

ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ТРАНСПОРТНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ В УКРАЇНІ

Запропоновано форму та зміст побудови системи управління підприємством, яке бажає отримати дозвіл вступу на ринок транспортних послуг.

Ключові слова: транспортні послуги, система управління транспортним підприємством

Предложены форма и содержание построения системы управления предприятием, которое желает получить разрешение вступить на рынок транспортных услуг.

Ключевые слова: транспортные услуги, система управления транспортным предприятием

The manner and matter of construction of control system for an enterprise that wishes to get access to the market of transport services are offered.

Keywords: transport services, control system for transport enterprise

Постановка проблеми

22 жовтня 2000 року набув чинності Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» [1]. З введенням цього закону суттєво змінені методи державного регулювання господарської діяльності підприємств у галузі транспорту незалежно від форм власності та підпорядкування. Згідно із зазначеним законом транспортне підприємство повинне виконувати власну діяльність у сфері надання послуг з перевезення пасажирів та вантажів, багажу відповідно до ліцензійних умов виконання цієї діяльності. Транспортні підприємства, що потрапляють на ринок транспортних послуг у якості виконавця, маючи різноманітні системи управління підприємством, повинні надавати транспортні послуги з обов'язковим дотриманням відповідних показників безпеки та якості [2].

Цього можливо досягнути у разі організації роботи такого підприємства відповідно до інституціоналізованої системи управління транспортним підприємством (ІСУТП), в якій були би встановлені відповідні показники безпеки та якості, а також визначені кваліфікаційні, технічні, технологічні та інші вимоги до сфер діяльності підприємства. У теперішній час відсутні рекомендації, щодо побудови ІСУТП.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

На сьогодні побудова та організація роботи транспортних підприємств здійснюється відповідно до систем управління, які побудувались евристичним шляхом та змінювались в залежності від розвитку транспортного підприємства. Показники якості поліпшувались транспортним

підприємством одночасно з появою конкурентів на ринку транспортних послуг. Показникам безпеки приділяли увагу, коли траплялася відповідна подія, або деякі органи з перевірки встановлювали порушення відповідних норм законодавства.

Мета статті

Дана публікація має за мету надати методичні рекомендації щодо форми та змісту нормативного документу, який регламентує побудову ІСУТП.

Матеріали і результати дослідження

Суб'єктам господарювання при оформленні документів на отримання ліцензії необхідно керуватися Законом України «Про ліцензування відповідних видів господарської діяльності» [1].

Для видів господарської діяльності, пов'язаних з наданням транспортних послуг, необхідно надати додаткові документи, перелік яких визначено постановою Кабінету Міністрів України від 04.07.2001р. №756 «Про затвердження переліку документів, які надаються до заяви про видачу ліцензії для окремого виду господарської діяльності» [2]. Цей перелік повинен бути вичерпний і повинен характеризувати транспортне підприємство, як підприємство, яке спроможне надавати якісні та безпечні транспортні послуги.

До процедур, які потребують удосконалення, з метою отримання ліцензії підприємством, пропонуємо включити систему управління транспортним підприємством ІСУТП. Вона повинна бути задокументована відповідним чи-

ном, мати відповідний зміст, затверджена керівництвом та введена в дію на цьому підприємстві.

У цей час існує декілька методів побудови ІСУТП.

Евристичний метод – метод, при якому транспортне підприємство будує систему управління транспортним підприємством (СУТП) у залежності від знань, рекомендацій або вказівок, які склались на цей час у цій галузі.

Система, побудована за таким методом, не є систематизованою і має форму рекомендацій або керівництва. Це зумовлено тим, що процес надання послуги наводиться безсистемно – наведено окремі показники якості та безпеки, не визначено процедуру перевірки власної діяльності.

Рекомендації згідно стандартів серії ISO 9000 мають загальний характер і побудувати систему управління транспортним підприємством за таким методом дуже важко: відсутні рекомендації стосовно форми та змісту документу у цілому, стосовно переліку показників безпеки та якості, відсутні поради щодо змісту процесу надання послуг та процедур перевірки їх якості та безпеки [5].

Більшість державних стандартів національної системи стандартів детально надає поради у частині організації та виробництва різноманітних виробів. Процесам виконання послуг взагалі не надаються будь-які рекомендації як у частині організації виконання послуг, так і у частині визначення переліку показників безпеки та якості.

