

МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ НОМЕНКЛАТУРЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ АВТОМОБИЛЬНОГО ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА

В статье представлена общая методика формирования номенклатуры показателей доступности услуг автомобильного пассажирского транспорта, разработанная на основе анализа зарубежных и отечественных нормативно-методических документов в сфере обеспечения качества транспортного обслуживания населения.

В условиях социально-экономических преобразований, направленных на улучшение качества жизни россиян, услуги автомобильного пассажирского транспорта играют все большую роль, оказывая важнейшее влияние на мобильность и подвижность населения.

В настоящее время на долю автомобильного транспорта приходится более 50% объема пассажирских перевозок в стране. При этом деятельность пассажирского автомобильного транспорта в большинстве своем представляет собой сферу услуг, оказываемых предприятиями внешним потребителям, и исходя из этого требует наличия соответствующей нормативной базы, регламентирующей вопросы оказания услуг, включая их качество, важнейшими составляющими которого являются безопасность и доступность.

Анализ существующей нормативной базы показывает ее направленность на решение внутриведомственных вопросов, недостаточный юридический статус, функциональную неполноту (отдельные вопросы освещены неодинаково подробно и четко, некоторые вопросы не нашли отражения, это касается в том числе и вопросов обеспечения безопасности и доступности перевозок пассажиров), отсутствие системы применения нормативных документов. Такое состояние нормативной базы не позволяет использовать ее для целей регулирования рынка услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом, в т. ч. для целей определения показателей транспортной доступности, необходимость установления и использования которых определяется рядом законодательных и нормативно-правовых актов РФ, в т. ч. Указом Президента РФ «О Государственной стратегии экономической безопасности Российской Федерации (Основных положениях)»[1].

В этих условиях пассажирский автомобильный транспорт вступает в новую фазу своего развития, которая характеризуется необходимостью создания методических основ определения доступности оказываемых услуг на основе оценки соответствующих показателей, способных обеспечить гибкое реагирование на изменение транспортных потребностей населения и их адекватную трансформацию в организационно-технологические мероприятия в целях повышения социально-экономической эффективности транспортного обслуживания населения.

Доступность услуг пассажирского транспорта представляет собой «легкость», с которой любой гражданин может передвигаться от пункта отправления до места назначения, реализуя свое право на свободное и беспрепятственное перемещение. Поэтому совокупность факторов или характеристик, влияющих на транспортную доступность услуг пассажирского транспорта, весьма широка.

То, какие элементы или характеристики должны быть включены в так называемую номенклатуру показателей доступности услуг пассажирского транспорта, зависит от многих факторов, в том числе от уровней, на которых происходит оценка и управление ими, в зависимости от поставленных целей и задач, а также в зависимости от признаков или характеристик, определяющих способность услуги удовлетворить требования потребителя.

В этой связи показатели транспортной доступности могут быть классифицированы по следующим признакам.

1) В зависимости от проявления на различных стадиях жизненного цикла услуги.

В основе определения номенклатуры показателей доступности в соответствии с тре-

бованиями семейства стандартов ИСО 9000 лежит так называемая модель жизненного цикла товара или услуги [2].

Основу модели составляет цикл последовательных, взаимозависимых этапов жизненного цикла услуги, включающих в себя: планирование услуги, организацию и управление услугой, контроль качества услуги, проведение корректирующих мероприятий по изменению качества услуги. На основе анализа указанных этапов жизненного цикла услуги формируется представление о тех факторах, показателях, которыми характеризуются потребительские свойства услуги в соответствии с реализуемым этапом. Данная модель последовательного отражения свойств услуги может стать основой формирования номенклатуры показателей доступности услуг автомобильного пассажирского транспорта. В соответствии с этой моделью предлагается рассматривать различные уровни доступности.

Так, формирование транспортной услуги начинается в процессе различного рода исследований (например, маркетинговых), по результатам которых выявляется *ожидаемый уровень доступности*. Ожидаемый уровень доступности – это уровень доступности, который ожидается пассажиром и может определяться в границах установленных (явных) и предполагаемых (неявных или скрытых) требований пассажира.

