

Плотникова Д.А.

ФОРМИРОВАНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ УЧЕТА МНЕНИЙ ПАССАЖИРОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ТРАНСПОРТА: ЗАРУБЕЖНЫЙ И ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ ОПЫТ

Аннотация. В статье представлен зарубежный и отечественный опыт работы организаций в сфере общественного транспорта, основывающихся на учете мнений пассажиров. Приведены данные о Международном союзе общественного транспорта, Берлинском Союзе пассажиров, а также первом отечественном объединении «Союз пассажиров». Автор полагает, что для более эффективной работы всех видов общественного транспорта необходима постоянная координация работы государственных органов, компаний-перевозчиков и общественных организаций, отражающих интересы всех категорий пассажиров.

Ключевые слова: городской и пригородный общественный транспорт, транспортная политика, общественные объединения пассажиров, Союз пассажиров, проблемы общественного транспорта.

Plotnikova Daria

THE FORMATION OF INFRASTRUCTURE CONSIDERATION OF THE VIEWS OF PUBLIC TRANSPORT PASSENGERS: FOREIGN AND DOMESTIC EXPERIENCE

Abstract. The article presents the foreign and domestic experience of organizations in the field of public transport, based on the consideration of the views of passengers. The data on International Association of public transport, the Berlin Union of passengers, as well as the first domestic Association «The passengers' union» are given. The author believes that for more effective work of all types of public transport constant coordination of work of state bodies, companies and public organizations, reflecting the interests of all categories of passengers is required.

Keywords: urban and suburban public transport, transportation policy, public association, passengers, public enterprises passengers, The Union of Passengers, the problem of public transport.

В настоящее время в развитых странах мира сформировалась отдельная транспортная политика, направленная на защиту прав пассажиров, формирование комфортной транспортной среды, отвечающей всем общепринятым стандартам качества перевозки людей. В современной мире люди привыкли, что государство несет ответственность за пассажиров, отвечает их интересам, прислушивается к их требованиям, потому что во всех развитых странах мира устойчиво формируется гражданское общество, где каждый отдельный человек должен получить качественную услугу, оказанную ему транспортной отраслью.

На сегодняшний день крупнейшей и уникальной международной ассоциацией, которая занимается вопросами городских и пригородных пассажирских перевозок всех видов общественного транспорта, является Международный союз общественного транспорта (далее – МСОТ) (Union Internationale des Transports Publics (UITP)). История организации началась более ста лет назад: в 1885 г. наиболее крупные операторы трамвайных сетей Европы пришли к мнению о том, что для обмена опытом и передовой практикой необходимо единое учреждение. К 2017 г. союз насчитывает более 1 400 городских и пригородных компаний. Это транспортные операторы общественных пассажирских перевозок, производители подвижного состава, исследовательские организации и иные транспортные ассоциации из 96 стран всех континентов. МСОТ работает для повышения качества жизни и экономического благосостояния, оказывает поддержку и содействие устойчивому развитию транспорта в городах по всему миру. Сфера влияния Международного союза общественного транспорта включает все виды общественного транспорта: метрополитен, автобус, троллейбус, трамвай, городские и пригородные железные дороги, такси, водный транспорт и коллективный пассажирский транспорт в широком смысле слова [7]. Свою миссию МСОТ разделяет на несколько направлений:

- информационно-пропагандистская деятельность, которая заключается во взаимодействии с заинтересованными сторонами в целях мобильности и интеграции общественного транспорта;
- передача знаний передового опыта и инноваций;
- защита интересов общественного транспорта.

Так как в состав МСОТ входят участники более чем из 96 стран, среди которых Швеция, Австрия, Германия, Россия, США, Бразилия, Южная Африка, Австралия и многие другие страны, через каждые два года организация проводит Всемирный транспортный форум и выставку, где собираются транспортники со всего мира. Такая площадка является местом для передачи информации о новых технологиях на рынке общественного транспорта, здесь выступают мировые эксперты, определяются новые возможности для бизнеса.

Следует отметить, что в 2017 г. на 62-м Всемирном саммите общественного транспорта, Москва удостоилась международной транспортной премии Global Public Transport Awards 2017. Членами профессионального жюри Международного союза общественного транспорта были отмечены наиболее значимые преобразования и проекты, которые были реализованы в столице за последние шесть лет. Экспертами признано, что за последние годы город полностью изменил подход к развитию городского транспорта. Огромными достижениями являются как запуск пассажирской железнодорожной инфраструктуры Московского центрального кольца, так и создание современного парковочного пространства, особое внимание уделено стратегии развития транспорта Москвы [3; 4].

