УДК 338.24

Лиля Николаевна Клепцова, доцент, к.э.н.
(КузГТУ, г. Кемерово)
Сергей Васильевич Гришин, старший преподаватель
(КузГТУ, г. Кемерово),
L. Kleptsova – Ph.D. in Economics, Assistant Professor,
S. Grishin – Senior Lecturer,
T.F. Gorbachev Kuzbass State Technical University
Russia, Kemerovo

КОНЦЕПЦИЯ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА УСЛУГИ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА

CONCEPT OF THE QUALITY STANDARD FOR PASSENGER TRANSPORT SERVICES

Аннотация. Качество имеет основополагающее влияние при оказании услуги в сфере пассажирских перевозок. Действующие ранее стандарты качества транспортного обслуживания населения фактически не обеспечивали оценки уровня этих услуг, так как в них не были отражены способы оценки удовлетворенности пассажиров.

В статье рассматривается опыт государственной стандартизации качества услуг в сфере пассажирских перевозок автомобильным транспортом в последние годы. Приводится отечественный опыт разработки и внедрения систем управления качеством перевозки населения, который полностью соответствует стратегии развития отрасли и учитывает особенности каждого региона.

Annotation. Quality has a fundamental impact on the provision of passenger transportation services. The previously existing standards in this sphere effectively did not provide a way to assess the level of these services, as they did not include methods for evaluating passenger satisfaction.

The article examines the history of state standardization of the quality of services in the field of passenger transportation by road in recent years. It describes the domestic experience in developing and implementing quality management systems for passenger transportation, which fully aligns with the industry's development strategy and takes into account the specific features of each region.

Продолжающаяся в последние десятилетия тенденция урбанизации привела к тому, что около 55 % населения планеты живет в городах. Согласно прогнозам ООН, прирост населения будет осуществляться за счет

роста числа жителей в городах, и к 2030 году число городских жителей составит 60 %, а к 2050 году достигнет 72-75 % [5].

Подобные процессы характерны и для нашей страны. Уровень урбанизации в России на 1 января 2025 года составил 74,8 %, то есть, в городах проживали 108,9 млн чел.

Такая тенденция приводит к принципиальным изменениям в структуре занятости, в образе жизни, в характере социальных отношений. К положительным эффектам урбанизации можно отнести несомненное улучшение жизни населения, однако в тоже время урбанизация означает загрязнение окружающей среды, деградацию природных систем и рост нагрузки всех видов на организм человека.

К числу важнейших проблем относится и обеспечение транспортной мобильности населения городов. При этом недостаточное качество и развитость услуг общественного пассажирскоготранспорта приводит к увеличению использования личного транспорта**.**

Несмотря на то, что в большинстве регионов РФ существенно возрастает уровень автомобилизации населения, в городах 63% поездок совершается на общественном транспорте [2].

Необходимость дальнейшей ускоренной модернизации экономики требует не просто сохранения пассажирооборота, обслуживаемого общественным транспортом, но увеличения его ускоренными темпами. Положительная связь опережающего роста подвижности населения и темпов социально-экономического развития регионов исследовалась и обосновывалась неоднодкратно.

Однако едва ли транспортная отрасль в её нынешнем состоянии способна быть основой для подобного устойчивого развития в подавляющем большинстве субъектов. Система общественного транспорта характеризуется крайней неоднородностью и неравномерностью, вызванными целым рядом причин. Среди них и недостаток финансирования в течение многих лет, провоцирующий «спирали смерти», и неэффективное управление, и отсутствие целевых параметров транспортного обслуживания, единая методологическая база для определения которых также отсутствует.

В существовавшей ранее командно-административной системе при осуществлении перевозок городским пассажирским общественным транспортом (ГПОТ) перевозчики использовали около 60 нормативно-правовых и нормативно-технических актов. Однако в настоящее время все эти правила, положения, инструкции, методические указания, нормативы и прочие документы прекратили свое действие, и руководствоваться ими далее невозможно, т.к. они не соответствуют современным условиям.