Найбільш перспективним методом інституціоналізації системи управління транспортним підприємством є метод, який запропоновано у галузі залізничного транспорту у стандартах Міністерства транспорту України ГСТУ 32.0.10.026-97 та ГСТУ 32.0.10.027-97, але застосування цих стандартів поширюється тільки на галузь залізничного транспорту. У цей час ці стандарти є застарілими і потребують суттєвого доопрацювання.

Враховуючи досвід у цій галузі дослідження, ІСУТП повинна мати наступні структурні елементи: вступну частину (галузь застосування); нормативні посилання; основну частину; додатки.

У вступній частині ІСУТП наводять назву і умовне позначення послуги, її призначення та галузь використання на транспорті, умови надання послуги, склад та порядок використання ІСУТП суб'єктами підприємницької діяльності

(юридичними та фізичними особами), які надають послуги на території України, незалежно від держави розміщення цих суб'єктів, та за її межами, для суб'єктів підприємницької діяльності, розташованих в Україні.

Далі наводять назви основних підприємств-споживачів. Наприкінці вступної частини розміщують приклад запису позначення послуги під час її замовлення в документації іншої послуги, де вона може бути застосована, в якому визначають: назву послуги; умовне позначення послуги; позначення ІСУТП.

Після прикладу позначення послуги, у випадку використання під час її розроблення патентів (винаходів), наводять номер і дату реєстрації патентів (авторських свідоцтв).

Якщо послуга підлягає сертифікації, у вступній частині СУТП вказують, що система придатна для цілей сертифікації у системі УкрСЕПРО.

У розділі нормативних посилань ІСУТП наводять перелік нормативних документів, які використовуються, в тому числі Закони України, Постанови КМУ, накази органів виконавчої влади, зареєстровані у Міністерстві юстиції, стандарти, державні класифікатори, ДСН, СНіП, ДСанПіН, НПАОП та інше.

Основна частина ІСУТП повинна мати такі підрозділи: технічні вимоги; вимоги безпеки та охорони навколишнього природного середовища під час надання послуг з перевезення вантажів; правила приймання процесу надання послуг з перевезення вантажів; методи контролю процесу надання послуг з перевезення вантажів; вказівки щодо процесу надання послуг з перевезення вантажів; гарантії підприємства.

Склад і зміст основної частини ІСУТП визначає розробник у залежності від характеру послуги. У разі необхідності ІСУТП можливо доповнювати іншими розділами або не включати окремі розділи.

Зміст розділу «Технічні вимоги» ІСУТП має такі підрозділи: структура послуги; організаційна структура підприємства; зміст процесу надання послуги.

На початку розділу повинні бути наведені відомості про нормативні документи: нормативно-правові акти, відомчі нормативно-технічні документи, вимогам яких повинен відповідати процес надання послуги.

У підрозділі «Структура послуги» повинна бути наведена структура послуги – «дерево послуги», в якому вказується послуга (комплекс послуг), яка надається під час перевезення ван-

тажів, та послуги, суміжні з цією послугою (комплексом послуг).

У підрозділі «Організаційна структура підприємства» повинна бути наведена структура підприємства, в якому необхідно виділити підрозділи, які відповідають за надання послуги (комплексу послуг) з перевезення вантажів.

У підрозділі «Зміст процесу надання послуги» повинні бути наведені методи надання послуг, що використовуються в процесі надання послуги.

Кожен(на) процес (робота) повинен (повинна) містити окремі етапи. Кількість етапів, на які необхідно поділити процес (роботу), визначає розробник. Обов'язковими етапами є: надання інформації про послугу, що пропонується споживачеві; прийняття замовлення; підготовка до виконання і надання послуги; прийняття платежів (за необхідності, виписування рахунків).

Кожен(на) процес (робота) повинен (повинна) включати:

- чіткий опис характеристик надання послуг, від яких залежить рівень їх виконання;

- встановлені норми для кожної характеристики надання послуги, від якої безпосередньо залежить рівень її виконання;

- вимоги до ресурсів з детальним зазначенням типів і кількості обладнання та допоміжних засобів, необхідних для виконання послуги;

- інформацію про необхідну чисельність і кваліфікацію персоналу за фахом відповідно до ДК 003, строки підвищення кваліфікації з отриманням відповідного свідоцтва;

- інформацію про відповідальність субпідрядників за надання послуги, що ними надається (наявність вхідного контролю).