Для того, чтобы получать обратную связь от пассажиров, органы управления транспортной отраслью многих стран формируют органы, деятельность которых направлена на получение информации от потребителей услуг каждого вида транспорта. Так, например, создаются специальные интернет-порталы, в которых представлены разделы, где каждый пассажир может отправить жалобу или, наоборот, благодарность, предложить интересную идею по решению того или иного вопроса. Также ведут свою деятельность специальные комитеты по приему граждан, телефонному обращению. В качестве примера можно привести «Официальный сайт Мэра Москвы», раздел «Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы», отвечающий всем современным требованиям пассажиров: актуальная информация, оказание государственных услуг, электронная приемная. Или, например, для вовлечения молодежи в работу железнодорожной отрасли, участия в дальнейшем развитии железнодорожной инфраструктуры, поиска новых решений научных проблем, обеспечения лучших условий работы пассажирского и грузового комплекса ежегодно проводятся конкурсы от ОАО «РЖД» – на лучший проект по вовлечению цифровых технологий в работу транспортного комплекса, повышению клиентоориентированности и т. д.

Итак, интересам пассажиров отвечают различные ведомства и организации во всем мире, но до недавнего времени многие из них были образованы государством, подведомственными ему транспортными органами. Первыми, кто осознал и принял, что общественный транспорт достиг такого высокого уровня своего развития, когда без учета мнений пассажиров его дальнейшее развитие невозможно, стали активисты Берлина, и в 1980 г. был образован старейший на сегодняшний день Берлинский Союз пассажиров или Ассоциация пассажиров Берлина (IGEB) [5]. Сегодня IGEB фокусируется на вопросах, которые касаются пассажиров Берлина. Деятельность организации влияет на транспортную политику города, операторов инфраструктуры и всех учреждений, связанных с интересами пассажиров [6]. Берлинский союз был создан для защиты интересов пассажиров, которых не устраивала политика органов власти в вопросах развития транспортной инфраструктуры и общественного транспорта. Союз следит за тарифами на пассажирском транспорте и принимает участие в планировании развития транспорта в Берлине и его пригороде [1]. Одним из ярких примеров значимости деятельности Ассоциации и признания статуса компетентного партнера, с которым считаются, является недавнее решение правительства о прокладке трамвайных путей в городе вместо строительства метро (решение озвучено в 2016 г.). Такая позиция была принята во многом благодаря работе Берлинского Союза пассажиров: активисты просчитали разницу в стоимости строительства метро и трамвайных путей, самостоятельно разработали и предложили городу план сети трамвайных линий для всего Берлина, при этом отметив необходимый километраж путей.

Эффективное взаимодействие транспортной отрасли, представителей власти и общественных организаций является показателем и неотъемлемой частью развитого рынка транспортных услуг, именно поэтому наличие аналогичных Берлинскому союзу объединений крайне важно.

До недавнего времени в нашей стране не существовало организации, которая могла бы наравне с департаментом транспорта того или иного региона рассмотреть обращение пассажира. Но в 2012 г. силами активистов в Москве была создана Межрегиональная общественная организация содействия защите прав пассажиров МОО «Союз пассажиров» (далее – Союз пассажиров). По аналогии с Берлинской ассоциацией, Союз пассажиров является некоммерческой и общественной организацией. Союз пассажиров существует на членские взносы от участников Союза, добровольные взносы и пожертвования, также на доходы от гражданско-правовых сделок. При создании

Союза пассажиров учитывалось, что в нашей стране достаточное количество государственных организаций, отвечающих за интересы пассажиров, но у всех них достаточно широкий профиль, а работа с пассажирами являются лишь малой частью задач, ими решаемых. Поэтому основной идеей являлось создание такого общественного объединения, которое бы сконцентрировало все усилия лишь на одном вопросе – эффективного развития и функционирования транспорта для пассажиров. В соответствии с Уставом Союз пассажиров создан в целях содействия защите прав и законных интересов пассажиров (потребителей) в таких областях как: организация предоставления работ, услуг по перевозке пассажиров и получения информации о таких работах; содействие просвещения потребителей в сфере их прав и законных интересов [2].

