

technical condition. Norms of the international agreements and the law of the European Union]. Kyiv, DP "DerzhavtotransNDIproekt", 2008, 536 p.

19. Pro utylizatsiyu transportnykh zasobiv [On Disposal of Vehicles] : the Law of Ukraine. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/421-18#Text> .

20. Directive 2000/53/EC of the European Parliament and of the Council of 18 September 2000 on end-of life vehicles. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02000L0053-20200306&qid=1635862607573> .

21. Commission Decision 2005/293/EC of 1 April 2005 laying down detailed rules on the monitoring of the reuse/recovery and reuse/recycling targets set out in Directive 2000/53/EC of the European Parliament and of the Council on end-of-life vehicles. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1405347723548&uri=CELEX:32005D0293> .

22. Pravyla ekspluatatsiyi kolisnykh transportnykh zasobiv [Rules for the wheeled vehicles' operation], approved by the order of the Ministry of Infrastructure of Ukraine of 17 July 2012 No 521, registered at the Ministry of Justice of Ukraine on 14 August 2012 with No 1586/21898. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1453-13#n254> .

23. Assessing the quality level of technological processes at car service enterprises / L. Tarandushka, V. Mateychyk, N. Kost'yan and others. Eastern-European journal of enterprise technologies, 2020, # 2/3 (104), pp. 58-75. Scopus.

24. Tarandushka, L. A., Mateychyk, V. P., Hrytsuk, I. V., Kostyan, N. L., Markov, O. D., Tarandushka, I. P. Metody otsinyvannya yakosti tekhnolohichnykh protsesiv u systemakh avtoservisu [Methods to assess the quality level of technological processes at automotive service enterprises]. Kherson, OLDI-PLUS, 2021, 212 p. ISBN 978-966-289-555-1.

УДК 656.13

DOI: 10.33868/0365-8392-2021-4-268

© М. К. Велісевич, старший науковий співробітник відділу законодавчого забезпечення виконання міжнародних договорів у сфері транспорту, e-mail: nvelisevich@insat.org.ua, ORCID:0000-0003-4724-4478

© О. В. Поспільна, провідний інженер відділу пасажирських та вантажних перевезень, e-mail: opospishna@insat.org.ua, ORCID: 0000-0003-0549-1454 (ДП "ДержавтотрансНДІпроєкт")

© Н. К. Велісевич, старший научный сотрудник отдела законодательного обеспечения выполнения международных договоров в сфере транспорта, e-mail: nvelisevich@insat.org.ua, ORCID:0000-0003-4724-4478

© О. В. Поспільная, ведущий инженер отдела пассажирских и грузовых перевозок, e-mail: opospishna@insat.org.ua, ORCID: 0000-0003-0549-1454 (ГП "ГосавтотрансНИИпроєкт")

© Mykola Velisevich, Senior Researcher, Legislative Support for the Implementation of International Agreements in the Field of Transport Department, e-mail: nvelisevich@insat.org.ua, ORCID: 0000-0003-4724-4478

© Olga Pospishna, Leading Engineer Passenger and Freight Transport Department, e-mail: opospishna@insat.org.ua, ORCID: 0000-0003-0549-1454 (SE "State Road Transport Research Institute")

АСПЕКТИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ В УКРАЇНІ КРИТЕРІЇВ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПАСАЖИРСЬКОГО АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ З ВИКОРИСТАННЯМ ДОСВІДУ ЄВРОСОЮЗУ

АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ В УКРАИНЕ КРИТЕРИЕВ
КАЧЕСТВА УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО АВТОМОБИЛЬНОГО
ТРАНСПОРТА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ОПЫТА
ЕВРОСОЮЗА

ASPECTS OF INTRODUCTION IN UKRAINE OF QUALITY
CRITERIA FOR PASSENGER ROAD TRANSPORT SERVICES
USING THE EXPERIENCE OF THE EUROPEAN UNION

Анотація. У статті визначені основні концептуальні засади, напрями, механізми й етапи формування та запровадження обґрунтованих критеріїв якості послуг пасажирського автомобільного транспорту, що надають на автобусних маршрутах загального користування із застосуванням досвіду Євросоюзу. Для успішного впровадження системи критеріїв якості послуг у містах і регіонах надані рекомендації органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування щодо здійснення певної підготовчої роботи, спрямованої на створення законодавчого, економічного, фінансового, кадрового та організаційного-технічного забезпечення заходів, які потрібно реалізувати у процесі запровадження.