Вимоги до послуги повинні бути чітко встановлені у вигляді характеристик, що підлягають спостереженню і допускають оцінювання їх споживачем.

Пов'язані з наданням послуг процеси також вимагають опису за допомогою характеристик, спостереження яких для споживача може бути не завжди можливо, але які безпосередньо визначають рівень надання послуги.

Характеристика послуги чи її надання може бути кількісною (піддається вимірюванню) або якісною (піддається порівнянню) в залежності від того як і хто дає їй оцінку: організація, яка надає послуги, чи споживач.

Обидва різновиди характеристик повинні допускати їх оцінювання організацією, яка на-

дає послуги, на відповідність прийнятим нормам.

До характеристик, які можуть зазначатися в нормативних документах, відносяться:

- потужності, можливості, чисельність персоналу та кількість матеріалів;

- тривалість очікування та надання послуги, технологічного циклу послуги;

- гігієнічний стан, безпека, безвідмовність та гарантійні терміни на прилади, устаткування, транспортні засоби.

- чуйність і ввічливість персоналу, комфортність та естетичність оточення, компетентність, надійність, точність, повнота, відповідність сучасному рівню, достовірність та ефективність контактів.

Окремі роботи (процеси) або їх етапи можуть бути визначені посиланням на діючі відомчі нормативно-технічні документи або наведені у ІСУТП, згідно з цими документами.

У розділі «Вимоги безпеки та охорони навколишнього природного середовища під час надання послуг з перевезення пасажирів, вантажів та багажу» ІСУТП повинні бути наведені вимоги, що забезпечують безпеку життя та здоров'я персоналу, клієнтів та майна у процесі надання послуг з перевезення вантажів, а також вимоги з охорони навколишнього природного середовища і запобігання аваріям та техногенним катастрофам.

До складу цих вимог у загальному випадку включають вимоги до:

- безпеки елементів конструкцій, приладів і устаткування транспортних засобів;

- засобів захисту та їх розміщення, що входять до складу транспортного засобу, який переміщує вантаж;

- засобів з'єднання конструкції у транспортних засобах або посилання на відповідний нормативний документ;

- електробезпеки у транспортних засобах, службових приміщеннях та приміщеннях вокзалу;

- допустимих рівнів небезпечних та шкідливих виробничих факторів, що створюються під час надання послуг з перевезення вантажів, включаючи хімічні та біологічні;

- запобігання, вилучення, знищення, локалізації небезпечних та шкідливих виробничих факторів, що створюються під час надання послуг з перевезення вантажів (шум, вібрація, світлова дія, виділення шкідливих та отруйних речовин та інше);

- пожежонебезпеки та вибухонебезпеки;

- радіоперешкод (за наявності в складі транспортних засобів або приміщеннях високо-частотних пристроїв, мікрохвильових печей та тиристорних перетворювачів);

- захисту від низьких та високих температур елементів конструкцій, приладів і устаткування у транспортних засобах;

- організації робочих місць обслуговуючого персоналу;

- написів та знаків безпеки для обслуговуючого персоналу та вантажів.

Структуру розділу необхідно розбити на підрозділи відповідно до кількості елементів послуг, в яких необхідно навести окремі вимоги до безпеки та охорони навколишнього природного середовища під час надання послуг з перевезення вантажів.

Розділ «Вимоги безпеки та охорони навколишнього природного середовища під час надання послуг з перевезення пасажирів, вантажів та багажу» є обов'язковим для будь-якої послуги. Винятком можуть бути найпростіші послуги, які не містять процеси та виробу, необхідні для виконання зазначеної діяльності, від яких не залежить безпека життя та здоров'я персоналу, клієнтів та майна у процесі надання послуг з перевезення вантажів.

У розділі «Правила приймання процесу надання послуг з перевезення пасажирів, вантажів та багажу» наводиться порядок здійснення самооцінки або приймання контролюючими органами процесу надання послуг(и) з перевезення пасажирів, вантажів та багажу.

У розділі залежно від процесу надання послуг зазначаються види випробувань (попередні, приймальні, приймально-здавальні, кваліфікаційні, періодичні, типові та сертифікаційні) послуги в цілому або її складових елементів, включаючи вхідний контроль постачальників послуг або виробів (транспортних засобів, продуктів, комплектуючих виробів та інше), необхідних для виконання послуги.