Анализ показал, что основными вопросами, по которым граждане обращаются за помощью и консультацией в Союз пассажиров, являются следующие:

- проблемы с авиакомпаниями, сюда входят задержки рейсов, отказ в возврате или обмене билетов;
- непрофессиональная деятельность контролеров на городском и пригородном общественном транспорте, чаще всего – это нарушение должностной инструкции, введение пассажиров в заблуждение и предоставление неверной информации;
- неудобные для пассажиров маршруты общественного транспорта;
- строительство дорожной инфраструктуры, не отвечающей требованиям безопасности, чаще всего имеются в виду опасные переходы через железнодорожные пути и автомобильные трассы, необорудованные автобусные остановки и прочее;
- нарушение графиков движения водителями пригородных маршрутов, где контроль осуществляется не оказание некачественного сервиса и услуг на объектах транспортных комплексов;
- сложность поиска в законодательной базе необходимого регулирующего правила для той или иной ситуации и другие вопросы.

Отдельно можно выделить блок вопросов, по которым организация ведет деятельность вне зависимости от обращений граждан:

- выявление «белых пятен» в транспортном законодательстве Российской Федерации (далее – РФ), противоречие законодательной базы в различных федеральных законах, постановлениях и прочих нормативных актах;
- несоблюдение и нарушение российского законодательства со стороны как государственных транспортных компаний, так и частных перевозчиков;
- внесение предложений в организацию работы органов управления транспортной системой;
- экспертная оценка транспортной ситуации в стране и другое.

Также, одной из сфер деятельности являются регулярные предложения по работе различных сфер общественного транспорта, улучшения транспортной среды, направленные руководству Министерства транспорта РФ. Союз пассажиров всегда готов и открыт для сотрудничества с вышестоящими органами власти.

При анализе всех поступивших обращений граждан в Союз пассажиров за первое полугодие 2017 г. можно отметить, что из общего числа всех обращений:

- 20 % направлены по системе «опустить анонимную жалобу в ящик», то есть пассажиры рассказывают о той или иной ситуации, свидетелями или участниками которой они были, просят разобраться, принять меры, но в дальнейшем не сотрудничают с организацией.
- 40 % направлены от людей, которые пострадали в той или иной ситуации, данным пассажирам предоставлялась юридическая консультация с разъяснением норм и законов, по которым следовало действовать, такие пассажиры в дальнейшем также не сотрудничают с организацией. Здесь стоит отметить, что иногда причиной обращения является неосведомленность пассажиров о своих правах и обязанностях, при анализе ситуации нередким случаем является нарушение закона со стороны обратившегося. Дополнительно, пассажиры жалуются, что крайне сложно найти в свободном доступе права и обязанности должностных лиц, контролеров или необходимые законы, нормативные акты.
- 30 % направлены от людей, которым необходима помощь специалистов в транспортной сфере, пассажиры готовы сотрудничать с Союзом пассажиров, предоставить необходимую информацию для передачи жалобы в вышестоящие транспортные органы, транспортные компании;
- 10 % направлены с целью сотрудничества, рекламы и прочее.

Из всех обращений пассажиров 70 % приходят с вопросами из города Москвы, 20 % – из Московской области, 10 % – из других городов. Также 90 % всех обращений совершаются по электронной почте, лишь 10 % по телефону.

Отдельного внимания заслуживают вопросы граждан по такой тематике как непрофессиональная деятельность контролеров на городском и пригородном общественном транспорте, потому что с такими вопросами поступило более 50 % всех обращений. Ниже представлена таблица, содержащая причины обращений пассажиров.

Таблица 1

Причины обращений в МОО «Союз пассажиров»

Причина обращения	(%) обращений по тематике от общего числа
Хамское отношение контролеров к пассажирам	30
Работа контролеров не по форме	15
Неработающие валидаторы/пропускные терминалы	20
Несрабатывающие проездные билеты	20
Проблема проезда с габаритными вещами (багаж, велосипед и др.)	5
Нарушение контролерами законодательной базы	30

Составлено автором по материалам исследования

На основе приведенной информации можно заключить, что в настоящее время наиболее часто встречающиеся проблемы в городском и пригородном общественном транспорте связаны с непрофессиональной деятельностью контролеров перевозчика и организаторов перевозок. Зачастую сотрудник нарушает должностные полномочия, пользуется тем, что пассажир не знает законодательную базу.

