

СЕКЦІЯ 3 МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ

ЗАСАДНИЧІ ПІДХОДИ ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ МІСЬКОГО ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

BASIC APPROACHES FOR PROVIDING QUALITY OF CITY PASSENGER TRANSPORT SERVICES

У статті здійснено формулювання засадничих підходів до забезпечення якості послуг міського пасажирського транспорту. А саме: обґрунтовано комплекс засад забезпечення якості послуг міського пасажирського транспорту. Встановлено, що рівень обслуговування може бути визначений відповідно до комплексу параметрів, ключовими з яких є: частота надання послуги, час надання послуги протягом доби, площа і щільність покриття міської мережі, а також інші пов'язані з ними параметри перевезень. Іншими параметрами, які визначають якість послуг, є рівень обслуговування на маршруті, умови очікування громадського транспорту на зупинках, стійкість і надійність перевезень. Основними параметрами послуг міського громадського транспорту, які характеризують якість послуг і одночасно рівень обслуговування населення, є забезпечення територіальної доступності та мобільності споживачів (пасажирів). Доведено, що у процесах моніторингу та вимірювання якості послуг міського громадського транспорту ключовим показником повинен бути індекс задоволеності клієнтів (пасажирів). Виявлено, що система якості послуг громадського транспорту повинна бути орієнтована на підвищення стійкості та надійності перевезень пасажирів. З цією метою повинні проводитися коригувальні та запобіжні дії. Коригувальні дії використовуються для зміни стану зниження якості послуг, що надаються, а запобіжні дії є превентивними, що не допускають зниження їхньої якості. Задля одержання вказаних результатів було проаналізовано специфіку приватних та суспільних благ та встановлено, що основними властивостями приватних благ є виключність, суперництво та відторгнення. А визначальними характеристиками суспільних благ виступають невиключність, неконкурентність, обов'язковість. У зв'язку із цим перспективи подальших наукових досліджень пов'язані з визначенням пріоритетних напрямів розвитку системи міського пасажирського транспорту у контексті трансформаційних та взаємообумовлених процесів кореляції приватних і суспільних благ.

Ключові слова: міське самоврядування, якість послуг, транспортне

забезпечення, пасажирський транспорт.

The article formulates the fundamental approaches to ensuring the quality of urban passenger transport services. Namely: the complex of the principles of providing quality of urban passenger transport services is substantiated. It has been established that the level of service may be determined according to a set of parameters, the key of which is: the frequency of service, the time of service during the day, the area and density of coverage of the city network, as well as other related transport parameters. Other parameters that determine the quality of services are the level of service on the route, waiting conditions for public transport at stops, the stability and reliability of transportation. The main parameters of urban public transport services, which characterize the quality of services and at the same time the level of service of the population, are the provision of territorial accessibility and mobility of consumers (passengers). It is proved that in the processes of monitoring and measuring the quality of public transport services the key indicator should be a customer satisfaction index (passenger). It has been revealed that the system of quality of public transport services should be aimed at increasing the stability and reliability of passenger transportation. Corrective and precautionary measures should be taken to this end. Corrective actions are used to change the state of decline in the quality of services provided, and preventive actions are preventive, which does not allow decreasing their quality. In order to obtain the indicated results, the specifics of private and public goods were analyzed, and it was established that the main properties of private goods are exclusivity, rivalry and rejection. Defining characteristics of public goods are non-exclusiveness, noncompetitiveness, and compulsion. In connection with this, the prospects for further research are related to the definition of priority directions of the development of the system of urban passenger transport in the context of transformational and mutually determined processes of correlation of hidden and public goods.

Key words: local self-government, quality of services, transportation, passenger transport.

УДК 352.351.815
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5240-2019-12-16>

Борозенець М.І.

