

УДК 656.212:656.225

**ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ
РОБОТИ УКРЗАЛІЗНИЦІ В СФЕРІ
ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ
КЛІЄНТІВ ЗАЛІЗНИЦЬ**

*Ломотько Д.В., д.т.н., професор,
Запара В.М., к.т.н., професор,
Запара Я.В., к.т.н., доцент (УкрДАЗТ)*

Покращення роботи залізничного транспорту, в тому числі в міжнародних перевезеннях, тісно пов'язані із завданнями збільшення обсягів вантажообігу, підвищення якості послуг та організації інтерактивного спілкування з клієнтами залізниць. Нагальним є також оновлення принципів роботи в організації перевезень вантажів залізничним транспортом.

В Укрзалізниці є відповідні напрацювання в цьому напрямі. За останні роки досить суттєві зміни в роботі з операторами вагонів, експедиторами, вантажовласниками та іншими учасниками перевізного процесу пов'язані із становленням та функціонуванням ДП «Український транспортно-логістичний центр» (ДП УТЛЦ). Наприклад, ДП УТЛЦ співпрацює з експедиторськими організаціями, які здійснюють супровід перевезень транзитних вантажів залізницями України, укладаючи відповідні договори «Про організацію перевезень транзитних вантажів залізницями України на фрахтовий рік». З урахуванням проведеної логістичної роботи та конкурентоспроможності міжнародних транспортних коридорів, які проходять через територію України, ДП УТЛЦ прийнято рішення, що на 2014 фрахтовий рік зменшені до 50% порівняно до 2013 фрахтового року розміри додаткових зборів за послуги, пов'язані з прибуттям і здачею за кордон вантажів прикордонними станціями (232,30 грн. за вагон) та послуги, пов'язані з прийомом із-за кордону і відправленням вантажів прикордонними станціями (258,30 грн. за вагон).

Головне в роботі галузі – максимально сприятливо організувати перевезення вантажів на всіх стадіях: і на етапі замовлення вагонів, і під час перевезення, і при видачі вантажів безпосередньо одержувачу. Для цього необхідно максимально спростити укладання договорів із клієнтами (працювати напряму, без посередників). Для уніфікації договорів необхідно розробити єдину форму для різних видів вантажного рухомого складу, що знаходиться на балансі підприємств Укрзалізниці.

Необхідна нова система контролю якості послуг, що надаються споживачам послуг залізничного транспорту, а для цього нагальним є

проведення дослідження для виявлення, на якій саме платформі це доцільніше реалізувати:

- через Контакт-центр Укрзалізниці;
- через офіційний сайт Укрзалізниці;
- через АС «Клієнт УЗ».

Важливо, щоб клієнт мав змогу в режимі on-line контролювати всі етапи перевізного процесу. Така інтерактивна система повинна охоплювати всі рівні (від станції до головного управління).

Досить актуальним є раціоналізація роботи ДП УТЛЦ. Значне різноманіття робіт цієї структури (організація перевезень вантажів, організація логістичної роботи, договірна робота із споживачами транспортних послуг, планування та узгодження перевезень, надання транспортно-експедиторських послуг, інформаційний супровід перевезень тощо) не завжди буде призводити до підвищення рівня якості обслуговування. На наш погляд доцільним буде, якщо ДП УТЛЦ зосередиться на роботі щодо управління рухомим парком, проведенні розрахунків за вантажні перевезення, розширенні додаткового сервісу шляхом реалізації концепції «єдиного вікна», подальшому розвитку поліпшення якості обслуговування клієнтури за допомогою Контакт-центру Укрзалізниці. Для більш детального наповнення цих послуг та етапів подальшого їх впровадження необхідне проведення ґрунтовної науково-дослідної роботи.

Виходячи з вищеведеного, для раціоналізації управління перевізним процесом питання планування та оперативного управління вантажними перевезеннями необхідно передати у відання головного управління перевезень, а питання, пов'язані з укладанням договорів щодо здійснення транзитних перевезень (з використанням міжнародних транспортних коридорів), а також з розробкою логістичних схем, підготовкою тарифних пропозицій та пропозицій щодо удосконалення нормативно-правової бази – повинні організовуватись у головному комерційному управлінні.

УДК 656.2.008.8

**ДЕРЖАВНО-ПРИВАТНЕ ПАРТНЕРСТВО
ЯК МЕХАНІЗМ ІННОВАЦІЙНОГО
РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЧНОГО
ТРАНСПОРТУ**

*Маркова І.В., к.е.н., доцент,
Волохов В.А., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)*

Інвестиційно-інноваційна діяльність є ключовим фактором розвитку не тільки залізничного транспорту, але й соціально-економічного розвитку держави в цілому. В