Необходимо отметить, в Союз пассажиров поступают заявления и от граждан, которые ранее обращались напрямую в ту или иную транспортную организацию, но не получили должного ответа на свой вопрос или получили отрицательный ответ на свою жалобу. Если после экспертной оценки выявлено, что вопрос действительно не решен в полной мере, законные права пассажира нарушены, специалисты готовят письмо от организации с просьбой повторно рассмотреть дело, разобраться в сложившейся ситуации. Так как одна из обязанностей Союза пассажиров – это юридическая помощь, то в случае необходимости представитель союза может обратиться и в суд, если того хочет пассажир.

В заключение можно добавить, что для наиболее эффективного и конструктивного диалога между представителями властей, компаниями-перевозчиками необходимо активно вовлекать в обсуждение особо значимых вопросов людей различных социальных групп: студентов, пенсионеров, пассажиров с ограниченными физическими возможностями, домохозяек, владельцев бизнеса, связанного с транспортной отраслью и других участников. Попытки пассажиров объединиться в общественные организации важно и необходимо поддерживать со стороны государства, но только таким образом, чтобы активная деятельность исходила в большей степени от рядовых потребителей транспортных услуг и участников союзов.

Библиографический список

1. Ефимова, Э. Представители Союза пассажиров Берлина покатались на красноярском городском общественном транспорте // Красноярский краевой медиа-портал «Столица 24» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://stolitca24.ru/news/predstaviteli-soyuza-passazhirov-berlina-pokatalis-na-krasnoyarskom-gorodskom-obshchestvennom-transp> (дата обращения: 21.01.2018).
2. МОО «Союз пассажиров» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sopass.ru> (дата обращения: 21.01.2018).
3. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.mos.ru/> (дата обращения: 20.01.2018).
4. Плотникова, Д. А. Роль московского центрального кольца в городских и пригородных пассажирских перевозках // Актуальные проблемы управления. Материалы 21-й Международной научно-практической конференции. – 2016. – Вып. 3. – ГУУ Москва, 2016. – С. 66–68.
5. Тучкова, С. Кирилл Янков: «Пассажир имеет право!» // Turizm.Ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.turizm.ru/interview/articles/kirill_yankov_passazhir_imeet_pravo_znat/ (дата обращения: 19.01.2018).

6. Berliner Fahrgastverband IGEB e.V.: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://igeb.org/wersindwir.html> (дата обращения: 19.01.2018).
7. Union Internationale des Transports Publics: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uitp.org> (дата обращения: 20.01.2018).

References

1. Efimova Eh. Predstaviteli Soyuza passazhirov Berlina pokatalis' na krasnoyarskom gorodskom obshchestvennom transporte [*Representatives of the Union of Berlin passengers ride on the Krasnoyarsk public transport*] // Krasnoyarskij kraevoj media-portal «Stolica 24» [*Krasnoyarsk' regional media portal «Capital 24»*]. – Available at: <http://stolitca24.ru/news/predstaviteli-soyuza-passazhirov-berlina-pokatalis-na-krasnoyarskom-gorodskom-obshchestvennom-transp> (accessed: 21.01.2018).
2. MOO «Soyuz passazhirov» [*Inter-regional noncommercial organization «The passengers» union»*]. – Available at: <http://sopass.ru> (accessed: 21.01.2018).
3. Oficial'nyj portal Mehra i Pravitel'stva Moskvy [*Official portal of the Mayor and Government of Moscow*]: – Available at: <https://www.mos.ru/> (accessed: 20.01.2018).
4. Plotnikova D. A. Rol' moskovskogo central'nogo kol'ca v gorodskih i prigorodnyh passazhirskih perevozkah [*The role of the Moscow Central ring in urban and suburban passenger transport*]. Aktual'nye problemy upravleniya – 2016: materialy 21-j Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii, Vyp.3, GUU Moscow [*Actual problems of management – 2016 : the materials of the 21-th International scientific-practical conference, I.3, SUM Moscow*], 2016, pp. 66–68.
5. Tuchkova S. Kirill Yankov: «Passazhir imeet pravo!» [*Kirill Yankov: «The passenger has the right to know»*] // Turizm.Ru. – Available at: http://www.turizm.ru/enterview/articles/kirill_yankov_passazhir_imeet_pravo_znat/ (accessed: 19.01.2018).
6. Berliner Fahrgastverband IGEB e.V.: – Available at: <http://igeb.org/wersindwir.html> (accessed: 19.01.2018).
7. Union Internationale des Transports Publics. – Available at: <http://www.uitp.org> (accessed: 20.01.2018).