Под установленным требованием понимается такое требование, которое определено в каком-либо нормативном документе. Примерами установленных требований пассажиров являются требования, которые оговариваются при заключении контрактов, требований законодательства к выполнению условий, например относящихся к обеспечению безопасности перевозок.

Под предполагаемыми требованиями подразумеваются ожидания, которые пассажиры обычно не формулируют конкретно, однако которые можно отнести к устойчивым предпочтениям. Предполагаемые потребности должны быть выявлены и определены в результате проведения различного рода исследований или опросов, через изучение того, что пассажиры выбирают из всего разнообразия характеристик и элементов доступности как

наиболее значимый, подходящий, важный или весомый по сравнению с другими предложенными им составляющими.

В соответствии с выявленными ожиданиями потребителей в процессе проектирования услуги возникает *планируемый уровень доступности* – это уровень доступности, который перевозчик стремится обеспечить пассажирам. Этот уровень зависит от уровня доступности, ожидаемого пассажирами, давления внешних и внутренних обстоятельств, финансовых и инфраструктурных ограничений, а также работы конкурентов. Планируемый уровень доступности может быть определен как наилучший результат взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя, который достигается системой в заданных условиях (заданном уровне тарифа на проезд и провоз багажа, при существующей инфраструктуре и т.д.).

Все организации общественного транспорта, по большому счету, должны иметь некоторые внутренние цели для достижения планируемого уровня доступности предлагаемых услуг. Например, в последние годы в странах Евросоюза наблюдается тенденция внедрения и развития так называемых «хартий пассажиров», которые декларируют целевые шаги по оказанию качественных и доступных услуг [3].

Операторы общественного пассажирского транспорта, которые внедряют такие хартии, устанавливают в них ряд параметров предлагаемого уровня обслуживания. В соответствии с хартиями получать надежное и доступное транспортное обслуживание – это право клиента.

Хартии детально устанавливают обязательства операторов перед клиентами, а также основные стандарты, в соответствии с которыми операторы осуществляют свою деятельность. Использование таких документов – это достаточно новый способ регламентировать стандарты организаций, оказывающих услуги автомобильного пассажирского транспорта. Клиентские хартии позволяют ввести так называемый «качественный барометр» на разных этапах реализации услуги потребителю.

Показательным примером таких хартий выступает «Хартия клиентов г. Осло», которая была внедрена представителями общественного транспорта г. Осло [4]. Цель документа заключается в официальном закреплении обязательств перевозчика перед пассажирами (таблица 1), прав пассажиров и компенсационных выплат в случае нарушения этих прав.

В Российской Федерации в настоящее время принят Федеральный закон «О саморегулируемых организациях» [5], создавший основы для формирования организаций, которые могут в соответствии с изложенным зарубежным опытом разрабатывать подобные клиентские хартии с целью максимального удовлетворения пассажиров при предоставлении безопасных и качественных автотранспортных услуг.

На этапе организации и управления возникает *предлагаемый уровень доступности*. Этот уровень доступности достигается в результате ежедневного функционирования в нормальном эксплуатационном режиме. В случае возникновения проблем и ухудшения предлагаемого уровня доступности делаются соот-

ветствующие выводы и предпринимаются определенные шаги по восстановлению позиций. Предлагаемый уровень доступности не может быть ниже некоего минимально гарантированного уровня, который, как правило, установлен законодательством и за пределами которого услуга считается недоступной.

Таким образом, доступность услуг автомобильного пассажирского транспорта имеет следующие уровни рассмотрения и оценки (рис. 1):

- ожидаемый уровень;
- планируемый уровень;
- предлагаемый уровень.

Указанные уровни отражают связь между потребителями и исполнителями услуг автомобильного пассажирского транспорта в процессе их непосредственного взаимодействия. Так, например, разница между ожидаемым и предлагаемым уровнем показывает степень удовлетворенности клиента доступностью услуг автомобильного пассажирского транспорта. Разница между планируемым и предлагаемым уровнем доступности оценивает работу исполнителей услуг (перевозчиков).

