

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ ЛЕГКОВЫМИ ТАКСИ

В статье представлены результаты анализа федерального законодательства в области перевозок пассажиров легковыми такси, на основании которого разработана модель организации перевозок пассажиров легковыми такси. Представлены результаты экспериментальной оценки действующей модели с позиции пассажиров.

Ключевые слова: нормативно-правовая база, организация перевозок пассажиров, легковые такси, модель организации, безопасность, качество.

Объем перевозок пассажиров легковыми такси составляет 6–9 процентов от общего объема перевозок всеми видами пассажирского транспорта и зависит от численности населенного пункта. По экспертным оценкам, только для города Оренбурга с населением около 550 тысяч жителей этим видом пассажирского транспорта перевозятся около 4 миллионов пассажиров в год.

Многие перевозчики по различным причинам не уделяют должного внимания качеству перевозок, прежде всего безопасности, уделяя наибольшее внимание экономическим результатам своей деятельности [1, 2]. Кроме перевозчиков, осуществляющих деятельность в правовом поле, существует значительное количество перевозчиков, у которых отсутствует не только регистрация в качестве хозяйствующего субъекта, но и правовые, организационные и технологические акценты, указывающие на их причастность к перевозкам пассажиров легковыми такси. На рисунке 1 приведены результаты опроса пассажиров на соответствие легковых такси современным требованиям. Такое положение вызывает обеспокоенность органов управления на транспорте, законопослушных перевозчиков, потребителей таких услуг. Основой такой обеспокоенности является непредсказуемое, как правило, низкое качество транспортного процесса. Кроме того, структура участников организации и осуществления перевозок, сложившаяся в предыдущие десятилетия, дополнена службами заказа легковых такси, непосредственно взаимодействующими с потенциальным пассажиром и с перевозчиком.

Краткая характеристика состояния организации и осуществления рассматриваемого транспортного процесса указывает на ряд нерешен-

ных и социально значимых проблем, решить которые можно за счет совершенствования организации перевозок пассажиров легковыми такси. В этой связи тема рассматриваемого вопроса является актуальной. Цель совершенствования организации перевозок пассажиров легковыми такси – повышение качества и безопасности перевозок пассажиров легковыми такси.

Для достижения поставленной цели решались три основных задачи: 1) построение и описание действующей модели организации перевозок пассажиров легковыми такси; 2) экспериментальная оценка показателей качества и безопасности обслуживания пассажиров; 3) создание усовершенствованной модели организации перевозок пассажиров легковыми такси с учетом результатов экспериментальной оценки показателей качества и безопасности обслуживания пассажиров.

Сложившееся положение определяется действующей моделью организации перевозок пассажиров легковыми такси, схема которой приведена на рисунке 2.

Основой действующей модели является нормативно-правовая база федерального уровня, прежде всего Конституция РФ. Одним из основных ее положений, имеющих важное значение для решения рассматриваемой задачи, является правовая норма, содержащаяся в статье 55, указывающая на то, что «...права и свободы человека и гражданина могут быть ограничены федеральным законом только в той мере, в какой это необходимо в целях защиты... здоровья, прав и законных интересов других лиц...». Понимание этой нормы состоит в том, что свобода предпринимательства не беспредельна и может быть ограничена, если действия хозяйствующего субъекта наносят ущерб гражданину или его интересам.

Федеральным законом, действующим в русле упомянутой статьи, является Федеральный закон 196-ФЗ от 10.12.1995 г. «О безопасности дорожного движения», задачами которого «...являются: охрана жизни, здоровья и имущества граждан, защита их прав и законных интересов, а также защита интересов общества и государства путем предупреждения дорожно-транспортных происшествий, снижения тяжести их последствий». Кроме того, в этом законе регламентирована структура законодательства Российской Федерации о безопасности дорожного движения. Так «законодательство Российской Федерации о безопасности дорожного движения состоит из настоящего Федерального закона и других федеральных законов, принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации». Приведенная норма указывает на то, что субъекты Российской Федерации могут разрабатывать и реализовывать нормативно-правовую базу регионального уровня, направленную на обеспечение безопасности дорожного движения.

