

CALITATEA SERVICIILOR DE TRANSPORT URBAN ÎN MUNICIPIUL CHIȘINĂU

Autori: Victor CEBAN, Conf.univ, dr șt. teh.
Vasile MAMALIGA, Conf.univ, dr șt. ec.
Mihail SCUTARI, Masterand

Universitatea Tehnică a Moldovei.

Abstract: *Din păcate, scopurile și criteriile tradiționale de apreciere a eficacității organizării transporturilor de pasageri reies doar din atingerea unor rezultate finale cantitative. De exemplu, contractele municipale de transportare a pasagerilor cu ajutorul autobuzelor adesea prevăd drept indice principal – volumul transportat. Indicatorii de bază de care trebuie să se țină cont în cazul optimizării rețelei de rute operate cu autobuze, trebuie să fie reducerea numărului de transbordări efectuate de pasager, reducerea timpului unei călătorii, reducerea timpului de așteptare etc., care vor contribui la îmbunătățirea indicatelor de calitate a serviciilor prestate.*

Cuvinte cheie: *transport, calitate, rol, apreciere, dezvoltare, rute, pasageri, municipiu.*

Calitatea serviciilor de transport

Menționăm faptul, că în opinia specialiștilor din domeniul transporturilor, în prezent, doar 25% din volumul serviciilor transporturilor rutiere de persoane prestate corespund standardelor de calitate. Din păcate, scopurile și criteriile tradiționale de apreciere a eficacității organizării transporturilor de pasageri reies doar din atingerea unor rezultate finale cantitative. De exemplu, contractele municipale de transportare a pasagerilor cu ajutorul autobuzelor adesea prevăd drept indice principal – volumul transportat. Indicatorii de bază de care trebuie să se țină cont în cazul optimizării rețelei de rute operate cu autobuze, trebuie să fie reducerea numărului de transbordări efectuate de pasager, reducerea timpului unei călătorii, reducerea timpului de așteptare etc. care vor contribui la îmbunătățirea indicatelor de calitate a serviciilor prestate. Și nici de cum nu trebuie să se pună accent pe volumul mare de transport ce urmează fi efectuat.

În această ordine de idei recomandăm implementarea și încheierea Contractelor de management al calității serviciilor prestate. Deservirea cu transport a populației, amplasarea cartierilor de locuit în oraș, unităților de producere și comerț, instituțiilor culturale și alte centre de interes social a populației trebuie organizate în așa fel încât lungimea traseelor să fie maxim posibil de scurte, iar necesitatea în transport minimă. Structura indicilor calității deservirii pasagerilor bazată pe exemplu transporturilor cu autobuze este prezentată în figura 1.

Accesibilitatea serviciilor de transport se caracterizează prin: (I) parcurgerea de către populație a unei distanțe minime de la locul de trai sau de muncă, după caz, până la rețeaua de transport de rute regulate, (II) accesul propriu zis la diferite tipuri de transport și (III) efectuarea unei călătorii cu cheltuieli minime de timp. Între fiecare pereche de sectoare a orașului urmează să fie asigurată legătura cu transport, de regulă, efectuând maxim o transbordare. În cazul orașelor unde există transport rapid interurban, este admisibilă efectuarea unei călătorii din punctul inițial până în punctul final cu maxim 2 transbordări. Accesibilitatea serviciilor de transport în suburbii este determinată de amplasarea geografică a localității față de urbă și de conexiunea acesteia la rețeaua de rute regulate a transportului în regim urban. Reieșind din existența cererii de transport urmează a fi stabilit regimul de activitate și intervalul de circulație pentru fiecare traseu împarte. Cursele incluse în graficile de circulație nu trebuie să fie anulate din motive organizaționale, tehnologice sau tehnice.