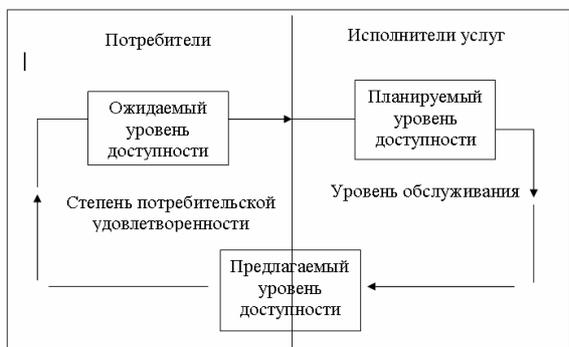


Рисунок 1. Уровни доступности услуг.

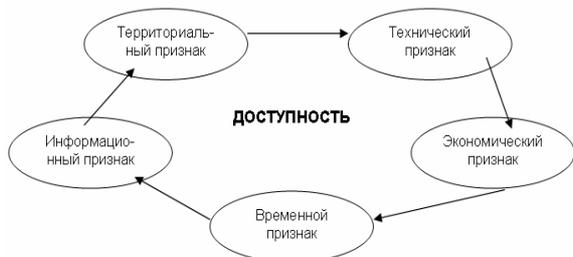


Рисунок 2. Признаки доступности

Таблица 1. Обязательства перевозчиков г. Осло

Наименование показателя	Характеристика показателя	Оценка
Время поездки	Пунктуальность	98-99%
	Регулярность	65-95%
Доступность	Подъемники, эскалаторы	Рабочее состояние у 90-96% оборудования
	Пешеходное расстояние	Максимальное расстояние от 4 до 700 метров
Комфорт	Наличие мест для сидения	Места для сидения есть всегда вне часа – пик, в часы – пик максимальное время, проведенное на ногах не более 15 минут
		Билетное обслуживание
	Электронные билетные киоски (возврат сдачи)	Рабочее состояние у 98% киосков

2) В зависимости от признаков или характеристик, определяющих способность услуги удовлетворить требования потребителя с точки зрения отсутствия ограничений.

Качественноразличные признаки доступности с точки зрения отсутствия ограничений могут быть представлены следующим образом (рис. 2).

Экономический признак оценивает услугу с точки зрения возможности пассажира оплатить услуги по перевозке.

Технический признак обуславливает услугу с точки зрения приспособленности транспортных средств и объектов транспортной инфраструктуры к потребностям определенных социальных групп.

Территориальный признак оценивает услугу с точки зрения наличия самой услуги на конкретной территории, а также с позиции регулярности транспортного обслуживания.

Временной признак определяет продолжительность пребывания или нахождения пассажира в пути.

Информационный признак характеризует услугу с точки зрения осведомленности потребителей о тех сведениях, которые необходимы для принятия правильных решений в процессе транспортного обслуживания.

3) В зависимости от уровней планирования, организации, управления и оценки услуг пассажирского автомобильного транспорта в соответствии с решаемыми задачами управления сферой услуг автомобильного пассажирского транспорта, показатели устанавливаются для следующих уровней:

- федерального, регионального уровня;
- местного уровня (город, район и т.п.);
- исполнителя услуг автомобильного пассажирского транспорта;
- отдельных услуг пассажирского автомобильного транспорта или их составляющих (например, перевозки пассажиров на отдельном маршруте);
- отдельных характеристик услуг пассажирского автомобильного транспорта.

4) В зависимости от формы и вида предоставления услуг, показатели доступности подразделяют на две группы (или в зависимости от привязки к конкретным услугам):

– показатели доступности, оценивающие услуги по непосредственному перемещению пассажиров и багажа с использованием автотранспортных средств;

– показатели, оценивающие услуги, не связанные с перемещением пассажиров и багажа с использованием автотранспортных средств, но имеющие непосредственное отношение к перевозке.

5) В зависимости от целей нормирования показатели могут быть следующими:

– директивными – уровень или величина показателей устанавливаются методом прямого администрирования;

– от достигнутого – уровень или величина показателей для будущих периодов нормируется от достигнутого уровня или величины аналогичного показателя в предыдущем периоде;

– по заданным ограничениям – уровень или величина показателя нормируется исходя из определенных, специфических условий, существующих в рамках определенной территории либо для конкретных видов услуг.