Другим федеральным законом, имеющим важное значение для легковых такси, является Федеральный закон от 8.11.2007 г. №259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта». Предме-

том регулирования этого закона, в части, относящейся к легковым такси, являются: отношения, возникающие при оказании услуг; общие условия перевозок пассажиров и багажа; а также общие условия предоставления услуг пассажирам на объектах транспортных инфраструктур. Развитием закона явились «Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 г. №112. Давая общую характеристику этому закону и «Правилам...», можно отметить их рамочный характер.

Федеральный закон №195-ФЗ от 30.12.2001 г. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» налагает административную ответственность участников перевозок пассажиров легковыми такси за нарушение действующего федерального законодательства.

Характеристика федеральной нормативно-правовой базы не может быть достаточно полной без Федерального закона от 6.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», согласно которому к вопросам местного значения отнесено создание условий для предоставления транспортных услуг населению и организация транспортного обслуживания населения в границах поселения. Кроме того, в

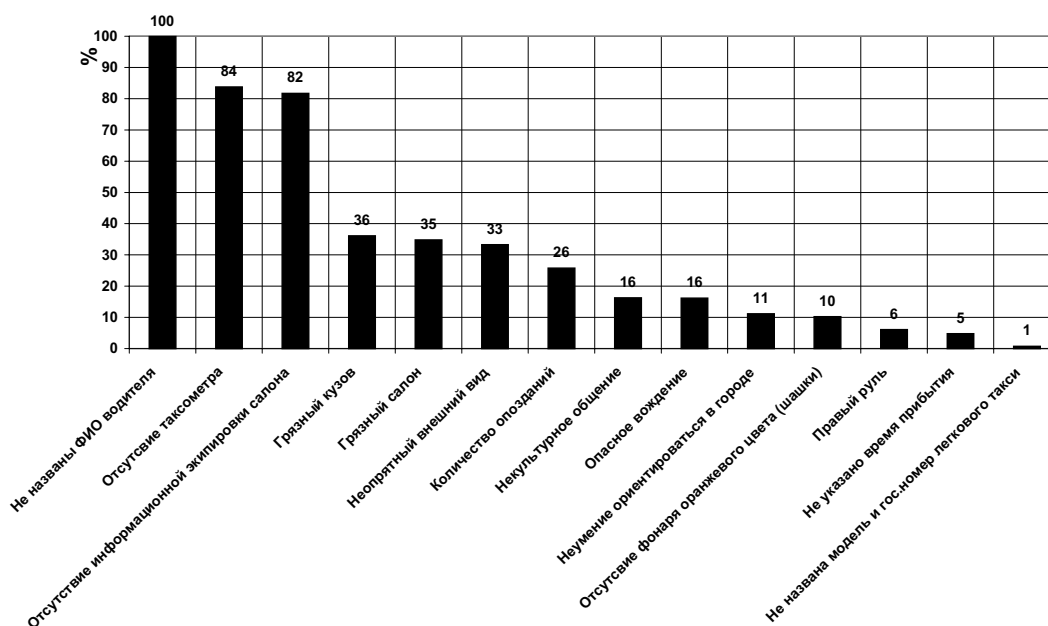


Рисунок 1. Соответствие легковых такси современным требованиям

этом законе определены полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области местного самоуправления, в том числе правовое регулирование вопросов организации местного самоуправления в субъектах Российской Федерации в случаях и порядке, установленных настоящим федеральным законом.

Завершая общую характеристику федеральной нормативно-правовой базы в рассматриваемой сфере, необходимо отметить, что она носит достаточный характер для дальнейшего развития нормативно-правового регулирования деятельности легковых такси, в ней регламентированы основные требования по организации деятельности этого вида транспорта. Вместе с тем некоторые приведенные положения этих документов нуждаются в дальнейшей конкретизации с учетом ситуаций в регионах.