аспірант кафедри регіонального управління, місцевого самоврядування та управління містом
Національна академія державного управління при Президентові України

Постановка проблеми в загальному вигляді. У сучасних реаліях поточного етапу децентралізації, наростання процесів урбанізації та формування передумов для агломераційних явищ, наростає значущість проблематики забезпечення якості послуг міського пасажирського транспорту. Цю тенденцію

підсилює поточний етап публічної політики у сфері формування сервісної держави в аспекті визначення ключових засад і принципів адекватного поставленим цілям регуляторного складника. Усе вищезазначене формує теоретичні підстави для здійснення дослідження засадничих підходів забезпе-

чення якості послуг міського пасажирського транспорту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання управління якістю транспортних послуг перебуває в центрі уваги сучасних фахівців. Зокрема, питаннями якості пасажирських перевезень займаються Г.Ф.Бабушкін [2], Н.А. Боровик [5], К.Є. Вакуленко [7], О.М. Єрмак [12], А.А. Кашканов [13], Я.Я. Назаренко [18] та низка зарубіжних учених, зокрема [23–25].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Водночас проблематика засадничих підходів до управління якістю надаваних транспортних послуг міським пасажирським транспортом ще не перебувала предметом спеціальних наукових досліджень.

Мета статті – сформулювати засадничі підходи до забезпечення якості послуг міського пасажирського транспорту.

Виклад основного матеріалу. Наявні в науковій літературі тлумачення поняття послуг громадського транспорту пов'язані або з особливою споживчою вартістю (корисністю цього виду послуг) або діяльністю, що приносить певну вигоду (користь) її споживачам. Однак видається більш продуктивним і сучасним підхід, за яким сутність послуг громадського транспорту, виражену в його понятті, слід пов'язувати з громадським, приватним або частково суспільним благом, основні ознаки яких наведено нижче [20].

Наприклад, приватні блага (товари або послуги) мають три основні характеристики за конструкцією [10, с. 89; 14, с. 71]. 1. Виключність. Споживачі приватних благ можуть бути виключені з процесу споживання товару або послуги з боку продавця, якщо вони не готові або не в змозі заплатити за них. 2. Суперництво. Споживання приватного блага однією людиною зменшує його кількість для інших, отже, використовувати у виробництві товарів і наданні послуг ресурси є обмеженими. 3. Відторгнення. Від приватних товарів і послуг споживач може відмовитися, якщо вони не відповідають його очікуванням, смакам, звичкам і перевагам.

Характеристики суспільних благ є протилежними характеристикам приватних благ. 1. Невиключність. Вигоди, одержувані від надання чистих суспільних благ, не можуть отримувати тільки ті споживачі, хто насправді оплачує цей товар або послугу. 2. Неконкурентність. Споживання суспільного блага однією людиною не применшує його кількість для всіх, хто лишився споживачів. 3. Обов'язковість. Від громадських товарів і послуг споживач не може відмовитися, навіть

якщо вони не відповідають його очікуванням, смакам, звичкам і перевагам.

Прикладами суспільних/громадських благ є вуличне освітлення, національна оборона, парки і сквери, набережні, прослуховування радіостанцій, використання вітрової та сонячної енергії. Чисті суспільні блага зазвичай не надаються в приватному секторі економіки, тому що їх надання в користування не в змозі забезпечити отримання прибутку.

Більшість суспільних благ не є чисто суспільними благами, тобто, є частково громадськими, що мають характеристики: 1. Часткова невиключеність. Споживачі приватних благ іноді можуть бути виключені з процесу споживання товару або послуги з боку продавця, якщо вони не готові або не в змозі заплатити за них. 2. Часткова неконкурентність. До певного моменту часу додаткові споживачі, які використовують ці блага, не зменшують їх доступну кількість для інших споживачів. 3. Часткова відчужуваність. Від приватних товарів і послуг споживач іноді може відмовитися, якщо вони не повністю відповідають його очікуванням, смакам, звичкам і перевагам.