Ключові слова: критерії якості послуг пасажирського транспорту, національні стандарти, система і методи оцінювання якості транспортних послуг та управління ними, опитування очікувань споживачів послуг, безготівкова система оплати проїзду, концепція запровадження критеріїв якості послуг, єдиний методично-координаційний центр процесу впровадження критеріїв якості послуг.

Аннотация. В статье определены основные концептуальные основы, направления, механизмы и этапы формирования и внедрения обоснованных критериев качества услуг пассажирского автомобильного транспорта, предоставляемых на автобусных маршрутах общего использования с применением опыта Евросоюза. Для успешного внедрения системы критериев качества услуг в городах и регионах предоставлены рекомендации органам исполнительной власти и органам местного самоуправления по осуществлению определенной подготовительной работы, направленной на создание законодательного, экономического, финансового, кадрового и организационного обеспечения мероприятий, которые нужно будет реализовывать в процессе внедрения.

Ключевые слова: критерии качества услуг пассажирского транспорта, национальные стандарты, система и методы оценки качества транспортных услуг и управление ими, опрос ожиданий потребителей услуг, безналичная система оплаты проезда, концепция введения критериев качества услуг, единый методично-координационный центр процесса внедрения критериев качества услуг.

Abstract. The article defines the main conceptual principles, directions, mechanisms and stages of formation and implementation of reasonable criteria for the quality of passenger road transport services provided on public bus routes using the experience of the European Union. In order to successfully implement the system of service quality criteria in cities and regions, recommendations were provided to executive authorities and local governments on certain preparatory work aimed at creating legislative, economic, financial, personnel and organizational-technical support measures to be implemented.

Keywords: criteria of quality of passenger transport services, national standards, system and expectations of consumers of services, non-cash fare system, concept of introduction of criteria of quality of services, single methodical.

Вступ

Завдяки своїй доступності, мобільності автомобільний пасажирський транспорт має значний вплив на задоволення життєвих потреб населення України. Нині потреба українців у перевезеннях у кількісному вираженні задовільнена, але якість послуг пасажирського автотранспорту не може задовольнити населення ні рівнем надійності, комфортності, безпечності, регулярності послуг, ні ефективністю функціонування мережі маршрутів.

Постановка проблеми

Низька якість послуг пасажирського транспорту є наслідком недостатнього рівня організації перевезень. До цього часу рівень ефективності управлінських рішень у цьому напрямку не забезпечує потрібної якості та безпечності послуг. Організатори перевезень, які повинні розвивати й забезпечувати якість послуг на відповідних територіях і маршрутах, станом на початок 2021 року не мають потрібних для керівництва нормативних документів, затверджених в установленому порядку: ні державних стандартів якості, ні обґрунтованих критеріїв якості чи індикаторів, яких вони повинні досягати. Для забезпечення системної роботи щодо досягнення очікуваної якості послуг пасажирського транспорту необхідно запровадити в Україні національні стандарти якості цих послуг з урахуванням найкращого до-

свіду Євросоюзу і відповідно до вимог стандартів визначити обґрунтовані критерії якості послуг за всіма напрямками та з урахуванням місцевих умов і особливостей.

Базові положення дослідження

Після ратифікації в Україні Європейської хартії місцевого самоврядування прийнято низку нормативно-правових актів, які створюють правові та фінансові основи діяльності органів місцевого самоврядування. Серед очікуваних від реалізації положень Європейської хартії місцевого самоврядування, передбачених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 № 333-р, є запровадження стандартів (нормативів) якості публічних послуг, що надаються населенню органами місцевого самоврядування базового та регіонального рівня та критеріїв оцінювання якості. Застосування показників якості транспортних послуг передбачено Законом України "Про автомобільний транспорт", яким встановлено (стаття 31), що відносини автомобільного перевізника, який здійснює перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування, із органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування "...визначаються договором про організацію перевезень пасажирів на автобусному маршруті загального користування, у якому встановлюються: перелік маршрутів загального користування, які буде об-

слуговувати автомобільний перевізник, умови організації перевезень та показники якості транспортного обслуговування населення...".

