. Регулярність сполучення, % | 95–100 |
| 3. Витрати часу на пересування | 3.1. Час, що витрачається пасажиром на поїздки, хв. | <40 в один кінець для 90 % працюючого населення міста |
| | 3.2. Технічна швидкість руху, км/ год. | 25–30 |
| | 3.3. Швидкість сполучення, км/ год. | 17–20 для звичайного режиму руху 20–25 для режиму маршрутного таксі |

Закінчення табл. 1

| 1 | 2 | 3 |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 4. Комфортабельність транспортної системи | 4.1. Номінальне наповнення рухомого складу (при всіх зайнятих місцях для сидіння) | 3 пас./ м ² вільної площі підлоги |
| | 4.2. Максимальне наповнення рухомого складу (при всіх зайнятих місцях для сидіння) | 5 пас./ м ² вільної площі підлоги |
| | 4.3. Статичний коефіцієнт використання пасажиромісткості | <0,78 у години «пік» <0,28 у міжпікові години |
| | 4.4. Час підходу пасажирів до найближчої зупинки, хв. | < 10 |
| | 4.5. Витрати часу на пересадку, хв. | < 10 |
| | 4.6. Освітлення салону транспортного засобу | 80–100 лк на висоті 800 мм від підлоги |
| | 4.7. Температура повітря у салоні, °С | 14,5–28,9 |
| | 4.8. Повітрообмін в салоні, м ³ / год. | 34–51 |
| | 4.9. Дистанційне управління дверима | наявне |
| | 4.10. Час закриття та відкриття дверей, с | 2 |
| | 4.11. Блокування, яке виключає рух з незачиненими дверима | наявне |
| | 4.12. Ширина дверних отворів, мм | 650–1200 |

Таким чином, прийняті нормативи якості транспортного обслуговування населення у м. Запоріжжі відповідають діючій нормативно-правовій базі, є актуальними та своєчасними, однак не позбавлені недоліків. Серед недоліків слід зазначити, що до показників якості включені деякі некеровані параметри. До них, наприклад, належать транспортна рухомість населення, яка залежить здебільшого від населеності міста, та середня відстань поїздки пасажирів, яка не залежить від виду міського транспорту, існуючої маршрутної мережі, організації роботи рухомого складу на маршрутах, а залежить лише від просторового розселення мешканців міста відносно місць докладання праці та об'єктів культурно-побутового призначення.

Водночас управління якістю надання транспортних послуг можливе тільки за умови керованості встановлених параметрів, можливості їх регулювання та здійснення контролю їх значень з боку органів державної влади, організаторів (замовників) та виконавців регулярних перевезень. Для ефективного управління якістю на ММТЗК необхідно [5]:

1) диференціювати нормативні значення показників якості обслуговування за видами транспорту (автобуси, міський електричний транспорт), режимами руху (звичайний, експресний, режим маршрутного таксі), умовами виконання перевезень (для окремого маршруту, групи маршрутів, маршрутної системи в цілому);

2) розгрупувати множину показників якості по сферах відповідальності органів місцевого самоврядування та виконавців регулярних перевезень і визначити ступінь цієї відповідальності;

3) визначити порядок моніторингу та контролю поточних значень показників якості транспортних послуг;

4) розробити правові та економічні механізми стимулювання виконавчих підрозділів органів місцевого самоврядування та виконавців перевезень до дотримання встановлених значень нормативів якості.

Крім того, необхідна розробка науково обґрунтованих методів управління якістю надання транспортних послуг ММТЗК, які дозволять надати методичну підтримку органам місцевого самоврядування у прийнятті планових та управлінських рішень з поточного забезпечення встановлених нормативних значень показників якості та ефективного планування роботи ММТЗК у програмах його розвитку на перспективу.

Висновки. В роботі проведено аналіз нормативно-правового забезпечення управління якістю транспортних послуг на міському маршрутному пасажирському транспорті загального

користування. Викладено вимоги законодавчих та нормативних актів до окремих показників якості пасажирських перевезень у містах. Виявлено, що низка обґрунтованих у фаховій літературі показників якості в діючих нормативних документах відсутня, а визначені в них показники якості, в деяких випадках не доведені до конкретних нормативних значень, містяться у різних документах. Наведено приклад встановлення нормативів якості транспортного обслуговування населення ММТЗК у м. Запоріжжі, зазначено їх недоліки, сформульовано основні завдання подальших наукових досліджень у сфері управління якістю пасажирських перевезень у містах.

ЛІТЕРАТУРА:

1. *Спирин И.В.* Перевозки пассажиров городским транспортом / *И.В. Спирин.* – М. : ИКЦ «Академкнига», 2004. – 413 с.
2. *Артынов А.П.* Автоматизация процессов планирования и управления транспортными системами / *А.П. Артынов, В.В. Скалецкий.* – М. : Наука, 1981. – 280 с.
3. *Базилюк А.В.* Ключові аспекти управління якістю пасажирських перевезень / *А.В. Базилюк, І.О. Хоменко* // Вісник Національного транспортного університету. – 2008. – № 17(1). – С. 12–17.
4. *Лігум Ю.С.* Економічна модель якості обслуговування пасажирів на маршрутах міської пасажирської транспортної системи / *Ю.С. Лігум, Є.Г. Лозачов* // Актуальні проблеми економіки. – 2004. – № 1(31). – С. 124–139.
5. *Бабушкін Г.Ф.* Оцінка якості транспортного обслуговування пасажирів у містах / *Г.Ф. Бабушкін, О.Ф. Кузькін, В.Х. Козирев* // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – 2009. – № 11(141). – С. 25–27.

КУЗЬКІН Олексій Феліксович – доцент кафедри транспортних технологій Запорізького національного технічного університету.

Наукові інтереси:

- дослідження операцій у транспортних системах;
- міські та виробничі транспортні системи.

Тел.: (061)769-84-40.

E-mail: tf301@ukr.net

Подано 06.06.2010

Кузькін О.Ф. Нормативно-правові аспекти оцінки якості послуг маршрутного пасажирського транспорту загального користування

Кузькин А.Ф. Нормативно-правовые аспекты оценки качества услуг городского маршрутного пассажирского транспорта общего пользования

Kuzkin O.F. Legislative aspects of an estimation of quality of services of the urban public transport

УДК 658.012

Нормативно-правовые аспекты оценки качества услуг городского маршрутного пассажирского транспорта общего пользования / А.Ф. Кузькин

Рассмотрены вопросы нормативно-правового обеспечения управления качеством предоставления транспортных услуг пассажирам на городском маршрутном транспорте общего пользования. Выполнен анализ требований, выдвигаемых государственными нормативными актами к отдельным показателям качества пассажирских перевозок в городах. Приведен пример установления нормативов качества транспортного обслуживания населения в г. Запорожье.

УДК 658.012

Legislative aspects of an estimation of quality of services of the urban public transport / O.F. Kuzkin

Questions of is legislative maintenance of quality management of transport services to passengers on the urban public transport of the general using are considered. The analysis of the requirements which are put forward by the state statutory acts to separate indicators of quality of passenger transportations in cities is made. The example of working out of specifications of quality of transport service of the population in Zaporizhzhya is resulted.