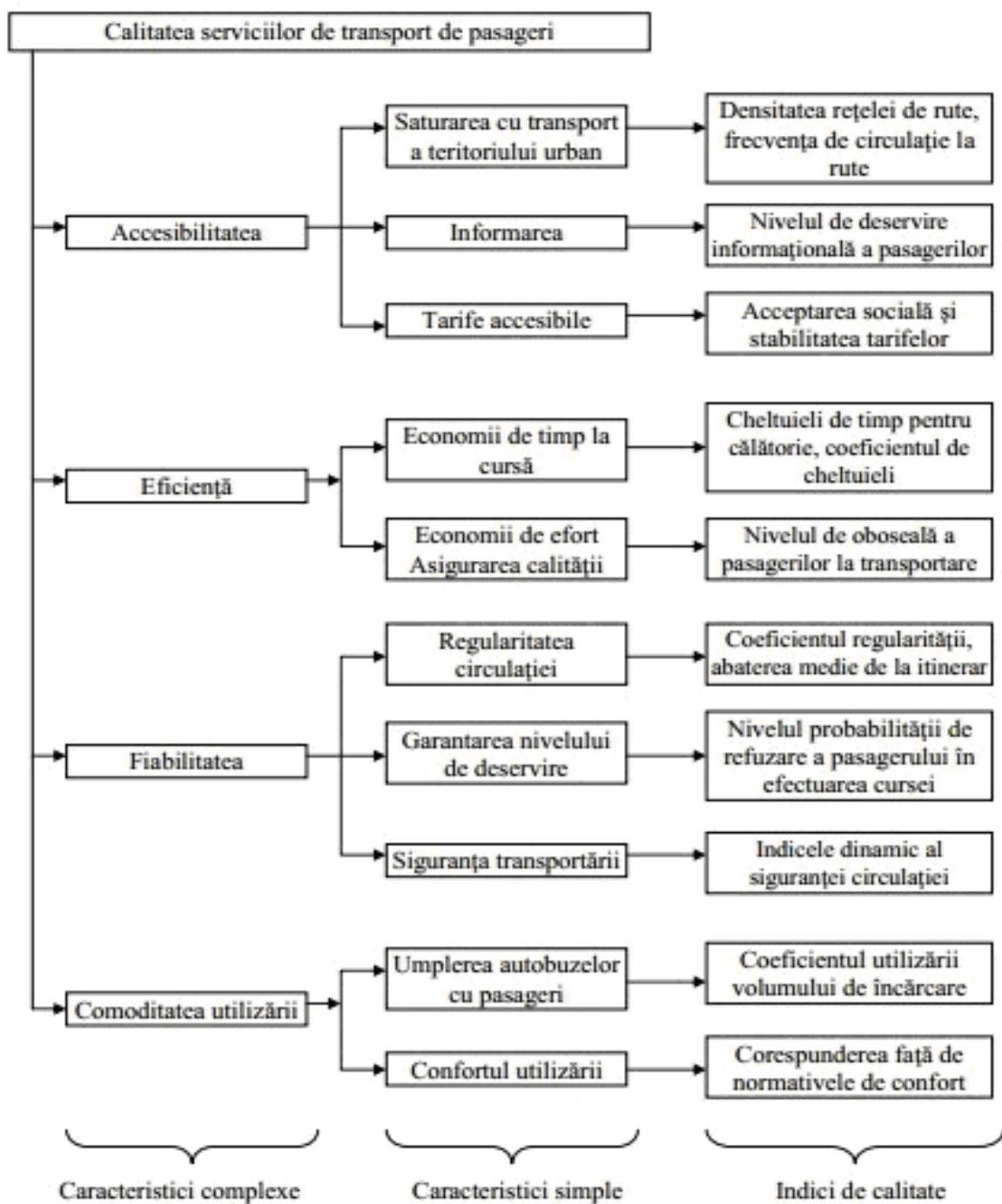


Figura 1. Structura indicilor de calitate a serviciilor de transport de pasageri (cu autobuse) [1]

Problemele de acces la transport a invalizilor, mai ales a celor care circulă în scaune cu roțile precum și a cărucioarelor cu copii necesită o implicare mai mare din partea autorităților atât la nivel legislativ și instituțional, cât și dezvoltarea și reabilitarea infrastructurii, dotarea parcurilor rulate cu unități de transport dotate tehnic în acest sens. În această ordine de idei, recomandăm procurarea autovehiculelor dotate din uzina producătoare cu micro-lifturi culisante. În ceea ce privește transportul rutier de persoane în regim de taxi este necesar efectuarea duratei de îndeplinire a comenzii în maxim 10 minute. În cazul orașelor unde intervale de circulație a autobuzelor este de 15 minute, este util existența informației în stațiile publice inițiale și intermediare privind: (a) rețeaua de rute regulate, (b) operatorul de transport, (c) trasee, (d) tipul de unități de transport antrenate la deservirea rutelor, (e) regimul de activitate și (f) timpul de sosire în stație. De asemenea, este necesar de asigurat accesibilitatea informațională privind serviciile de transport pentru invalizii de auz și vâz.

