

## **Проблемы обеспечения качества пассажирских перевозок на городском транспорте**

*Юрьева Т.П., Далека М.В., Шелкунова В.А., Харьковская национальная академия городского хозяйства*

Пассажирский транспорт является составной частью инфраструктуры города, его работа оказывает существенное влияние на формирование баланса общественного времени, расширение территориальных связей, размещение производительных сил.

Безусловно, основной работой городского электротранспорта является перевозка пассажиров. Расчеты показывают, что из-за резко возросшего количества пассажиров льготной категории, транспортные предприятия теряют способность самостоятельно развиваться. Продолжающееся старение парка трамваев и троллейбусов требует притока дополнительных средств, иммобилизация которых осуществляется в целях реновации основных фондов.

Проводимая транспортная политика не направлена на обеспечение рентабельности общественного транспорта, она является, с одной стороны, элементом социальной политики, с другой – не позволяет включить в цену транспортной услуги эффект, реализуемый за пределами предприятий пассажирского транспорта. Транспортный тариф сдерживается на уровне планово-убыточных цен, что ведет к необходимости проводить дофинансирование предприятий пассажирского транспорта с включением сумм дотаций в расходную часть местного бюджета. Поэтому одной из отраслевых особенностей пассажирского транспорта является существование двух видов тарифа: платы за проезд и фактически сложившейся средней цены поездки одного пассажира. Второй показатель используется при определении размера дотаций из бюджета, выделяемых на покрытие убытков от услуг пассажирского транспорта. Низкий уровень доходности перевозочного и обслуживающего его процессов, отсутствие накопленных резервов является одним из главных препятствий на пути привлечения дополнительных средств для финансирования транспортных предприятий в различных формах (займы, кредиты, целевые средства хозяйствующих субъектов-потребителей транспортных услуг). В то же время стоимость имущества муниципальных пассажирских предприятий все еще достаточно высока.

Отсюда, основной проблемой функционирования общественного транспорта является продолжающийся рост убыточности пассажирских перевозок. Доходы, получаемые от реализации проездных документов, обеспечивают возмещение только части эксплуатационных

затрат. Несмотря на продолжающееся повышение транспортных тарифов, темпы роста расходов опережают темпы увеличения доходов. Поэтому одной из наиболее важных задач управления городским пассажирским транспортом (ГПТ) является поиск рациональных стратегий управления, изыскание дополнительных источников пополнения средств, формирование резервов, снижение затрат на перевозки путем рационального планирования маршрутной сети и использования парка подвижного состава. Ввиду того, что ассигнования на финансирование городского общественного транспорта сосредоточены на уровне муниципальных образований, органы местного самоуправления не имеют дополнительных рычагов воздействия на развитие транспортной системы в целом. В случае нарушения транспортными предприятиями правил перевозки пассажиров или маршрутов движения, местные органы власти могут использовать административные, а не экономические методы воздействия.

Таким образом, предприятия городского пассажирского транспорта, лишённые экономической самостоятельности, не могут существенно влиять на решение задач по улучшению обслуживания пассажиров. На уровне государства возможно прогнозировать спрос на услуги городских предприятий пассажирского транспорта, но это требует привлечения дополнительных материальных и финансовых ресурсов. Местные органы власти, хотя и заинтересованы в повышении качества транспортного обслуживания населения, не обладают экономическими рычагами воздействия на развитие транспортной системы. Предприятия ГПТ на сегодняшний день осуществляют свою деятельность в условиях дефицита денежных средств на оплату ресурсов. Поэтому возникает необходимость разработки конкурентоспособных, адаптивных стратегий развития системы городского пассажирского транспорта, а также организации работы и эффективного управления ею для повышения качества с учетом ограниченности ресурсов.

Качество транспортного обслуживания пассажиров (КТОП) – это совокупность свойств перевозочного процесса и системы перевозок пассажиров, обеспечивающих соответствие их нормативным требованиям. Выделяют следующие общие требования к показателям качества: отражение реальных интересов пассажиров и общества, измеримость, зависимость от состояния и уровня организации перевозок, минимум избыточности.

Оценка качества – процедура сравнения фактического значения показателя с нормативным, выявление расхождения данных значений и установление причин последнего. На основе оценки качества по каждому отдельно взятому показателю (дифференциальных оценок каче-

ства) устанавливают комплексную (интегральную) оценку качества, характеризующую совокупное качество всех учитываемых показателей. Под управлением КТОП понимают целенаправленную деятельность по переводу качества обслуживания пассажиров из существующего (достигнутого) состояния в требуемое (нормативное).

Управление качеством опирается на общие законы управления производственно-хозяйственными объектами.

Необходимость обеспечения высокого качества транспортного обслуживания населения непосредственно установлена. Соответствующим стандартом автомобильного транспорта перевозки пассажиров должны осуществляться с обеспечением безопасности, предоставлением необходимых удобств и при высокой культуре обслуживания пассажиров. Ниже рассмотрены составляющие интегрированного показателя КТОП. Уровень развития маршрутной системы определяет:

- потенциальную доступность передвижения на автобусах;

- затраты времени пассажира на поездку;

- наполнение транспортных средств пассажирами характеризуется коэффициентом использования общей вместимости (коэффициентом наполнения);

- комфортабельность транспортного передвижения. Понятие комфорт в общем случае характеризует бытовые удобства, устроенность, уют.

В целях совершенствования перевозки пассажиров необходимо провести анализ эффективности деятельности транспортных предприятий разных форм собственности, усовершенствовать условия деятельности как предприятий коммунальной собственности, так и субъектов предпринимательской деятельности – физических и юридических лиц.