У розділі, за необхідності, указують порядок відбору продукції, яка використовується для надання послуги, та її кількість, порядок використання (зберігання) відібраної продукції. Для кожної категорії приймання зазначається окремий порядок і послідовність приймання із вказівкою характеристик, визначення яких обов'язково виконується.

У розділі вказують порядок оформлення результатів приймання послуг(и), у відповідності до вимог, які наведені у розділі «Технічні вимоги». За необхідності наводяться зразки свідоцтв про приймання процесу надання по-

слуг(и) в цілому та її елементів (в першу чергу – показників безпеки).

Правила приймання повинні давати можливість проведення випробувань у декілька етапів і в різних місцях.

У розділі повинні бути названі підприємства або структурні підрозділи суб'єкта господарювання, що відповідають за організацію проведення випробувань та забезпечують необхідними для випробувань засобами вимірювання та обслуговуючим персоналом для проведення випробувань елементів конструкцій, приладів і устаткування транспортних засобів, необхідних для надання послуг. Також, за необхідності, визначають санкції за невиконання цих вимог.

Перелік видів випробувань таких як попередні, приймальні, приймально-здавальні, кваліфікаційні, періодичні та типові є обов'язковим. Порядок їх проведення наводять у ІСУТП.

Попередні випробування підприємство проводить для визнання його готовності для виконання взятих на себе обов'язків під час надання послуг(и) з перевезення вантажів.

Приймальні випробування підприємство проводить перед початком своєї діяльності, для підтвердження готовності надавати послуги відповідно до вимог, наведених у ІСУТП. Приймальні випробування виконує підприємство із залученням фахівців Мінінфраструктури або його підприємств. Головує на цих випробуваннях керівництво відповідного підрозділу Мінінфраструктури. Підприємства, які не входять до структури Мінінфраструктури, повинні теж проводити приймальні випробування.

Приймально-здавальні, кваліфікаційні, періодичні та типові випробування проводять усі суб'єкти підприємницької діяльності незалежно від їх підпорядкованості.

Для визначення порядку проведення приймально-здавальних випробувань під час надання послуг, підприємства можуть посилатись на діючі нормативні документи, в яких визначений порядок у цілому або окремий порядок щодо готовності надання зазначених послуг обслуговуючим персоналом, наприклад, готовність вантажного поїзду до рейсу.

Процедура проведення сертифікаційних випробувань визначається органом з сертифікації з відповідною галуззю акредитації.

Порядок проведення сертифікаційних випробувань в ІСУТП не наводять.

У розділі «Методи контролю процесу надання послуг з перевезення пасажирів, вантажів та багажу» визначають методи та засоби контролю усіх параметрів, характеристик, встанов-

лених в розділі «Технічні вимоги» та «Вимоги безпеки та охорони навколишнього природного середовища під час надання послуг з перевезення пасажирів, вантажів та багажу» в послідовності викладання пунктів цих розділів.

Для визначення методів та засобів контролю в розділі повинно бути надано:

- позначення пунктів або підпунктів розділів «Технічні вимоги» та «Вимоги безпеки та охорони навколишнього природного середовища під час надання послуг з перевезення пасажирів, вантажів та багажу», в яких вони зазначені;

- назву обладнання, стендів і та інше, що застосовуються для контролю (випробування, аналізу, вимірювання) з позначенням їх повної назви, класу точності, похибки, границь вимірювання та документа на постачання (стандарт або ТУ);

- матеріали та різноманітні продукти, що застосовуються для контролю.

При цьому засоби вимірювань вибираються з числа дозволених для застосування, виготовлених централізовано спеціалізованими підприємствами або за спеціальними замовленнями і атестовані у встановленому порядку.

Під час застосування засобів вимірювання, обладнання та інструменту, що спеціально призначаються для контролю конкретної послуги, в додатку до ІСУТП вказують нормативні документи, які регламентують їх виготовлення.

Якщо методи контролю декількох параметрів збігаються, то методику та інші дані стосовно контролю, наводять один раз після перерахування позначень пунктів або дають посилання на застосовану методику за кожним параметром.

Допускається розробляти окремі методики (типові, робочі), щодо реалізації уточнення методів контролю (випробувань, вимірювань), які зазначені в ІСУТП.