Сложившаяся федеральная нормативно-правовая база предъявляет требования не только к процессу перевозок пассажиров легковыми такси, но и к подготовленности перевозчиков к осуществлению транспортного процесса. В этой связи важным становится принцип соответствия основных функций перевозчика требованиям нормативно-правовой базы. Этот принцип должен распространяться не только на требования федерального уровня, но и на требования регионального и муниципального уровней.

Основываясь на этом принципе и требованиях федерального уровня, действующая модель организации перевозок пассажиров легковыми такси должна предусматривать структуру управления, соответствующую предъявляемым требованиям. С учетом этих требований в структуре перевозчика должны быть: служба обеспечения режима труда и отдыха водителей; организация предрейсовых технических осмотров автомобилей; служба учета путевой документации; служба навигационной системы ГЛОНАСС; организация медицинских осмотров водителей.

Значимое место в действующей модели организации перевозок пассажиров легковыми такси должны занимать органы контроля в составе Государственной инспекции безопасности дорожного движения, территориальных управлений Государственного автодорожного надзора, территориальных управлений Роспотребнадзора, органов местного самоуправления. Деятельность этих органов

контроля базируется на отдельной нормативно-правовой базе.

Таким образом, была решена первая задача исследования, построена и описана действующая модель организации перевозок пассажиров легковыми такси. Действующая модель начала формироваться с середины 90-х годов и продолжает развиваться в настоящее время. Вместе с тем эффективность ее влияния на качество обслуживания пассажиров, прежде всего на безопасность оказываемых услуг, должным образом не исследована. В этой связи представляют высокую значимость результаты экспериментальной оценки эффективности действующей модели с позиций потребителей – пассажиров легковых такси. Основные требования к такой оценке – достоверность и балльная система важности показателей, ее направленность – определение направлений совершенствования действующей модели.

Экспериментальная оценка основана на результатах анкетирования пассажиров легковых такси. Количество респондентов определено в соответствии с правилами теории вероятности и математической статистики. В него вошли опрашиваемые из различных социальных слоев населения г. Оренбурга.

Был сформулирован список показателей качества, прежде всего безопасности, перевозок из 11 показателей. 144 респондентам предлагалось оценить степень важности каждого показателя в соответствии с их мнением, которая впоследствии перестраивалась в 16 балльную шкалу, согласно которой наибольшее значение присваивалось наиболее важному показателю. Номенклатура показателей носит достаточно полный характер и определена исходя из анализа требований пассажиров, предъявляемых к легковым такси.

Показателями явились:

X_1 – своевременность прибытия легкового такси к месту заказа;

X_2 – информирование диспетчером пассажира при заказе о водителе и об автомобиле;

X_3 – умение водителя ориентироваться в населенном пункте;

X_4 – опрятный внешний вид и культурное общение водителя;

X_5 – помощь в погрузке и выгрузке багажа, предложение различных вариантов маршрута;

X_6 – прохождение водителем легкового так-

си предрейсового медосмотра и наличие талона о прохождении государственного технического осмотра автомобиля;

X_7 – внешний вид, чистота и комфортность автомобиля;

X_8 – наличие фонаря оранжевого цвета, детского сиденья и информации в салоне;

X_9 – наличие таксометра;

X_{10} – скидки и акции для постоянных клиентов;

X_{11} – аккуратное вождение.

Анализ результатов анкетирования показал, что мнения респондентов существенно отличаются. Дальнейшая обработка полученных результатов осуществлена с использованием теории нечетких множеств по методике, представленной в работе [3]. Каждому показателю качества определен вес важности $\alpha_j \in [0; 1]$,

$j = \overline{1, m}$, такой, что $\sum_{j=1}^m \alpha_j = 1$, где m – количество

показателей. Полученное распределение весов важности показателей качества и безопасности обслуживания пассажиров легковыми такси представлено на рисунке 3.