С учетом вышеизложенного формирование номенклатуры показателей доступности услуг автомобильного пассажирского транспорта должно осуществляться с учетом оценки доступности услуг на различных этапах взаимодействия исполнителей и потребителей, достаточно полного выявления свойств и показателей, характеризующих доступность транспортной услуги, ее безопасности, а также наличия ресурсов. В этой связи перечень показателей транспортной доступности может быть представлен следующей номенклатурой:

а) обобщенные показатели – это показатели, которые определяются относительно общих характеристик социально-экономического развития территории и должны использоваться, как правило, для решения задач на федеральном и региональном уровне. Эти показатели необходимо рассчитывать в виде следующих индексов:

– индекс экономической (ценовой) доступности, который характеризует возможность пользования услугами автомобильного пассажирского транспорта в части услуг, непосредственно связанных с перемещением пассажиров, с позиции оплаты проезда;

– индекс технической доступности, который характеризует возможность пользования

услугами автомобильного пассажирского транспорта с точки зрения адаптированности транспортных средств и объектов транспортной инфраструктуры к потребностям определенных социальных групп – потребителей услуг по перевозке (пассажиры);

– индекс территориальной доступности, который характеризует доступность услуг автомобильного пассажирского транспорта с позиции наличия и протяженности маршрутной сети, а также с позиции частоты движения транспортных средств автомобильного пассажирского транспорта на данной территории;

– индекс временной доступности услуги, который характеризует доступность услуг автомобильного пассажирского транспорта с позиции оценки затрат времени пассажира на различных стадиях оказания услуг, а также с позиции обеспечения гарантированного времени оказания услуги;

– индекс информационной доступности, который характеризует возможность пользования услугами автомобильного пассажирского транспорта с точки зрения информационного обеспечения услуг автомобильного пассажирского транспорта;

б) частные показатели, представляют собой проектировочные или обеспечивающие показатели, которые необходимы, как правило, для решения задач на местном уровне (город, район и т. п.), на уровне исполнителя услуг, на уровне отдельных услуг пассажирского автомобильного транспорта или их составляющих (например, перевозки пассажиров на отдельном маршруте), на уровне отдельных характеристик услуг пассажирского автомобильного транспорта;

в) пороговые показатели транспортной доступности – количественные и качественные параметры, характеризующие сферу услуг пассажирского транспорта с точки зрения

обеспечения приемлемых для населения условий доступа к безопасным услугам транспорта, выход за пределы которых вызывает угрозу экономической безопасности страны [1].

Предлагаемая номенклатура показателей доступности услуг автомобильного пассажирского транспорта представляет собой универсальный механизм для решения различных задач управления сферой услуг автомобильного пассажирского транспорта, который позволит создать условия для улучшения транспортного обслуживания населения в Российской Федерации.

Универсальность предложенных в настоящей статье показателей определяется возможностью их использования и управления ими на различных уровнях, начиная от федерального и заканчивая уровнем отдельных характеристик услуг пассажирского автомобильного транспорта, с целью использования этих показателей при реализации стратегического планирования и развития транспортного комплекса России и ее регионов, мониторинга социально-экономической ситуации с позиции обеспеченности населения безопасными и качественными транспортными услугами.

Кроме того, установленные показатели могут определяться и рассчитываться не только для страны в целом, но и для каждого ее региона. При этом состав показателей транспортной доступности по регионам должен корреспондировать с соответствующим составом критериев и параметров в части, касающейся экономики и национальных интересов России в области транспортного обслуживания населения в целом. Тем самым в единой системе планирования на всех уровнях власти и управления будет сформирована объективная, взаимоувязанная основа для эффективной политики в области обеспечения доступных услуг автомобильного пассажирского транспорта.

Список использованной литературы:

1. Указ Президента РФ от 29 апреля 1996 г. N 608 «О Государственной стратегии экономической безопасности Российской Федерации (Основных положениях)».
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
3. The Citizens' Network – Fulfilling the potential of public passenger transport in Europe, European Commission, Green Paper, ISBN 92-827-5812-5, 1996.
4. QUATTRO – Final report. CEN TC 320 WG 5. 2006.
5. Федеральный закон от 1 декабря 2007 г. N 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» (с изменениями от 22, 23 июля 2008 г.)