Очевидно, что вместо множества устаревших документов по технологической организации перевозок возникла необходимость в разработке и введении в действие методического руководства по устойчивому планированию транспортной деятельности и комплекса соответствующих норма-

тивов качества транспортного обслуживания. Более того, набор параметров транспортного обслуживания пассажиров и целевые значения этих параметров должны быть стандартизированы, поскольку они являются ключевыми при определении субъектами РФ целевой модели управления транспортным обслуживанием.

Модели же управления ГПОТ – среди которых традиционно выделяются административная (в т.ч. применяемая в РФ), регулируемый рынок и свободный рынок, – принципиально различаются соотношением рыночных и административных механизмов регулирования [7].

До последнего времени не было единого подхода к оценке качества пассажирских перевозок, отчего развитие общественного транспорта в регионах страны значительно варьируется, и необходимость создания единого стандарта качества назревала давно. Стандарты обычно используют в административных моделях управления ГПОТ. Его главная цель – вывести сервис пассажирских перевозок на новый уровень.

В России понятие транспортного сервиса тесно связано с понятием качества транспортного обслуживания. Работа по стандартизации показателей качества включает внедрение следующих документов:

– ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества»;

– ГОСТ Р 51825-2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования».

С момента принятия этих стандартов произошли значительные изменения в технологиях обслуживания, информационных технологиях, в количестве обслуживаемых пассажиров, в требованиях пассажиров к уровням качества обслуживания, что, в свою очередь, не может не влиять на изменение критериев и показателей, характеризующих качество пассажирских перевозок, и эти изменения требуют совершенствования соответствующих российских стандартов.

Распоряжением Правительства РФ от 27 ноября 2021 г. № 3363-р1 утверждена «Транспортная стратегия Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года». Социальные стандарты транспортного обслуживания – это один из пунктов данной стратегии.

Первой попыткой унификации уровня требований к качеству транспортного обслуживания населения городов России (1100 городов в 2016 г.) и создания инструмента контроля за деятельностью перевозчиков пассажиров было введение в действие «Социального стандарта транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (ССТО) [1].

При этом транспортное обслуживание рассматривается как государственная услуга, устанавливаются стандарты, где определены показатели и нормативы, и предусматривается ответственность за их нарушение [1].

Социальный стандарт включает три группы показателей:

1. Показатели доступности: территориальная и общая доступность остановочных пунктов, автовокзалов и автостанций для маломобильных групп населения; доступность транспортных средств для маломобильных групп населения; ценовая доступность поездок по муниципальным маршрутам регулярных перевозок; оснащенность автовокзалов, автостанций и остановочных пунктов; частота обслуживания остановочных пунктов.

2. Показатели надежности: соблюдение расписания маршрутов регулярных перевозок.

3. Показатели комфортности: оснащенность транспортных средств средствами информирования пассажиров; уровень шума в салоне транспортных средств; температура в салоне транспортных средств; соблюдение норм вместимости; количество пересадок; экологичность [1].

Нормативные значения этих показателей должны не только соответствовать ожиданиям пассажиров, но и обеспечивать достижимость, измеримость и контроль для заказчика и регулятора перевозок.

Однако Стандарт имеет ряд существенных недостатков:

– города РФ никак не дифференцированы при значительных различиях по большому числу признаков (уровень экономического развития, природно-климатические условия, бюджетные и инвестиционные возможности);

– ключевым требованиям Стандарта не сможет соответствовать бóльшая часть городов РФ ни при каких условиях;

– в Стандарте упоминаются 3 показателя качества – доступность, надежность, комфортность, при том, что ГОСТ Р 51004-96 дифференцирует показатели качества на 6 групп;

– Социальный стандарт транспортного обслуживания населения служит рекомендательным документом Минтранса РФ и не является обязательным к исполнению.

Еще один отраслевой документ, утвержденный Министерством транспорта РФ, – это методика для расчета показателя «Удовлетворенность качеством транспортного обслуживания пассажирским транспортом общего пользования в городских агломерациях (доля пользователей, указавших на повышение качества транспортного обслуживания)», в которой предлагается расчет среднего значения по 14 критериям [4]. Показатель разработан для оценки эффективности реализации мероприятий федерального проекта «Развитие общественного транспорта» и может быть искаженным в силу субъективности оценок респондентов.

