

7. Turney, P. (2002). Thumbs Up or Thumbs Down? Semantic Orientation Applied to Unsupervised Classification of Reviews. Proceedings of the 40th Association for Computational Linguistics, (ACL), July 2002 (pp. 417–424). Philadelphia, USA.

8. Pang, B., Lee, L. & Vaithyanathan, S. (2002). Thumbs up? Sentiment Classification using Machine Learning Techniques. Proceedings of the 2002 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing (EMNLP), July 2002 (pp 79–86). Philadelphia, USA: Association for Computational Linguistics.30

9. LiveJournal (Copyright © 2019). Users ratings: Cyrillic. October 20, Retrieved 2019, from <https://www.livejournal.com/ratings/users/authority/?country=cyr&page=>

10. Wilde, T. (Copyright © 2019 Indico Data Solutions, INC.). Sentiment Analysis. Retrieved October 20, 2019, from <https://indico.io/blog/docs/indico-api/text-analysis/sentiment-analysis/>

11. SocialMedia Examiner (Copyright © 2019). Social Media Marketing Industry Survey Report – <https://www.socialmediaexaminer.com> Digital Marketing 2019.

## **ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЗАСТОСУВАННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ ОПЛАТИ ПРОЇЗДУ В ГРОМАДСЬКОМУ ТРАНСПОРТІ УКРАЇНИ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**

Д. С. ТКАЧУК, магістрант

*Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова*

Надання якісних транспортних послуг населенню має сприяти більш повному задоволенню потреб громадян, підвищенню безпеки дорожнього руху, зростанню рівня економічної конкуренції серед транспортних підприємств і, відповідно, формуванню повноцінного ринку транспортних послуг, доцільній організації дорожнього руху в населених пунктах, підвищенню ефективності використання доріг тощо.

Вимоги щодо якості транспортних послуг, що надаються жителям міст, частково сформульовані в законах України «Про міський електричний транспорт» та «Про автомобільний транспорт». Крім того, це питання регулюється низкою підзаконних актів. До їх числа належать постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом» та «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту», ліцензійних умовах для здійснення окремих видів перевезень автомобільним транспортом та деяких інших. Однак, наявність нормативних актів, що встановлюють певні стандарти якості транспортних послуг не веде до їх автоматичної реалізації. Та й самі стандарти не кодифіковані і відповідають далеко не на всі питання, що постають в процесі організації пасажирських перевезень в межах населених пунктів.

Аналіз чинного законодавства дозволяє виділити три основні напрямки діяльності по забезпеченню належного рівня якості пасажирських перевезень. При чому робота на кожному з них має вестись специфічною групою суб'єктів.

Першим, і самим відомим напрямком є державний контроль, що здійснюється уповноваженими органами виконавчої влади. Такі органи проводять планові та позапланові перевірки дотримання перевізниками вимог чинного законодавства щодо різних аспектів перевезення пасажирів.

Однак, з одного боку застосування контролю спеціалізованих органів дозволяє перевірити дотримання вимог чинного законодавства. З іншого – такий контроль є уніфікованим і здійснюється в межах усієї держави з одними й тими ж підходами та в єдиному порядку (існують навіть спеціальні підзаконні акти, наприклад, спільний наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Міністерства транспорту та зв'язку України «Про затвердження Порядку контролю за додержанням Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з надання послуг з перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом відповідно до видів робіт, визначених Законом України «Про автомобільний транспорт»). Це не дозволяє

повною мірою врахувати місцеві особливості організації пасажирських перевезень і робить такий контроль недостатньо ефективним. Це забезпечує існування мінімального рівню якості пасажироперевезень, однак, жодним чином не спонукає перевізника до подальшого покращення якості послуг, що надаються.

Другий напрямок удосконалення транспортних послуг має здійснюватись через діяльність органів місцевого самоврядування. Необхідний механізм передбачений чинним законодавством, однак, на практиці застосовується досить слабо. Так, виступаючи замовником по наданню послуг міського електричного транспорту, орган місцевого самоврядування укладає відповідний договір з перевізником. Тут у нього є всі можливості закласти додаткові вимоги щодо якості послуг і визначити порядок контролю за її дотриманням. Щодо перевезень громадян автобусами, то починаючи з 2009 року на органи місцевого самоврядування покладено обов'язок визначати умови перевезень.

Міські ради мають встановлювати:

- соціальні нормативи у сфері транспортного обслуговування населення;
- вимоги щодо облаштування транспортних засобів засобами візуального та звукового інформування про найменування зупинки;
- порядок використання на маршруті транспортних засобів, пристосованих для перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями тощо.

Коли ці вимоги не розглядаються як пуста формальність, їх реалізація може стати досить корисною та позитивно вплине на якість надаваних послуг.

