

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК В ГОРОДЕ ИРКУТСК

В настоящее время в сфере городских пассажирских перевозок отсутствует возможность объективной оценки качества услуг. Сегодня можно полагаться лишь на субъективное мнение населения, пользующихся услугами городских пассажирских перевозок. Конкретные показатели для оценки качества услуг также отсутствуют.

*Ключевые слова:* пассажирские перевозки, показатели качества, сфера городских пассажирских перевозок, пассажир, перевозчик.

Понимая общественную значимость пассажирских перевозок, становится важным оценка качества услуги, которая требует разработки системы критериев и показателей [1].

Необходимость проведения данного исследования обусловлена важностью понимания, что стоит за понятием «качество услуги по пассажироперевозке», ведь качество услуги – это комплексный и многокритериальный показатель, и каждый вкладывает в это понятие свои ключевые показатели. Но для успешного функционирования системы городских пассажирских перевозок важно, чтобы все субъекты данной сферы нашли точки соприкосновения и объединились в определении понятия качества услуги. Для этого был проведен опрос мнения населения путем анкетирования, в котором приняло участие 290 человек. Анкета содержала четыре вопроса:

1. Пользовались ли Вы общественным муниципальным транспортом? Есть ли для Вас разница в качестве оказания услуг пассажироперевозок муниципальным транспортом и частными перевозчиками?

2. Как сейчас Вы оцениваете качество обслуживания пассажиров по шкале от 1 до 10?

3. Проранжируйте по значимости для Вас важность следующих пунктов относительно общественного транспорта. Самый важный для Вас пункт – 1, а самый незначительный – 9.

- Высокая скорость;
- доступность. Минимум пересадок;
- комфорт;
- удобство использования;
- наличие информации о движении. Надежность;
- охрана правопорядка;
- безопасность движения;

---

\* Артеменко Екатерина Сергеевна – магистрант, кафедра экономики и государственного управления, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, msgmu14@yandex.ru.

- экономичность;
- экологическая чистота.

4. Какие показатели являются для Вас показателями качества обслуживания общественным транспортом?

После проведения анкетирования были обработаны данные и получены результаты. В результатах была так же отдельно рассмотрена экспертная оценка сложившейся ситуации в сфере пассажирских перевозок в городе Иркутске и ситуация, в которой в сферу городских пассажирских перевозок в городе Иркутске будет внедрен стандарт предоставления услуг пассажирских перевозок. Ниже представлены результаты анкетирования.

Обработка результатов на первый вопрос показала, что охват населения муниципальным общественным транспортом составляет 85 %, остальные 15 % никогда не пользовались услугами муниципального транспорта.

Ответы на второй вопрос показали уровень удовлетворенности пассажиров предоставляемыми услугами. Участникам опроса предлагалось оценить по десятибалльной шкале уровень качества оказания услуг по пассажирским перевозкам в городе Иркутске. Путем расчета средневзвешенной величины, получилось, что население города оценивает уровень качества оказания пассажирских перевозок на уровне отметки «5» из 10. Это говорит о неудовлетворенности пассажиров получаемыми ими услугами по пассажирским перевозкам. В свою очередь это говорит о необходимости внесения изменений в функционирование данной сферы.

Обработка результатов опроса на третий вопрос показала приоритетные показатели качества в сфере пассажирских перевозок для пассажиров (путем расчета средневзвешенной математической величины), так же обработка результатов опроса показала мнение экспертов относительно современных услуг пассажирских перевозок (какие показатели, по их мнению, сейчас администрация города Иркутска ставит в приоритет) и приведен пример распределения ключевых показателей качества пассажирских перевозок при условии внедрения стандартов качества предоставления услуг городских пассажирских перевозок. Результаты опроса на первый вопрос можно увидеть на рис. 1.