В ФЗ № 220 от 21.11.2022 г. «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации» введены новые понятия «региональный комплексный план транспортного обслуживания населения», «региональный стандарт транспортного обслуживания насе-

ления». ФЗ определяет ряд полномочий Правительства РФ, которым должны быть утверждены два документа:

1. Требования к стандарту транспортного обслуживания.

2. Методика формирования региональных комплексных планов транспортного обслуживания.

Правительство РФ Постановлением № 2086 утвердило «Требования к региональному стандарту транспортного обслуживания населения», согласно которому все регионы РФ к 01 марта 2024 года должны были утвердить и соблюдать свои региональные стандарты транспортного обслуживания населения (РСТОН).

Документ устанавливает перечень и целевые значения показателей, характеризующих доступность, безопасность и комфортность для населения региона регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным и городским наземным электрическим транспортом во взаимосвязи с перевозками иными видами транспорта общего пользования (железнодорожный, воздушный, водный и внеуличный транспорт) на 5 лет, организация которых отнесена к компетенции исполнительных органов субъектов РФ [3]. Его принятие было обусловлено необходимостью устранить ряд недостатков существующей системы регулирования транспортного обслуживания населения.

На основании этого порядка, а также с учётом утвержденного регионального стандарта соответственно, должны приниматься региональные комплексные планы транспортного обслуживания.

Однако и эти документы не устраняют существующую систему, при которой требования кгородскому транспорту продолжают быть разрозненными и за их выполнением следят разные службы.

Так, расположение автобусных маршрутов и остановок устанавливали строительные нормы. За удовлетворительное состояние салонов автобусов и трамваев отвечает Роспотребнадзор. А стоимость билетов утверждают региональные или городские органы власти, исходя из собственных расчетов.

Стандарты транспортного обслуживания – насущная необходимость для обеспечения нормального функционирования транспортных комплексов городов. В этой связи сама их разработка требует определённой унификации и введения в действие единого социального стандарта к городскому транспорту. В настоящее время на федеральном уровне разработан «Национальный стандарт качества услуги общественного транспорта».

На Петербургском международном экономическом форуме (ПМЭФ) в 2025 году Государственная транспортная лизинговая компания подписала соглашения о сотрудничестве с Астраханской, Мурманской, Саратовской областями и Республикой Бурятия по пилотному внедрению Национального стандарта качества услуги пассажирского транспорта, что позволит начать его поэтапное внедрение с перспективой распространения по

всей России. Это должно обеспечить поднятие сервиса для пассажиров на принципиально новый уровень.

Национальный стандарт содержит требования к подвижному составу наравне с критериями для маршрутной сети, остановочным павильонам, автопаркам и депо, кадровому обеспечению, информационным носителям, навигации, оплате проезда и цифровым продуктам.

Все параметры транспортного обслуживания условно можно разделить на параметры создания транспортных услуг и параметры результатов этого процесса. Классическое планирование предполагает, что центральное место в планировании занимают технико-эксплуатационные характеристики, поскольку ими можно управлять; параметры же результатов, таких как удовлетворённость клиентов, играют второстепенную роль и являются итогом процесса оказания услуг.

Фокус внимания нового стандарта должен быть смещён с процесса создания транспортных услуг на результат создания этих услуг – объёмы, качество услуг, эффекты для потребителей, бизнеса, бюджета и др. [8]

Однако, учитывая унификацию требований стандарта невозможно выработать совершенно единый стандарт транспортного обслуживания, который подходил бы для различных задач и для различных условий, в которых он будет реализовываться.

Стандарт состоит из нескольких элементов, которые можно выбирать по принципу «инфраструктурного меню» в зависимости от потребностей регионов, – в комплектации «минимум», «оптимум» и «максимум». Регион сам выбирает, какой вариант ему подходит.

При существующих подходах к классификации стандартов транспортного обслуживания по таким признакам, как охват, функциональный объект, назначение, особо выделяется обязательность исполнения.