На нашу думку, в майбутньому саме продумана та виважена діяльність органів місцевого самоврядування має стати пріоритетним напрямком забезпечення якості транспортних послуг, підвищення її вище мінімального рівня, встановленого законодавством, а також врахування специфічних особливостей кожного населеного пункту при розбудові системи громадського транспорту.

Третій напрямок полягає в удосконаленні функціонування міського громадського транспорту. І на цьому шляху одно з найважливіших питань –

обладнання всього рухомого складу підприємств автоматизованою системою оплати проїзду.

Лише поєднання усіх трьох згаданих напрямків діяльності дозволить забезпечити належну якість послуг по перевезенню громадян міським транспортом.

Мінімальна необхідна нормативна база нині існує. Звичайно її можна і треба удосконалювати, однак, виважена реалізація уже існуючих приписів норм права може значно покращити економічні показники функціонування підприємств та підвищити якість транспортних послуг. Основний документ, що регламентує роботу автоматизованих систем оплати проїзду (АСОП) в громадському транспорті – Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті» від 17.01.2017 року № 1812-VIII.

Плата за проїзд – одне з джерел наповнення бюджету комунальних транспортних підприємств-перевізників, які в нашій країні, нажаль, залишаються дотаційними, навантажуючи місцеві бюджети.

Тільки вивчаючи світовий досвід та пристосовуючи його до непростих ринкових умов сьогодення нашої держави, спираючись на науково-обґрунтовані і виважені рішення, новітні знання з механізму управління підприємствами, можна забезпечити стале функціонування міського електричного транспорту країни. Сьогодні на порядку денному електротранспортних підприємств України гостро стоїть питання застосування на кожному підприємстві системи електронних розрахунків за проїзд.

Концепції побудови систем оплати проїзду орієнтовані на особливості підприємств електротранспорту кожного з них. Вони не можуть бути побудовані на типових рішеннях, хоча відмінності є не в усьому. Уніфікованими залишаються методичний підхід впровадження електронного квитка, цілі, завдання та основні моменти обґрунтування його впровадження.

У більшості міст розвинутих країн надійно працюють системи єдиного електронного білета для оплати проїзду в громадському транспорті. В деяких країнах вони інтегровані на всю територію держави (або наближаються до цього), використовують єдину систему оплати для всіх видів транспорту (здебільше диференційовану за кількістю передплачених поїздок чи дальністю пересування, деякими іншими ознаками) та ще й споріднену з іншими сервісами, що надають послуги населенню. Протягом останніх 20-25 років у світі створена дуже велика кількість самих різних автоматизованих систем оплати проїзду, більшість з яких виявилися життєздатними. Вони дозволяють пасажиру оплатити послугу простіше, швидше і зручніше, а транспортній компанії – збільшити прибуток за рахунок підвищення точності обліку оплати проїзду, відстеження пасажиропотоку та наочності для корегування маршрутної мережі, завантаженості існуючих маршрутів. З автоматизацією оплати проїзду пов'язана ще одна можливість скорочення втрат і витрат транспортних підприємств, а саме – оперативне управління парком рухомого складу, забезпечення надання його відповідно до реальної потреби на лінії. Відомо, що на всіх видах громадського транспорту існує «поріг переповнення» (коли число пасажирів в транспортному засобі перевищує певну кількість, в залежності від типу салону), при цьому практично всі пасажирів перестають оплачувати проїзд. Практика світових транспортних операторів показує, що при наявності автоматизованої системи оплати проїзду можна в півтора-два рази збільшити збір виручки тільки за рахунок правильно складеного розкладу руху. Слід розуміти, що для оперативного управління рухомим складом і найбільш ефективної витрати електроенергії, необхідна достовірна та своєчасна інформація про пасажиропотоки, яку може надати тільки автоматизована система, що також здійснює облік пасажирів. Так, при здійсненні рейсів з оптимальним завантаженням зменшується знос рухомого складу, що не веде до необхідності його ремонту та заміни, зменшується кількість витрачених паливно-мастильних матеріалів та електроенергії.

Отже, одним зі шляхів виведення галузі міських громадських перевезень з кризи, що затяглася, є впровадження автоматизованої системи оплати проїзду в міському громадському транспорті. Багаторічний досвід зарубіжних компаній, а також практика вітчизняних підприємств щодо впровадження АСОП дозволили розробити різні стратегії, підходи та напрями у сфері реформування бізнес-процесів збору виручки від надання транспортних послуг. Як відомо, виникнення кризової ситуації на підприємстві потребує виявлення та ліквідації причин фінансової та конкурентної неспроможності. Для громадського транспорту – це, перш за все, питання зменшення, а з часом й виведення комунальних транспортних підприємств із фінансової залежності від бюджетних (дотаційних) коштів.