Запровадження системи критеріїв оцінювання якості послуг пасажирських перевезень та стимулювання перевізників за їхнього досягнення передбачено і Національною транспортною стратегією України на період до 2030 року, затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.05.2018 № 430-р.

Застосовані методи

Дослідження законодавства України та ЄС щодо вимог до організації та надання якісних послуг пасажирського транспорту, аналіз підходів до визначення основних критеріїв якості, методів їхнього оцінювання та застосування коригувальних заходів у досягненні встановлених цілей.

Мета роботи

Визначення концептуальних засад, напрямів, механізмів та етапів формування й запровадження обґрунтованих критеріїв якості послуг пасажирського автомобільного транспорту на автобусних маршрутах загального користування із застосуванням досвіду Євросоюзу.

Основна частина

Запровадження зазначених критеріїв якості послуг необхідно здійснювати відповідно до вимог національних стандартів України, проекти яких розроблені ДП "ДержавтотрансНДІпроект" і під час написання статті проходять технічну експертизу в структурах національного органу стандартизації (ДСТУ EN 13816:20 (EN 13816:2002, IDT) та ДСТУ EN 15140:20 (EN 15140:2006, IDT)). Ці проекти розроблені на базі стандартів Європейського Союзу: EN 13816:2002 "Transportation – Logistics and services – Public passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement" (Транспорт. Логістика і послуги. Громадський пасажирський транспорт. Визначення, цілі та кількісне оцінювання якості наданих послуг) та EN 15140:2006 "Public passenger transport – Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality" (Громадський пасажирський транспорт. Основні вимоги і рекомендації щодо систем кількісного оцінювання якості наданих послуг).

Організація надання послуг пасажирського транспорту у країнах ЄС відповідно до вимог зазначених стандартів привела до позитивних результатів щодо підвищення ефективності і якості послуг та усунула багато проблемних питань, які

були основними причинами, що гальмували розвиток багатьох напрямків сучасних транспортних технологій та методів оцінювання якості послуг.

У проєкті національних стандартів використані методи європейських стандартів якості. Для оцінки рівня якості застосовані засоби порівняння фактично досягнутого показника з нормативним. На підставі оцінки якості за кожним окремим показником установлена інтегральна оцінка якості.

Оцінку якості використовують для управління якістю транспортного обслуговування пасажирів. Під управлінням якістю транспортного обслуговування пасажирів розуміють цілеспрямовану діяльність організаторів перевезень і перевізників, результатом якої є перехід від рівня якості досягнутого до нормативного з метою максимального наближення до потреб пасажирів.

Загальна якість громадського пасажирського транспорту містить велику кількість критеріїв. Останні визначають відповідність рівня послуг запитам споживачів наданої послуги. У європейському стандарті EN 13816:20 вони розділені на 8 категорій.

- 1. Наявність послуг:** обсяг послуг, пропонований з урахуванням географічних умов, часу, періодичності руху транспортних засобів і характеристик транспортної системи.
- 2. Доступність послуг:** доступність системи послуг громадського пасажирського транспорту для споживачів і зв'язок системи послуг з іншими транспортними системами.
- 3. Наявність інформації:** систематичне надання споживачам інформації про систему послуг громадського пасажирського транспорту для можливості використання такої інформації у плануванні та здійсненні поїздок.
- 4. Час:** часові параметри послуг, які необхідно знати для планування та здійснення поїздок.
- 5. Забезпечення зручності для споживачів:** наявність елементів послуг, призначених для узгодження, наскільки практично можливо, стандартних вимог до послуг із вимогами окремих споживачів.
- 6. Комфортність** наявність елементів послуг, призначених для забезпечення зручності для споживачів у поїздках громадським пасажирським транспортом.