Авторське визначення послуг громадського транспорту слід концептуально формулювати, виходячи з його соціально-економічної сутності як частково суспільного блага і основних ознак, що характеризують корисність (вигоду) для населення. Крім того, в дефініції послуг громадського транспорту необхідно враховувати їх ключовий вид – послуги перевезення населення. Послуга громадського транспорту – це частково суспільне благо, яке приносить користь населенню у вигляді просторової доступності та його мобільності [3, с. 14]. Як впливає з даного визначення сутності послуги міського громадського транспорту, її основними параметрами, котрі характеризують якість послуги і одночасно рівень обслуговування населення, є забезпечення територіальної доступності та мобільності споживачів (пасажирів). У зв'язку з цим доцільно розглянути концептуальні положення підвищення якості послуг міського громадського транспорту. У широкому розумінні поняття якості визначається як сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, які здатні задовольняти заявлені або побічні потреби користувачів [11, с. 17]. Основні положення зазначеного стандарту, що стосуються вимог споживачів, їх задоволеності, а також відповідальності керівників організації досить повно представлені в науковій літературі. Що стосується послуг міського громадського транспорту, їхня якість

має бути заснована на процесах [12, с. 41]. До сфери забезпечення якості управління послугами громадського транспорту належать такі вимоги [4, с. 86]: визначення процесів, необхідних для системи контролю якості послуг; встановлення послідовності і взаємодії цих процесів; обґрунтування критеріїв і розроблення методів, необхідних для забезпечення ефективного управління цими процесами; забезпечення наявності ресурсів та інформації, необхідних для підтримки функціонування та моніторингу цих процесів; моніторинг, вимірювання і аналіз процесів формування якості послуг і реалізація дій, необхідних для досягнення запланованих результатів та постійного поліпшення якості послуг.

Є така класифікація цілей у сфері якості послуг громадського транспорту [4, с. 89]: стратегічні цілі, які застосовуються до всіх організацій громадського транспорту. Вони, як правило, включені в саму політику організацій і декларують орієнтири в сфері якості обслуговування пасажирів; цілі, що характеризують якість виконання конкретних завдань і ступінь задоволеності пасажирів. Вони застосовні до всіх функціональних видів діяльності організацій громадського транспорту і відповідальні за якість обслуговування; цілі у сфері якості послуг, що надаються системою міського громадського транспорту, які пов'язані з поліпшенням окремих параметрів споживчих властивостей послуг; цілі у сфері якості процесів і операцій послуг перевезення пасажирів, а також додаткового сервісу.

У процесах моніторингу та вимірювання якості послуг міського громадського транспорту ключовим показником повинен бути індекс задоволеності клієнтів (пасажирів). Методологія розроблення, вимірювання та оцінки індексу задоволеності клієнтів послугами міського громадського транспорту повинні бути описані і зафіксовані в інструкціях щодо їх застосування. Наприклад, для моніторингу та вимірювання задоволеності клієнтів збирається і аналізується інформація щодо потреб та очікувань клієнтів (існуючих/наявних і потенційних пасажирів). Ця інформація використовується для підтримки і підвищення задоволеності клієнтів, а також для поліпшення в цілому послуг громадського транспорту. Необхідні для вимірювання, оцінки та аналізу задоволеності клієнтів дані слід отримувати на основі зворотного зв'язку, наприклад, скарг пасажирів, відмов від поїздок, опитувань споживачів послуг [25, с. 94].

Система якості послуг громадського транспорту повинна бути орієнтована на підвищення стійкості та надійності перевезень

пасажирів. З цією метою повинні проводитися коригувальні та запобіжні дії. Коригувальні дії використовуються для зміни стану зниження якості послуг, що надаються, а запобіжні дії є превентивними, що не допускають зниження їх якості. Всі виявлені проблеми невідповідної якості послуг міського громадського транспорту оцінюються з погляду їх потенційного впливу на витрати перевезень пасажирів, витрат на якість послуг, продуктивність праці працівників транспортного господарства, надійність, безпеку і задоволеність пасажирів [1, с. 183; 22].