Accesibilitatea populației la tarifele de călătorie folosite este realizată prin implementarea sistemului integrat de e-ticketing, liberalizarea tarifelor de călătorie, monitorizarea politicii tarifare de către autoritățile abilitate și societatea civilă. Accesibilitatea categoriei de populație ce fac parte din păturile social vulnerabile la serviciile de transport este realizată prin implementarea compensațiilor nominative ce vor permite acoperirea parțială a cheltuielilor de transport. Un indice important al eficienței serviciilor prestate de către operatorii de transport populației sunt cheltuielile de timp suportate de pasager la efectuarea unei cursei, care în prezent în cazul mun. Chișinău sunt destul de mari pe rutele urbane și suburbane. Actualmente nu sunt reglementați indicii privind efortul depus de către pasageri în timpul efectuării unei călătorii. Însă oboseala în timpul călătoriei contribuie indirect la reducerea productivității de muncă a lucrătorilor pentru economia națională. Fiabilitatea deservirii este determinată de siguranța efectuării călătoriilor, regularitatea circulației și garantarea nivelului asumat de deservire. Pentru transporturile cu rutiere indicele de fiabilitate cel mai important este regularitatea și punctualitatea circulației.

Circulația este regulată atunci când mijloacele de transport urmează după intervale egale de timp. În acest caz ele pot să circule cu respectarea intervalului de circulație prestabilit, sau cu unele mici devieri egale de la acesta. La intervale mici de circulație, caracteristice pentru călătoriile urbane, importantă este regularitatea și ritmicitatea circulației. Odată cu creșterea intervalului de circulație (15 minute și mai mult) crește actualitatea punctualității respectării itinerarului, deoarece pasagerii vin la punctele de staționare-ambarcare la un anumit timp. Pentru călătoriile urbane abaterea admisibilă este de cca. 2 minute, 3 minute - pentru cele suburbane, și respectiv 5 minute în cazul celor interurbane. Normativele îndeplinirii curselor [prevăzute de itinerar sunt următoarele: la cursele urbane - nu mai puțin de 96%, la cele suburbane - 98%, și la interurbane - 100%. [2]

Comoditatea utilizării serviciilor de către pasageri se determină prin gradul de umplere a salonului mijlocului de transport cu pasageri, confortul parcului rulant, amabilitatea personalului. Pentru călătoriile urbane cu rutierele un indice important de calitate îl reprezintă gradul de umplere a salonului cu pasageri. În practica de exploatare se recomandă utilizarea normativului de maxim 8 pas./m², în mediu 5 pas./m² și respectiv în cazul când sunt până la 3 pas./m² condițiile de transportare se consideră confortabile. Prin confort se înțelege capacitatea unui obiect tehnic de a oferi confort omului. Confortul parcului rulant se determină prin comoditatea dispozitivelor de îmbarcare-debarcare (amplasarea și numărul treptelor, comoditatea suporturilor de sprijin etc.), calitatea scaunelor, barelor de suport și suprafeței podelei în salon, ventilația și microclimatul, iluminarea și vizibilitatea (în special pentru călătorii turistice), nivelul de zgomot și vibrații, accelerarea în timpul mersului, prezența altor dispozitive suplimentare.

Fără acordul pasagerilor nu este permisă schimbarea mijlocului de transport pe unul mai puțin confortabil. Este necesar de a asigura confort pasagerilor aflați în așteptare în stațiile terminus. În acest scop, acestea trebuie să prevadă dotări speciale și măsuri de întreținerea acestora în stare sanitară și tehnică corespunzătoare. Amabilitatea personalului se asigură prin selectarea atentă a cadrelor și calificarea acestora. Fiecare șofer, conductor sau casier interacționează direct cu pasagerii, aceștea urmează să țină cont că prin comportamentul de care dau dovadă reprezintă „fața” operatorului de transport.

