

## НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ МІСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

Буторін В. В., студент гр. 275-23м  
Городецька Т. Е., канд. екон. наук, доц.

Розвинена транспортна система є однією з важливих складових міської інфраструктури, яка необхідна для нормального функціонування сучасного міста. Підвищення якості надання послуг міського транспорту є важливим завданням для поліпшення мобільності та комфорту мешканців сучасного міста.

Міський транспорт – різні види транспорту, що здійснюють перевезення населення і вантажів на території міст, селищ міського типу та приміських зон. Міський транспорт – галузь міського господарства, до складу якого входять: транспортні засоби (рухомий склад), дорожні споруди (станції, колії, тунелі тощо), пристані та човнові станції, засоби енергопостачання (тягові електростанції, кабелі й контактна мережа, бензозаправні станції), ремонтні майстерні та заводи, депо й гаражі, станції тех. обслуговування тощо.

Міський транспорт поділяють на пасажирський, вантажний і спеціальний. Пасажирський міський транспорт об'єднує масовий громадський транспорт – вуличний (трамвай, тролейбус, автобус, електробус) і позавуличний швидкісний (метрополітен, швидкісний трамвай, монорейкова дорога), легковий автомобільний транспорт (індивідуальний, таксі), двоколісний (мотоцикли, моторолери, велосипеди), водний (річкові та морські катери, моторні човни), повітряний (гелікоптери) транспорт. До вантажного міського транспорту належать вантажний автотранспорт, вантажні трамвай і тролейбус тощо. Спеціальний міський транспорт об'єднує парк спеціалізованих автомобілів для обслуговування потреб міста й селищ міського типу та їхнього населення: сміттєвози, підмітально-прибиральні машини, снігонавантажувачі тощо [1].

В сучасних умовах пріоритетним напрямом надання транспортних послуг населенню є якість обслуговування пасажирів. Якість перевезень пасажирів характеризує ступінь суспільної корисності транспортних послуг. Невідповідність якості вимогам сьогодення є однією з основних проблем функціонування та розвитку громадського транспорту. Причинами низької якості транспортних послуг є недосконалість структурних реформ в галузі пасажирських перевезень, недостатнє фінансування програм розвитку громадського транспорту, слабка конкуренція між перевізниками, збитковість комунальних підприємств міського пасажирського транспорту внаслідок недостатньої компенсації коштів від перевезень пільгових категорій пасажирів. В цьому контексті підвищення якості перевезень пасажирів передбачає скорочення часу на пересування, покращення комфортабельності поїздок та створення умов для їх безпечності [2].

Якість надання послуг міського транспорту може бути визначена різноманітними показниками, які відображають його стан, ефективність і вплив на життя мешканців міста. До таких показників можна віднести: доступність (частота руху транспортних засобів, протяжність мережі маршрутів та їх покриття території міста, рівень відхилення від графіку руху, кількість доступних місць для осіб з обмеженими можливостями, зручність маршрутів для пасажирів); безпека (кількість дорожньо-транспортних пригод, відсутність транспортних інцидентів через технічні несправності, заходи щодо підвищення безпеки для пасажирів та учасників дорожнього руху); комфорт (ступень заповнення транспортних засобів, наявність кондиціонерів та інших зручностей); цінова доступність (вартість проїзду в порівнянні із середнім рівнем доходів населення, наявність інформації про тарифи та знижки); час подорожі (середній час, якій потрібен для подорожі в місті, затримки та час очікування на зупинках); ефективність та екологічність (викиди забруднюючих речовин транспортними засобами в атмосферу, використання альтернативних енергетичних джерел, заходи щодо покращення екологічної ефективності транспорту); інформаційна підтримка (наявність інформаційних табло та оголошень на зупинках, якість мобільних додатків для отримання інформації про розклад руху, наявність інтегрованих систем оплати, електронних квитків); задоволення пасажирів (рівень задоволення пасажирів від обслуговування, результати опитувань щодо якості міського транспорту). Ці показники взаємодіють між собою та допомагають комплексно оцінити якість надання транспортних послуг населенню.

При впровадженні систем якості основною проблемою для перевізників, контролюючих органів і пасажирів є відсутність розробленої єдиної методології оцінки якості послуг з перевезення пасажирів. Проте при зростаючій конкуренції у сфері надання послуг боротьба за збільшення обсягів перевезення висуває нові вимоги до надання послуг у сфері обслуговування. Тому обґрунтування факторів оцінки якості послуг перевізників є кроком до підвищення конкурентоспроможності пасажирських перевезень.