Наиболее важным среди исследуемых показателей явился показатель №1 «своевременность

прибытия легкового такси к месту заказа» – 0,209, затем по мере убывания показатели: №11 «аккуратное вождение» – 0,154; №3 – «умение водителя ориентироваться в населенном пункте» – 0,115; №4 – «опрятный внешний вид и культурное общение водителя» – 0,112; №7 – «внешний вид, чистота и комфортность автомобиля» – 0,108. Наименее важными были показатели №8 – «наличие фонаря оранжевого цвета, детского сиденья и информации в салоне» – 0,053 и №9 – «наличие таксометра» – 0,036.

Таким образом, была решена вторая задача исследования. Полученные оценки важности показателей качества и безопасности имеют значительную практическую ценность и позволяют принимать обоснованные решения при анализе качества и безопасности обслуживания пассажиров.

Анализ существующей модели организации перевозок пассажиров легковыми такси, а также оценка важности показателей качества и безопасности пассажиров показали, что организация имеет множество недостатков и требует доработки.

Результаты проведенного экспериментального исследования интерпретируются по двум основным направлениям. Первое на-

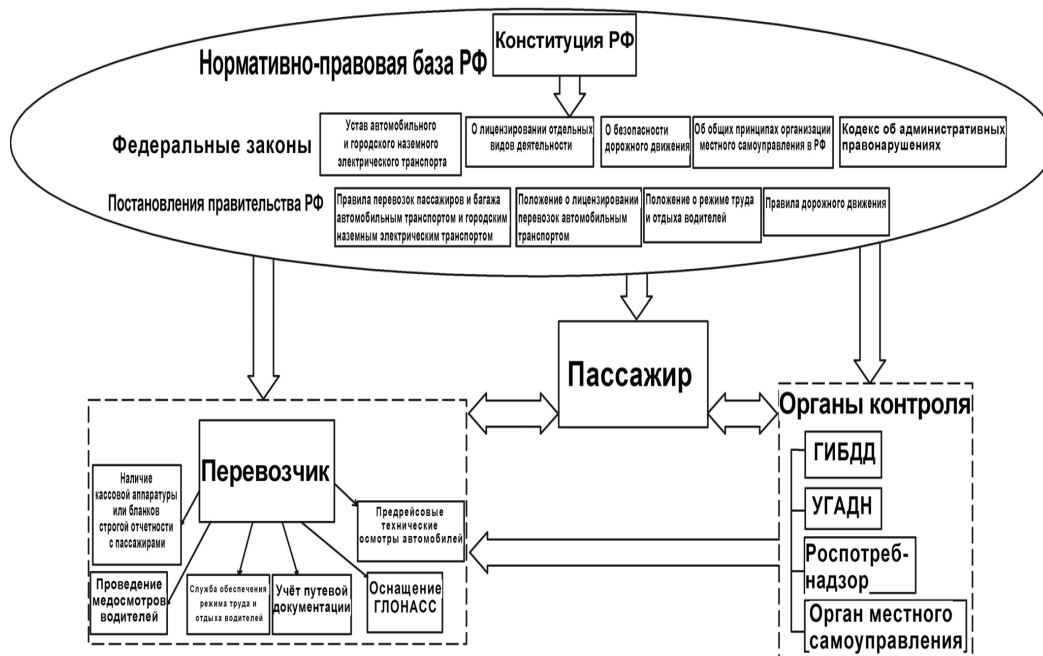


Рисунок 2. Схема действующей модели организации перевозок пассажиров легковыми такси