POLITICA ÎN DOMENIUL TRANSPORTULUI URBAN

Practica mondială

Pe plan mondial, în funcție de nivelul de dezvoltare al orașelor, necesitatea de deplasare a locuitorilor a fost satisfăcută după diferite modele de organizare al transportului public. La elaborarea principiilor pentru un sistem integrat de transport, urmează a fi luate în vedere, rentabilitatea transportului public care nu este apreciată pe baza balanțelor proprii de venituri și cheltuieli, ci, în funcție de efectele sociale utile a acestuia, care au impact asupra vieții orașului. În orașele occidentale, rolul social al transportului urban de pasageri, rezultă din obiective bine definite, iar finanțarea acestuia este o problemă a întregii comunități și nu numai a companiilor de transport sau autorităților locale.

În majoritatea țărilor dezvoltate procesele de privatizare a transportului urban de autobuze, înlocuirea întreprinderilor cu proprietate de stat cu acele private și dezvoltarea competitivității pe piața serviciilor traficului urban de pasageri se efectuează destul de lent. Practica de privatizare a transportului urban în dimensiuni mari realizată de exemplu în Marea Britanie și Republica Cili arată că într-o perioadă de timp, destul de scurtă, costul de preț al serviciilor de transport și tarife de călătorie s-au majorat, dar competitivitatea pe piața serviciilor de transport nu s-a îmbunătățit.

Referitor la transport urban electric (în continuare TUE), menționăm că privatizarea acestuia în scopul creării mediului competitiv după definiție nu poate fi realizată nici într-un fel. TUE prezintă un

complex tehnologic unic, derogarea funcționării căruia poate provoca probleme foarte mari atât în plan tehnologic cât și în plan organizațional. Analiza procesului de privatizare din Federația Rusă denotă faptul că divizarea infrastructurii transportului electric și exploatarea parcului rulant TUE la două companii diferite în procesul de funcționare crează multiple impedimente referitor la independența organizațională și administrativă din motiv că nu este posibil garantarea separării proceselor tehnologice și celor economice.

Accentuăm faptul că politica adoptată față de transportul public este un proces pe termen lung. În ultimii ani în mun. Chișinău s-a format modelul de organizare a activității de transport public la fel ca cel implementat în Olanda. Modelul respectiv poate fi caracterizat ca parțial competitiv. În acest sens, DGTP CC a elaborat și a realizat baza normativă pentru organizarea transportului rutier de persoane operat cu autobuze fiind gestionat prin intermediul companiilor private. În bază de concurs operatorii de transport privați au obținut dreptul administrare și deservire a traseelor din rețeaua urbană de rute regulate. [1]

În prezent, cca. 20 de operatori de transport privați eservec 67 de rute regulate, prioritar cu autobuze de clasa mică și medie. La moment parcurile rulante antrenate la deservirea traseelor date sau omogenizat fiind constituite în marea majoritate din autobuze de clasa mică. În cazul mun. Chișinău doar întreprinderile municipale specializate transportă persoane din clasa celor social vulnerabile și alte categorii de călători cu înlesniri fiind dotate în acest scop din bugetul municipal. Sistemul de formare a comenzilor pentru transporturile de pasageri implementată în mun. Chișinău, corespunde principiilor de management a transportului urban caracteristice țărilor din străinătate, care au o experiență bogată în organizarea de tendere și încheierea acordurilor pentru deservirea rutelor. Un așa sistem de organizare a transportului pasagerilor se bucură de o răspândire tot mai mare în SUA, Canada, Anglia, Suedia, Danemarca, și alte state. Avantajul principal al acestui model de management a transporturilor de persoane constă în faptul că acesta permite crearea unui sistem de deservire cu transport a populației cu un nivel înalt de integrare a diferitor tipuri de transport, care asigură prestarea unor servicii de calitate cu costuri reduse [3]

Bibliografie

1. Victor Ceban , *Eficiența energetică a transportului rutier de persoane în regim urban din mun. Chișinău.*
2. Dispoziția primăriei municipiului Chișinău nr. 27-d din 12.01.2007 „Cu privire la aprobarea Planului municipal de acțiuni pentru readresarea situației în domeniul securității circulației rutiere până în anul 2008.
3. www.statistica.md