У методиках контролю повинні бути зазначені послідовність проведення операцій, їх опис, а також порядок оформлення одержаних результатів. Якщо в процесі контролю проведення аналогічних операцій виконують за умов експлуатації, то методики їх виконання повинні збігатися з обумовленими в експлуатаційній документації, на яку допускається робити посилання.

Викладаючи вимоги до оброблення результатів, наводять розрахункові формули, та, за необхідності, указують точність обчислень та міру округлення одержаних даних, а також до-

пущення розбіжностей при паралельних розрахунках.

Для окремих техніко-економічних показників, що визначаються теоретично за допомогою розрахункових формул, допускається посилення на документи, в яких наведені розрахунки цих показників (наприклад тарифи на перевезення вантажів, навантаження та вивантаження вантажів).

Методи і засоби вимірювань, обладнання і матеріали, які використовуються під час контролю, не зазначаються в ІСУТП, якщо вони встановлені в державних або галузевих стандартах, відомчих нормативних документах, інструкціях з перевірки зазначених послуг.

У розділі «Вказівки щодо здійснення процесу надання послуг з перевезення пасажирів, вантажів та багажу» наводять вказівки щодо встановлення, монтажу, налагоджування, застосування, обслуговування, ремонту обладнання, яке використовується під час надання послуг. Наприклад, вказують термін виконання навантаження-вивантаження вантажу, ремонту електрообладнання, сантехнічного обладнання, засобів зв'язку та іншого обладнання, яке розташовується на вантажно-розвантажних майданчиках та інших місцях, де надаються послуги, які пов'язані з перевезенням вантажів.

У розділі повинні бути наведені умови, за яких надаються послуги, наприклад, вимоги до залучення спеціалізованих організацій щодо захисту працівників, взаємодій з органами охорони порядку, з органами виконавчої влади та інше.

У розділі повинні бути наведені типові договори між клієнтами та організаціями, які надають послуги щодо експлуатації необхідного обладнання.

У разі викидів у природне середовище забруднюючих речовин, у розділі повинні бути наведені вказівки щодо їх вилучення, утилізації, нейтралізації та інше.

Якщо на комплекс зазначених послуг або окрему послугу є інструкція з експлуатації обладнання, яке використовується під час надання послуг, то у СУТП наводять посилання на цей документ.

У розділі ІСУТП «Гарантії підприємства» встановлюють гарантійні терміни, їх види та правила обчислення відповідно до вимог, зазначених у договорі, укладеному між замовником та виконавцем послуг з перевезення пасажирів, вантажів та багажу.

Для надання офіційності ІСУТП бажано оформлювати у вигляді технічних умов на надання послуг згідно з вимогами ДСТУ 1.3:2004 [4].

Висновки

1. Запропоновано форму та зміст побудови ІСУТП транспортного підприємства, яке бажає отримати дозвіл до вступу на ринок транспортних послуг.

2. Запропонована ІСУТП дозволяє встановити однаковий підхід до оцінки спроможності суб'єктів господарювання, які мають різну форму власності, оснащеність та чисельність персоналу, забезпечувати відповідні умови щодо безпеки та якості процесу надання транспортних послуг при вступу на ринок транспортних послуг.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 01.06.2000 р. № 1775-111 [Текст].
2. Пост. Кабінету Міністрів України від 04.07.2001 № 756 «Про затвердження переліку документів, які надаються до заяви про видачу ліцензії для окремого виду господарської діяльності» [Текст].

3. Ліцензійні умови провадження господарської діяльності щодо надання послуг з перевезення пасажирів, вантажів залізничним транспортом [Текст] : Затв.: Наказ Держ. комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Міністерства транспорту України від 08.06.2001 № 85/363; зареєстр. в Міністерстві юстиції України 23.06.2001 за № 540/5731.
4. ДСТУ 1.3:2004 Національна стандартизація. Правила побудови, викладання, оформлення, погодження, прийняття та позначення технічних умов [Текст].
5. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг [Текст].
6. ГСТУ 32.0.10.026-97 Стандартизація та сертифікація на залізничному транспорті. Типова побудова технічних умов на надання послуг з перевезення пасажирів залізничним транспортом України [Текст].
7. ГСТУ 32.0.10.027-97 Стандартизація та сертифікація на залізничному транспорті. Типова побудова технічних умов на надання послуг з перевезення вантажів залізничним транспортом України [Текст].

Надійшла до редколегії 24.05.2011.

Прийнята до друку 27.05.2011.