7. Безпека: цей критерій характеризує ступінь безпеки і захищеності споживачів від небезпечних ситуацій та аварій унаслідок вжиття ефективних заходів захисту і внаслідок дій, спрямованих на те, щоб споживачі знали про такі заходи.

8. Вплив на навколишнє середовище: цей критерій характеризує вплив послуг громадського пасажирського транспорту на навколишнє середовище.

Більшу частину з наведених категорій якості 1-8 використовують для оцінювання послуг, надаваних пасажиром перевізником. Категорії якості 1, 2 і частково 4, 8 характеризують рівень розвитку маршрутної мережі і досягнення організатора перевезень, який забезпечив потрібний рівень зазначених критеріїв якості та оптимальні показники маршрутної мережі. Рівень розвитку маршрутної мережі потенційно визначає загальні витрати часу пасажиром на поїздку в межах маршрутної мережі міста.

Оцінювання якості наданих послуг є частиною циклу якості обслуговування, де вибір критеріїв якості та відповідних заходів може одночасно відображати та визначати певні аспекти якості. Для оцінювання якості виконання послуг для кожного критерію слід використовувати відповідні методи. Вимоги та рекомендації, зазначені в цій роботі, можуть бути застосовані як для оцінювання постачальником послуг, так і сторонньою особою, уповноваженою компетентним органом. До основних методів вимірювання рівня якості послуг та рівня задоволення потреб споживачів, установлених шляхом опитування у громадському пасажирському транспорті, належать:

ОЗС – опитування задоволеності споживачів – важливо, щоб опитування і звітування про нього проводили регулярно та своєчасно;

ОНЕ – опитування незалежними експертами – опитування пасажирів повинні здійснювати незалежні експерти на основі найважливіших аспектів їхньої поїздки;

ЗПО – заходи прямого отримання інформації про послуги, що надаються – здійснюються шляхом організації на постійній основі контрольних оперативних записів певних параметрів послуги або за допомогою вибіркового спостереження, узятих на репрезентативній основі; для збору даних мають бути встановлені системи вимірювань.

Цей перелік не є вичерпними, і користувачі стандартів повинні визначати відповідні заходи та цілі якості обслуговування, враховуючи їхні власні обставини. Ситуація може значно відрізнятися, наприклад, між рівнем послуг у містах та послуг у сільській місцевості. Однак єдиним вихідним пунктом має бути здійснення за результатами опитувань та обстежень корегування заходів для досягнення критеріїв якості, максимально відповідним очікуванням споживачів.

Одним із найскладніших завдань у виконанні цієї роботи буде визначення конкретних критеріїв якості та порогів їхньої відповідності чи невідповідності, виражених у цифровому або органолептичному значенні. Складність полягає в тому, що в державних стандартах більшість критеріїв якості наведена в загальному вигляді без конкретного вимірюного чи оціненого значення, особливо це проявляється в оцінюванні оптимізації мережі транспортних маршрутів загалом, де потрібно на основі отриманих даних здійснити розрахунок потрібного показника. Проблемою визначення таких показників займалися багато окремих дослідників чи інститутів, але це стосувалось певних міст або регіонів з урахуванням їхніх особливостей, а тому результати таких досліджень не завжди можна узагальнити чи поширити на інших.

Враховуючи, що реалізація такого проєкту буде здійснюватися протягом значного часу і потребує залучення всіх учасників ринку пасажирських перевезень та застосування певних механізмів і взаємин, зокрема економічних, для успішного впровадження критеріїв якості послуг органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування необхідно здійснити певну підготовчу роботу, спрямовану на створення законодавчого, економічного, фінансового, кадрового та організаційно-технічного забезпечення заходів, які потрібно реалізовувати у процесі запровадження.

У містах і регіонах доцільно розробити концепцію запровадження системи критеріїв якості послуг пасажирського транспорту, якою передбачити етапи впровадження, затвердження необхідних для функціонування системи місцевих нормативних актів, створення груп експертів та проведення їхнього навчання.