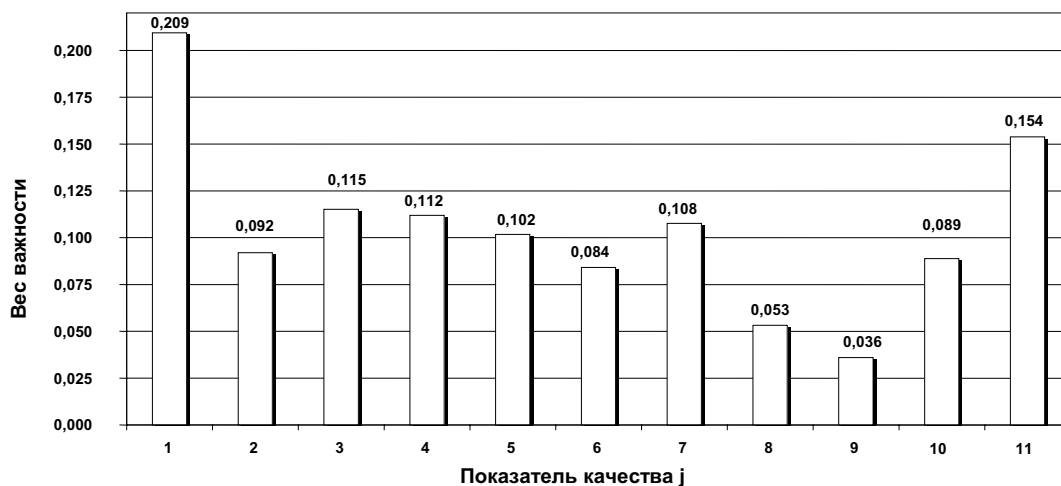


Рисунок 3. Распределение весов важности показателей качества и безопасности обслуживания пассажиров



Рисунок 4. Схема усовершенствованной модели организации перевозок пассажиров легковыми такси

правление может быть связано с наиболее частыми несоответствиями ожиданий пассажиров от транспортного обслуживания легковыми такси реальным показателям процесса. Второе – с социальным заказом совершенствования качества и безопасности транспортного процесса. В этом случае результаты исследования выступают в качестве общественного пожелания к созданию такой модели организации перевозок пассажиров легковыми такси, которая в наибольшей степени удовлетворяет такие ожидания.

Принимая во внимание рамочный характер существующей нормативно-правовой базы федерального уровня, ее открытый, раз-

вивающийся характер, а также принцип соответствия основных функций перевозчика требованиям нормативно-правовой базы, предложена усовершенствованная модель организации перевозок пассажиров легковыми такси. Схема такой модели приведена на рисунке 4.

Одним из основных положений в усовершенствованной модели является более полный учет структуры участников транспортного обслуживания населения легковыми такси. Важное место в этой системе занимает служба заказа легковых такси, осуществляющая деятельность по приему заказов на перевозки пассажиров и передаче их на исполне-

ние перевозчикам. Такая функциональная единица в настоящее время не предусмотрена федеральным законодательством. Кроме того, федеральное законодательство содержит ряд требований общего характера к стоянкам легковых такси. Вместе с тем стоянки легковых такси являются одним из основных элементов, повышающих экономическую мотивацию перевозчиков в этой сфере. При отсутствии лицензирования этого вида деятельности повышается значимость контроля подготовленности и оказания услуг по перевозке пассажиров со стороны независимых компетентных органов, которыми в сфере эксплуатации автомобильного транспорта являются органы по сертификации услуг на автомобильном транспорте. Исполнение общих требований по качеству и безопасности транспортного процесса требует конкретизации процедур их реализации перевозчиком, что обострено в последнее время в условиях положения в этой сфере. К ним относятся: учет технического обслуживания подвижного состава; учет неисправностей подвижного состава; учет нарушений правил дорожного движения; учет стажировок водителей; учет инструктажей водителей; учет жалоб пассажиров. Важную роль в усовершенствованной модели занимает организация взаимодействия функциональных элементов.