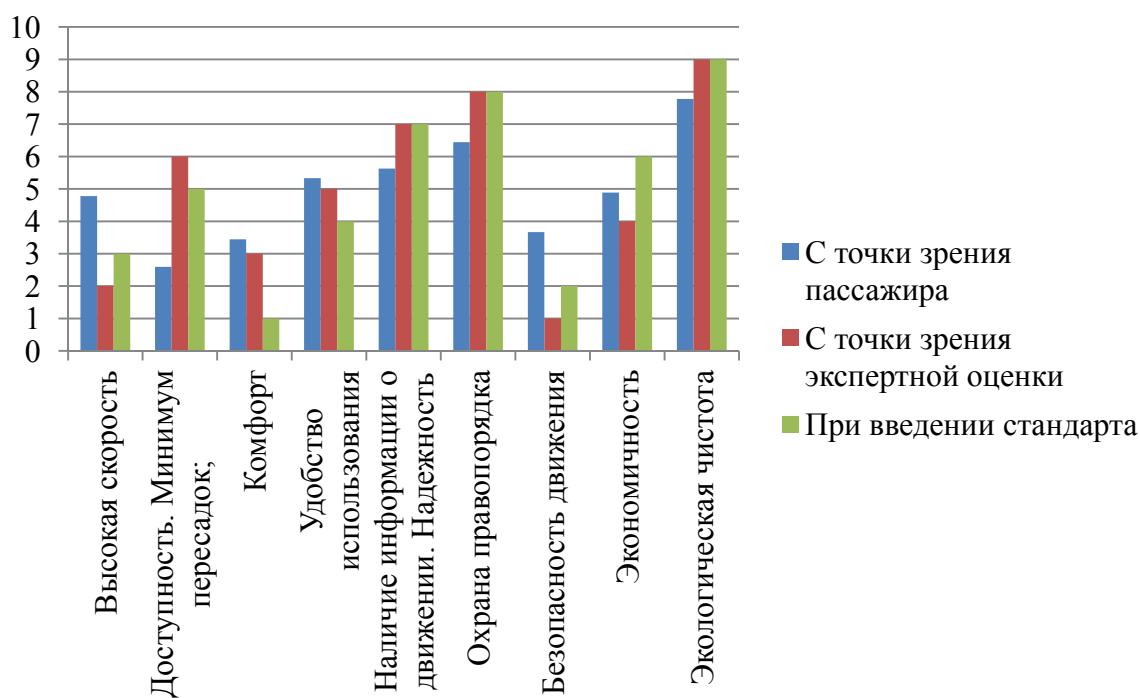


Рис. 1. Ранжирование групп показателей качества

Самые приоритетные и важные показатели находятся ближе к единице, соответственно, показатели которым уделяется меньше внимания, находятся ближе к значению «9».

Так, можно увидеть, что настоящая политика администрации города Иркутска не может в полной мере удовлетворить потребности пассажира в качестве оказания пассажирских перевозок, а с введением стандарта предоставления услуг пассажирских перевозок, практически каждая составляющая услуги может быть улучшена.

Среди дополнительных показателей качества услуг пассажирских перевозок в четвертом вопросе были отмечены: хорошее техническое состояние; вежливость водителя; некурящий водитель, минимум пересадок, чистота транспортного средства, частота отправления маршрутного транспортного средства, комфорт, соблюдение водителем ПДД, скорость передвижения в транспортном средстве, цена проезда. В рамках исследования, предложенные для оценки качества услуг пассажирами показатели были сгруппированы в следующие группы:

- информативность и достоверность;
- комплексность;
- сохранность багажа;
- своевременность и скорость;
- доступность;
- безопасность;
- комфортность, этика и эстетика.

Методом расчета средневзвешенной величины данные группы были проанжированы (рис. 2). Такие группы показателей как комплексность; сохранность багажа; информативность и достоверность пассажирами в качестве при-

оритетных не рассматриваются. Это говорит о том, что элементарные потребности в безопасности, доступности и скорости передвижения пассажиров не удовлетворены.

Наряду с мнением пассажиров были получены экспертные оценки веса данных групп показателей при оценке качества пассажироперевозок на современном этапе развития рынка транспортных услуг и с учетом действующих нормативно-правовых документов в этой сфере. По сравнению с оценками пассажиров, эксперт занижает роль такого показателя как комфортность, и отдает приоритет таким группам показателей как безопасность, доступность, своевременность.

Полученные мнения потребителей и экспертов легли в основу разработки системы показателей оценки качества пассажироперевозок в г. Иркутске, являющейся неотъемлемой частью стандарта оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом общего пользования на территории города Иркутска.

С введением стандарта, все группы показателей будут иметь примерно одинаковый уровень качества, способный удовлетворить потребности пассажиров в предоставлении качественной услуги пассажирских перевозок.