На рівні центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері транспорту, доцільно створити єдиний центр координації та методичного забезпечення функціонування зазначеної системи з наданням цьому центру функцій:

- розроблення програм навчання та проведення навчання і підвищення кваліфікації експертів центрів координації та фахівців органів виконавчої влади, які здійснюють організацію надання послуг пасажирського автотранспорту;
- надання консультативних послуг місцевим органам виконавчої влади та перевізникам;
- розроблення за зверненням перевізників і місцевих органів виконавчої влади конкретних критеріїв якості послуг та систем їхнього оцінювання з урахуванням місцевих особливостей та вимог стандартів;
- здійснення моніторингу процесу впровадження систем критеріїв якості транспортних послуг та висвітлення результатів моніторингу на сайті методичного центру.

Очікувані результати

Запровадження в Україні критеріїв якості послуг пасажирського автомобільного транспорту відповідно до вимог національних стандартів України з використанням досвіду Євросоюзу сприятиме процесу стрімкого і постійного вдосконалення якості послуг пасажирського транспорту та задоволенню потреб і очікувань споживачів послуг. Організатори перевезень і перевізники зможуть об'єктивно оцінювати досягнуті рівні якості послуг та порівнювати їх із досягненнями альтернативних постачальників.

Реалізація такого проекту покращить систему надання послуг пасажирського автомобільного транспорту та підвищить їхню якість за рахунок:

- визначення першочергових цільових критеріїв якості шляхом системного постійного опитування споживачів послуг – пасажирів щодо очікуваного ними рівня якості послуг;
- встановлення для всіх учасників транспортного процесу передбачених стандартами критеріїв якості послуг;
- внесення організатором перевезень у договір із перевізником встановлених стандартом критеріїв якості послуг як обов'язкових для виконання;
- формування оптимальної структури парку автобусів;
- оптимізації системи міських і приміських автобусних маршрутів у комплексі із тролейбусними та трамвайними маршрутами, що обумовить забезпечення для пасажирів максимальної

зручності та мінімізації затрат часу як на очікування автобусів, так і на поїздки до пунктів призначення;

- встановлення обґрунтованих тарифів на проїзд пасажирів;
- реалізації можливості користування маршрутним автобусним транспортом пасажирами у візках та іншими пасажиром з обмеженою мобільністю;
- досягнення реального балансу інтересів усіх учасників процесу перевезення пасажирів.

Література

1. Про автомобільний транспорт [Електронний ресурс]: Закон України від 05.04.2001 № 2344-III. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2344-14>.
2. Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту [Електронний ресурс]: Постанова КМУ від 18 лютого 1997 р. № 176. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176-97-%D0%BF#Text>.
3. Про затвердження Порядку проведення конкурсу з перевезення пасажирів на автобусному маршруті загального користування [Електронний ресурс]: постанова КМУ від 03 грудня 2008 року. – № 1081 Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1081-2008-%D0%BF#Text>.
4. EN 13816:2002 Transportation – Logistics and services – Public passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement.
5. EN 15140:2006 Public passenger transport – Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality.
6. Національна транспортна стратегія України на період до 2030 року. Схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 травня 2018 року № 430.

References

1. About Road Transport [Pro avtomobilnyi transport. The Law of Ukraine, 5 April, 2001, № 2344-III], – Retrieved form: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2344-14>. [In Ukraine].
2. About the Statement Rules of Rendering of Services of Passenger road transport [Pro zatverdzhennya pravyl nadannya poslug pasazhyrskogo avtomobilnogo transportu, Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine, 18 February, 1997, № 176], – Retrieved form: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176-97-%D0%BF#Text>. [In Ukraine].
3. About the Statement the Order of carrying out competition on transportation of passengers on a public bus route [Pro zatverdzhennya poryadku provedennya konkursu z perevethennya pasazhyriv na autobusnomu marshruti zagalnogo korystuvannya, Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine, 3 December, 2008], – Retrieved form: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1081-2008-%D0%BF#Text>. [In Ukraine].
4. EN 13816:2002 Transportation – Logistics and services – Public passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement.
5. EN 15140:2006 Public passenger transport – Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality.
6. National Transport Strategy of Ukraine for the period up to 2030. Approved by the order of the Cabinet of Ministers of Ukraine of May 30, 2018 № 430.