По обязательности исполнения стандарты могут носить обязательный, условно-обязательный и рекомендательный характер [8]. Стандарты обязательного характера – стандарты, без исполнения которых нормальное функционирование транспортной системы невозможно. К ним относятся, в первую очередь, стандарты безопасности на транспорте.

Стандарты условно-обязательного характера – это стандарты, достижение которых является обязательным, но регион получает «отсрочку» на выполнение данного стандарта с момента обнаружения несоответствия реальной ситуации стандарту на некоторое ограниченное время. Такое отклонение от стандарта, хотя и существенно снижает эффективность работы транспортного комплекса, всё же не отменяет возможности оказания транспортных услуг.

Стандарты рекомендательного характера определяют желательный, экономически обоснованный уровень показателей, включённых в стандарт, и не являются обязательными к исполнению.

Сочетание указанных типов стандартов позволяет качественно отразить целевое состояние транспортного обслуживания в регионах. Для осуществления оперативного мониторинга стандарт должен включать механизм измерения внедрения – индекс качества услуги ГПОТ – оценку в начале и по итогам внедрения стандарта.

Измеримые индикаторы, включённые в стандарт, методики расчёта которых хорошо известны исполнителям, позволяют контролировать эффективность реализации стратегии и оперативно оценивать общий уровень транспортного обслуживания, что, в свою очередь, позволяет – в случае неудовлетворительных результатов – корректировать стратегию в режиме реального времени, что фактически недостижимо при других подходах.

Стандарт должен стать основой для финансирования стратегии устойчивого развития ГПОТ. В настоящее время федеральным бюджетом в рамках софинансирования выделяются средства на модернизацию региональных фондов развития промышленности. Такая же программа должна быть принята как единая транспортная субсидия, направляемая на конкретные мероприятия, например, на реновацию транспортной инфраструктурыи подвижного состава.

В дополнение к этому с 1 сентября 2026 года вступили в силу новые «Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», утвержденные Приказом Минтранса России от 14.04.2026 № 161.

Документ заменяет действующее Постановление Правительства № 1586 (2020 г.), вводит обязательное указание уровня комфорта в билетах, легализует посадку по биометрии и оплату через NFC, подтверждение льгот через единый сервис обмена информацией, прочие обязательные условия качества перевозки.

Таким образом, в обозримом будущем предстоит большая работа над созданием универсального и масштабируемого решения, которое не только сделает общественный транспорт комфортным и удобным для всех жителей страны, но и гарантирует им равные права и возможности.

Список литературы

1. Социальный стандарт транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (с изменениями на 18 октября 2023 года). Утв. распоряжением Минтранса России от 31 января 2017 г. № НА-19-р.

2. Источник: аналитика ЦЭИ, Росстат, МАП ГЭТ, Первая компания транспортной инфраструктуры (ПКТИ. – Режим доступа: http://stat.gibdd.ru/.

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2023 года № 2086 «Требования к региональному стандарту транспортного обслуживания населения».

4. Методика расчета показателя «Удовлетворенность качеством транспортного обслуживания пассажирским транспортом общего пользования в городских агломерациях (доля пользователей, указавших на повышение качества транспортного обслуживания)», утв. распоряжением Министерства транспорта Российской Федерации от 22 июля 2021 г. № АК-150-р.

5. Ежегодный отчет ДЭСВ ООН по основным моментам 2022-23 гг./ United Nations, Department of Economic and Social Affairs Highlights 2022-2023 Published by the United Nations, Department of Economic and Social Affairs New York, New York 10017, United States of America. – Режим доступа: https://www.un.org/en/desa/highlights-report-2022-2023. – Загл. с экрана.

6. Федеральная служба государственной статистики Российской Федерации. Официальный сайт: http://www.gks.ru/.

7. Петров, А.И. Особенности внедрения социального стандарта транспортного обслуживания населения. – Режим доступа: https://dom.tyumen-city.ru/files/wr…/ – Загл. с экрана.

8. Елизарьев, М.Ю. Стандарты регионального транспортного обслуживания / М.Ю. Елизарьев //Экономика железных дорог. – 2014. – № 12. – С. 43-54.