Попередній аналіз якісних параметрів послуг перевезення пасажирів на міському громадському транспорті показав, що рівень обслуговування може бути визначений відповідно до комплексу параметрів, ключовими з яких є частота надання послуги, час надання послуги протягом доби, площа і щільність покриття міської мережі, а також інші пов'язані з ними параметри перевезень. Є певний компроміс між кожним із цих факторів (параметрів), наприклад, концентруючи послуги уздовж основних автобусних маршрутів, автобусні оператори здатні підтримувати високу частоту послуг, але при низькому покритті мережі, і навпаки. Іншими параметрами, які визначають якість послуг, є рівень обслуговування на маршруті, умови очікування громадського транспорту на зупинках, стійкість і надійність перевезень. Є кілька груп цілей для різних рівнів обслуговування. До них, зокрема, належать такі: поліпшення якості обслуговування для наявних споживачів із метою підтримки наявної клієнтської бази і, в деяких випадках – генерування додаткових поїздок; підвищення якості послуг для залучення додаткових клієнтів з метою модального переходу від особистих автомобілів до громадського транспорту; адаптація рівня обслуговування до підвищеного попиту на перевезення в пікові періоди часу. Для задоволення соціальних критеріїв добробуту можуть бути запропоновані деякі додаткові послуги для надання допомоги в досягненні будь-якої соціальної мети, наприклад, подолання соціального відчуження осіб з обмеженими фізичними можливостями, або мають певний соціальний статус [9, с. 106].

Щодо громадського транспорту, якість перевезень є функцією комфорту, надійності, безпеки і екологічності [1, с. 67]. У зв'язку із цим рівень обслуговування також розглядається як фактор, що визначає якість послуг громадського транспорту. Вважається, що якість послуг громадського транспорту слід оцінювати в більш широкому аспекті по частоті

перевезень, часу роботи на маршруті, графіку перевезень, транспортних витрат, а також кращому використанні альтернативних засобів пересування (особистий автомобіль або ходьба). Коли ми розглядаємо міський громадський транспорт, за винятком окремих спеціалізованих і першокласних послуг, пасажирів, як правило, не мають можливість придбати додатковий елемент якості. Практика надання послуг на громадському транспорті показує, що органи місцевого самоврядування та транспортні організації схильні не помічати, а, отже, і планувати підвищення якості обслуговування пасажирів. Зокрема, фактори якості послуг не аналізуються під час розгляду транспортних витрат, навіть якщо деякі з них були оцінені в грошовому вираженні з використанням економіко-математичних методів [21, с. 118; 23, с. 964].

Підвищення якості послуг міського громадського транспорту стосується двох груп пасажирів – тих, які мають особистий автомобіль, і тих, які не мають його. Зазначені групи пасажирів слід розглядати взаємопов'язано. Наприклад, пасажирів, які зараз не мають власного авто, не обов'язково будуть користуватися послугами громадського транспорту завжди, тому ОМС і оператори послуг громадського транспорту повинні враховувати цю обставину під час планування обсягів і якості послуг перевезення. Інакше кажучи, регульований ринок послуг громадського транспорту є динамічним, що обумовлено змінами соціально-економічних умов життєдіяльності населення. Досвід показує, що населення, яке не має особистого автомобіля, може знайти в майбутньому альтернативу громадському транспорту, тому ця група населення з погляду маркетингу некомерційних організацій не повинна розглядатися як лояльні клієнти [24, с. 648].

Міський громадський транспорт повинен бути конкурентоспроможним щодо особистих автомобілів за ступенем задоволення потреб клієнтів. Наприклад, власники автомобілів мають можливість і часто готові платити значні суми коштів на різні додаткові сервісні опції, такі як супутникові навігаційні системи, шкіряний інтер'єр в машині, дорогу аудіо- та відео-техніку. Тоді як основні потреби власника автомобіля пов'язані, перш за все, з підвищенням територіальної доступності та зростанням мобільності. Отже, вибір варіанта використання громадського транспорту для власників автомобілів пов'язаний з пропозицією пакета послуг громадського транспорту з більш високим рівнем обслуговування.