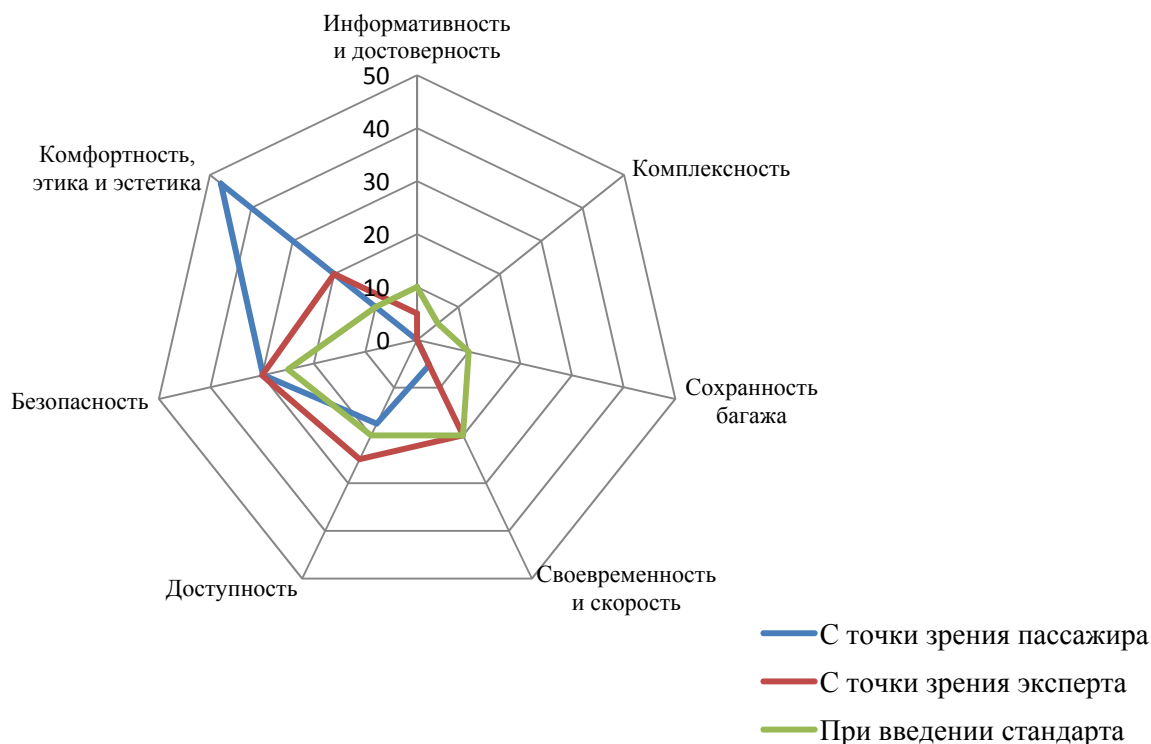


Рис. 2. Дополнительно указанные показатели качества

В данной области деятельности участвуют три главных субъекта – это пассажир, администрация муниципального образования и перевозчик. Для успешного функционирования сферы городских пассажирских перевозок необходимо, чтобы все участники данной отрасли, имеющие разные интересы, нашли общую цель и пришли к общему пониманию понятия «качества услуги». Для

решения данной проблемы необходимо внедрение двух документов, которые обеспечат выполнение функций мотивации и контроля. Эти документы:

а) Стандарты оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом общего пользования на территории города Иркутска.

В данном документе описаны все требования к перевозчику и оказанию услуги пассажирских перевозок. А так же описана система показателей качества, на основе которых производится оценка качества услуги пассажирских перевозок. Так же в документе описана штрафная памятка для пассажиров общественного транспорта, в которой указаны возможные правонарушения со стороны водителя, пассажира и перевозчика в сфере пассажирских перевозок, норма права, устанавливающая ответственность за данное нарушение, предусмотренное наказание и лица, уполномоченные привлекать к ответственности за данное нарушение.

б) Административный регламент исполнения муниципальной функции «Осуществление контроля за выполнением перевозчиком условий договора на право осуществления регулярных пассажирских перевозок».

В данном документе описаны методы и способы контроля за деятельностью перевозчиков со стороны организатора перевозок. Описаны административные процедуры, обеспечивающие выполнение муниципальной функции, порядок проведения проверок и расторжения договора. Так же в данном документе содержится блок-схема «Описание последовательности действий при исполнении муниципальной функции».

Внедрение данных документов позволит повысить качество предоставляемых услуг по пассажирским перевозкам: пассажиры, изучив «Стандарты оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом общего пользования на территории города Иркутска», будут знать, какие требования они могут предъявить к услуге, каким требованиям обязан следовать водитель и перевозчик, а какие требования исполняются на усмотрение водителя и перевозчика. Перевозчик будет ознакомлен с требованиями, который он обязан выполнять, ознакомлен с показателями, по которым оценивается качество предоставляемой им услуги, а так же будет знать о своих правах и обязанностях при осуществлении организатором перевозок проверок на соответствие качества услуг стандарту. Организатор перевозок будет понимать, как ему действовать при проведении проверок, будет знать свои права и обязанности, а так же будет видеть четко очерченный круг требований, которые он может предъявлять перевозчику.

В целом, внедрение этих документов позволит упорядочить взаимоотношения пассажира, перевозчика и организатора перевозок и обеспечить успешное функционирование сферы городских пассажироперевозок.

### **Список использованной литературы**

1. Транспортное развитие муниципальных образований: Модуль для повышения квалификации муниципальных служащих / Девятова Н.С. – Иркутск : изд-во БГУЭП, 2008. – 206 с.