Таким образом, решена третья задача исследования. Была предложена и описана усовершенствованная модель организации перевозок пассажиров легковыми такси, соответствующая современным требованиям. Изме-

нения, произошедшие в объекте управления, должны быть отражены в нормативно-правовой базе, регламентирующей деятельность легковых такси. Учитывая инерционность федеральной нормативно-правовой базы, основным направлением является совершенствование нормативно-правовой базы субъектов РФ в рамках действующего федерального законодательства. Такое совершенствование выполнено в Оренбургской области, в которой были приняты Закон Оренбургской области №3430/792-IV-ОЗ от 2.03.2010 г. «Об организации транспортного обслуживания населения легковыми такси в Оренбургской области» и Постановление Правительства №652-П от 16.09.2010 г. «Об утверждении правил организации транспортного обслуживания населения легковыми такси в Оренбургской области». Названные документы разработаны коллективом кафедры автомобильного транспорта Оренбургского государственного университета. С участием этого коллектива внесены изменения в Закон Оренбургской области №489/55-III-ОЗ от 1.10.2003 г. «Об административных правонарушениях в Оренбургской области».

На основании изложенного можно утверждать, что создана усовершенствованная модель организации перевозок пассажиров легковыми такси, достаточно полно отражающая сложившееся положение в этом секторе народного хозяйства, способная обеспечить выполнение требований населения к качеству и безопасности транспортного процесса.

23.05.2011

Список литературы:

1. Емельяненко, Л.Е. Создание цивилизованного рынка перевозок легковыми таксомоторами / Л.Е. Емельяненко // Авто-транспортное предприятие. – 2011. – №3 – С. 12-16.
2. Якунин, Н.Н. Оценка функционала управления региональными перевозками пассажиров легковыми такси / Н.Н. Якунин, Н.В. Якунина, В.В. Котов // Автотранспортное предприятие. - 2011. - №1 – С.8-12.
3. Гудков, В.А. Определение показателей качества пассажирских перевозок в условиях неопределенности / В.А. Гудков, И.В. Гермашев, М.М. Бочкарева, В.Е. Дербише // Прогрессивные технологии в транспортных системах: Сборник докладов VIII Российской научно-практической конференции (29-30 ноября). – Оренбург: ГОУ ОГУ, 2007. С. 107-115.

Сведения об авторах:

Якунин Николай Николаевич, заведующий кафедрой автомобильного транспорта транспортного факультета Оренбургского государственного университета, доктор технических наук, профессор, e-mail: Yakunin-N@yandex.ru

Котов Виталий Валерьевич, ведущий инженер кафедры автомобильного транспорта транспортного факультета Оренбургского государственного университета, e-mail: v_v_kotov@mail.ru 460018, г. Оренбург, пр-т Победы, д. 13, тел. (3532) 756399

UDC 656.13

Yakunin N.N., Kotov V.

Orenburg state university, e-mail: v_v_kotov@mail.ru

IMPROVED ORGANIZATION OF PASSENGER TAXI TRANSPORTATION

The article presents the results of an analysis of federal legislation in the field of passenger car taxi transportation, on the basis of which a model of organization of passenger taxi transportation is made. The article also presents the results of the pilot assessment of the current model from the perspective of the passengers.

Key words: legal framework, organization of transportations of passenger cars taxis, model of organization, safety, quality

Bibliography:

1. Emelyanenko, L.E. Creation of the civilized market of transportations automobile taxi/ L.E.Emeljanenko//the Motor transportation enterprise. – 2011. – №3 – p.12-16.
2. Yakunin, N.N. Estimation managements of regional transportations of passengers of automobile taxi / N.N.Yakunin, N.V.Yakunina, V.V.Kotov//Motor transportation nterprise.-2011. №1 – p.8-12.
3. Gudkov, V.A. Opredelenie of indicators of quality of passenger transportations in the conditions of uncertainty / V.A. Gudkov, I.V. Germashev, M.M. Botchkarev, V.E. Derbishe//Progressive technologies in transport systems: the Collection of reports of VIII Russian scientifically-practical conference (on November, 29-30th). Orenburg: OSU, 2007. p. 107-115.