Зміна рівня обслуговування, як правило, здійснюється за такими основними причи-

нами. Для поліпшення якості обслуговування існуючих клієнтів за рахунок збільшення частоти руху транспорту, що дозволяє скоротити час очікування транспортного засобу, час затримки, час перевезення. Це дає змогу знизити загальні витрати, пов'язані з поїздкою, і зберегти наявну клієнтську базу. Збільшення загального періоду часу руху громадського транспорту на маршруті знижує ймовірність скорочення трафіку і підвищує можливість отримання доступу до послуг перевезення, що також розглядається як поліпшення якості послуг для існуючих пасажирів і генерує їх подальші поїздки [15, с. 13].

Значна кількість транспортних операторів пропонують різні рівні обслуговування упродовж тижня, задля мінімізації своїх операційних витрат. Зазвичай рівень обслуговування є нижчим в будні дні з піковими періодами, ввечері і в вихідні дні. Важливу роль у підвищенні якості обслуговування відіграють додаткові послуги для задоволення соціальних критеріїв добробуту. Вони допомагають досягти будь-яких соціальних цілей, таких як подолання соціального відчуження, підвищення рівня доступності та мобільності. Крім того, модальний перехід до громадського транспорту від використання особистих автомобілів зменшує число аварій і впливів на навколишнє середовище [26, с. 14].

Фінансування підвищення рівня обслуговування на міському громадському транспорті має наступні джерела: доходи, одержувані від продажу квитків, і субсидії місцевих органів влади. Використання зазначених джерел фінансування багато в чому вирішується в залежності від того, хто приймає рішення про підвищення рівня обслуговування і його обґрунтовує. Якщо рішення приймається транспортним оператором на комерційних засадах, то оператор, отже, очікує, що виручка і отримуваний прибуток від продажу квитків достатні для фінансування зростання якості обслуговування [8, с. 167]. Якщо рішення приймається органами місцевого самоврядування з урахуванням соціальних цілей, то витрати на надання цих послуг будуть фінансуватися на основі поєднання доходів від продажу квитків і операційних субсидій МОПУ [16, с. 45; 19, с. 140].

Висновки. Обґрунтовано комплекс засадничих підходів до забезпечення якості послуг міського пасажирського транспорту, а саме: *встановлено*, що рівень обслуговування може бути визначений відповідно до комплексу параметрів, ключовими з яких є: частота надання послуги, час надання послуги протягом доби, площа і щільність покриття

міської мережі, а також інші пов'язані з ними параметри перевезень. Іншими параметрами, які визначають якість послуг, є рівень обслуговування на маршруті, умови очікування громадського транспорту на зупинках, стійкість і надійність перевезень. Основними параметрами послуги міського громадського транспорту, котрі характеризують якість послуги і одночасно рівень обслуговування населення, є забезпечення територіальної доступності та мобільності споживачів (пасажирів). Доведено, що у процесах моніторингу та вимірювання якості послуг міського громадського транспорту ключовим показником повинен бути індекс задоволеності клієнтів (пасажирів). Виявлено, що система якості послуг громадського транспорту повинна бути орієнтована на підвищення стійкості та надійності перевезень пасажирів. З цією метою повинні проводитися коригувальні та запобіжні дії. Коригувальні дії використовуються для зміни стану зниження якості послуг, що надаються, а запобіжні дії є превентивними, що не допускають зниження їх якості.