На проблему забезпечення якості пасажирських перевезень впливає ряд негативних факторів:

- низьке фінансування державних програм розвитку транспорту, дорожнього господарства, нівелювання вимог та підходів до утримання доріг;
- недосконалість та незавершеність структурних реформ в галузі пасажирських перевезень;
- збитковість підприємств міського пасажирського транспорту внаслідок недостатньої компенсації втрати коштів від перевезень пільгових категорій пасажирів застарілий рухомий склад;
- перевантаженість міських доріг, незадовільна система містобудівництва та утримання транспортної інфраструктури;

- недостатній обсяг залучення коштів на розвиток транспорту;
- застаріла нормативно-правова база, низький темп гармонізації вітчизняного транспортного законодавства до міжнародних вимог;
- слабка конкуренція між перевізниками щодо забезпечення саме комфортності перевезення пасажирів [3].

Динамічність транспортного ринку в поєднанні з конкуренцією значно ускладнює діяльність усіх складників транспортної системи, спрямовану на повне і своєчасне задоволення потреб населення в перевезеннях. Конкуренція спонукає до підвищення якості транспортного обслуговування пасажирів, ефективності і якості роботи транспортної системи. Завдання якісного обслуговування пасажирів в умовах ринку дуже складне. Його розв'язання потребує пошуку оптимальних рішень не тільки транспортними організаціями, а й іншими галузями економіки, які забезпечують транспорт матеріальними ресурсами і технікою. Умови виконання транспортом завдань з якісного перевезення пасажирів натепер дуже складні. Вони характеризуються такими ознаками:

- постійними змінами обсягів пасажирських перевезень і посиленням вимог до їх здійснення;
- намаганням в досягненні суттєвих зрушень у відродженні економіки держави;
- необхідністю реалізації вимог енергозбережної політики, через постійне зростання вартості енергоносіїв і велику залежність нашої держави від зовнішніх чинників;
- необхідністю дотримання умов охорони навколишнього середовища;
- необхідністю підвищення ефективності використання основних виробничих фондів;
- якісним підвищенням рівня перевізної роботи [4].

Тому з метою вирішення актуального питання щодо підвищення якості надання послуг міського транспорту в сучасних містах в умовах зростання попиту на комфортні та ефективні перевезення, на нашу думку, необхідно:

по-перше, для поліпшення систем управління та моніторингу міського транспорту важливо впроваджувати цифрові технології. Застосування GPS, електронних квитків та інших інноваційних рішень дозволяє ефективніше визначати маршрути, уникати заторів, тим самим забезпечити регулярний графік руху;

по-друге, підвищити зручність і безпеку пасажирів за рахунок розвитку інфраструктури та модернізації транспортних засобів. Виділення спеціальних смуг для громадського транспорту, обладнання рухомого складу клімат-контролем та системами відеоспостереження дозволяє покращити рівень комфорту пасажирів та знизити витрати на обслуговування;

по-третє, важливо забезпечити доступність для всіх верств населення. Створення комфортних умов для людей з обмеженими можливостями, розвиток інформаційних кампаній та електронних платформ для взаємодії з пасажиром може сприяти інклюзивності міського транспорту.

Необхідно також звернути увагу на екологічні аспекти міського транспорту. Перехід до електричних або гібридних транспортних засобів може зменшити викиди та поліпшити якість повітря в місті. Розвиток велоінфраструктури та пішохідних зон також сприятиме створенню безпечних і комфортних умов для тих, хто вибирає альтернативні види транспорту.

Крім того, важливо залучати громаду до процесу управління та вдосконалення транспортної системи. Збирання фідбеку від пасажирів, консультації з мешканцями та регулярне оновлення сервісів з урахуванням потреб громади сприятиме подальшому підвищенню якості надання послуг міського транспорту.

Отже, спрощення користування, збільшення доступності та зменшення негативного впливу на навколишнє середовище формують сучасну ефективну та сталу транспортну систему в місті. Інтеграція цифрових інновацій, інклюзивний підхід та участь громади є ключовими факторами в підвищенні якості послуг міського транспорту. Тому, для покращення якості надання послуг міського транспорту необхідна взаємодія влади, бізнесу та громадян. Спільні зусилля з розробки та впровадження стратегій, спрямованих на інновації та підвищення ефективності, забезпечать стале поліпшення сервісу та задоволення потреб міського населення.

#### Література

1. Міський транспорт. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://esu.com.ua/article-69744>
2. Круп'як І.Й. Напрями підвищення якості транспортних послуг в сучасних умовах. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/36940/1.pdf>
3. Кужель В.П., Іщенко А.П., Бишко М.О. Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажира. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://atm.vntu.edu.ua/articles/12.pdf>
4. Яновський П.О. Шляхи підвищення ефективності функціонування пасажирського комплексу України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://tstt.diit.edu.ua/article/view/76839/pdf\\_86](http://tstt.diit.edu.ua/article/view/76839/pdf_86)