Перспективи подальших наукових досліджень пов'язані з визначенням пріоритетних напрямів розвитку системи міського пасажирського транспорту.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Амбарцумян В.В. Системний аналіз проблем забезпечення безпеки дорожнього руху. Санкт-Петербург, 2009. 352 с.
2. Бабушкін Г.Ф., Кузькін О.Ф., Козирев В.Х. Оцінка якості транспортного обслуговування пасажирів у містах. *Вісник Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля*. 2009. № 11 (141). С. 25–27.
3. Баранов О.П. Механізм управління державною спеціальною службою транспорту в системі забезпечення національної безпеки України : автореф. дис. ... к. наук з держ. упр. : 25.00.02 – «Механізми державного управління». Київ, 2017. 17 с.
4. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. Москва, 2010. 224 с.
5. Боровик Н.А., Сив'юк Т.С. Оцінка якості та ефективності пасажирських перевезень у сучасних ринкових умовах. *Управління проектами, системний аналіз і логістика. Технічна серія*. 2012. Вип. 9. С. 268–270.
6. Бурлаков А.Н., Голик С.С., Чаюн Т.Н. Стратегический маркетинг. Винница, 2015. 88 с.
7. Вакуленко К.Є., Харченко В.Ф. Щодо якості перевезень на маршрутах міського пасажирського транспорту. *Восточно-Европейский журнал передовых технологий*. 2012. № 3 (4). С. 57–59.
8. Гаркавенко С.С. Маркетинг. Київ, 2016. 384 с.
9. Горбунов Л.М. Принцип законності у нормотворчій діяльності органів виконавчої влади. Київ, 2018. 240 с.
10. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики / за ред. В.Б. Авер'янова. Київ, 2013. 384 с.
11. ДСТУ 4:2006: Системи керування якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб'єктах місцевого самоврядування. Київ, 2006. 58 с.
12. Єрмак О.М., Пустовіт В.І. Щодо визначення якості пасажирських перевезень. *Наукові нотатки*. 2014. Вип. 46. С. 170–176.
13. Кашканов А.А. Кашканова Г.Г., Стенжицька І.Є. Оцінка якості автотранспортного обслуговування пасажирських перевезень в умовах нечітко визначених очікувань споживачів. *Наукові нотатки*. 2010. Вип. 28. С. 246–251.
14. Кіцул Ю.С. Адміністративно-правове регулювання діяльності місцевих органів виконавчої влади. Львів, 2014. 200 с.
15. Крісенко С.А. Діяльність органів місцевого самоврядування в забезпеченні транспортних послуг : автореф. дис. ... к. наук з держ. упр. : 25.00.02 – «Механізми державного управління». Київ, 2005. 17 с.
16. Малишко Д.В. Суб'єкти адміністративно-правового регулювання відносин у сфері муніципального транспорту в Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Юридичні науки*. 2016. Вип. 5. С. 44–51.
17. Мішина Н.В. Муніципальне управління в США та в Сполученому Королівстві Великої Британії і Північній Ірландії: порівняльно-правове дослідження : автореф. дис. ... к. юрид. наук : 12.00.02 – «Конституційне право». Одеса, 2012. 20 с.
18. Назаренко Я.Я. Формування критеріїв якості послуг пасажирського транспорту в умовах європейської інтеграції України. *Економіка та управління на транспорті*. 2017. Вип. 4. С. 72–79.
19. Присяжнюк А.В. Окремі аспекти вдосконалення адміністративно-правового забезпечення перевезення пасажирів автомобільним транспортом в Україні. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2015. № 3. С. 138–142.
20. Сайт департаменту транспорту КМДА / Транспортний портал Києва. URL: <http://kievtransport.com.ua/>.
21. Тойменцева І.А. Определение интегрального показателя развития услуг пассажирского транспорта на основе экономико-математического моделирования. *Вестник Самарского государственного экономического университета*. 2010. № 2 (64). С. 115–119.
22. Устойчивая транспортная политика. (CEMT/CM(2000)). URL: <http://www.internationaltransportforum.org/>.
23. Bazargan M., Guzhvaa V.S. Impact of gender, age and experience of pilots on general aviation accidents. *Accident Analysis & Prevention*. 2011. № 43 (3). P. 962–970.
24. Mansfield E. Technical Change and Rate Imitation. *Econometrica*. 2001. Vol. 29. № 4. P. 645–666.
25. Plutchik R., Emotion: A Psychoevolutionary Synthesis. New York, Harper & Row, 2008. 311 p.
26. Starowicz W. Jakosc przewozow w miejskim transporcie zbiorowym. Krakow : Wydaw. Politechniki Krakowskiej im. Tadeusza Kosciuszki, 2007. 231 s.