

МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ

УДК 351.815/656.072.6

DOI <https://doi.org/10.32840/1813-3401.2020.1.19>

М. І. Борозенець

аспірант кафедри регіонального управління,
місцевого самоврядування та управління містом
Національної академії державного управління
при Президентіві України

МЕТОДИЧНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ МІСЬКОГО ГРОМАДСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

Метою дослідження є обґрунтування методичних положень щодо визначення якості послуг міського громадського транспорту. Параметри якості обслуговування можуть бути оцінені як із суб'єктивного погляду, що базується на особистісних враженнях та оціночних судженнях, так і з об'єктивних позицій, які є принципово вимірюваними та мають числові показники, що дає змогу аналізувати кореляцію з наявними стандартами надання послуг. У результаті проведеного дослідження було обґрунтовано методичні положення щодо визначення якості послуг міського громадського транспорту. Ними передбачено засади формування узагальнюючого показника якості послуг перевезення міським громадським транспортом. Отриманий інтегральний показник якості, виражений у відносних одиницях виміру, вважається незалежною змінною або факторинговою ознакою в експериментальній логістичній залежності між індексом задоволеності і інтегральним показником якості обслуговування. Для розрахунку індексу задоволеності споживачів (пасажирів) послугами міського громадського транспорту інтегральний показник якості обслуговування повинен розраховуватися з огляду на склад його суб'єктивних і об'єктивних параметрів з урахуванням вагових коефіцієнтів. Методика дослідження базується на загальних принципах теорії систем, теорії організацій, управління якістю, сервісної діяльності. Застосовуються методи узагальнення результатів опитування, анкетування. Використовується методологія опитування споживачів, заснована на вимірі їх поведінкових намірів, та методологія багатокритеріальної оцінки якості послуг громадського транспорту та прийняття відповідних рішень. Пропозиції з проведеного дослідження є такими: рекомендувати органам місцевого самоврядування міст України з метою забезпечення якості послуг транспортного обслуговування городян запроваджувати у діяльності комунальних підприємств та рекомендувати комерційним підприємствам, розташованим у відповідній територіальній громаді, здійснювати моніторинг якості надаваних послуг з урахуванням розробленого у цьому дослідженні інтегрованого показника якості.

Ключові слова: транспортні послуги, якість пасажирських перевезень, управління містом, сервісна парадигма управління, інтегральний показник якості.

Постановка проблеми. Світова спільнота знаходиться у процесах пошуку засад стійкого розвитку усіх систем життєзабезпечення, що є особливо важливим для міст. Однією із значущих систем життєдіяльності міст є система громадського транспорту. На жаль, вона є джерелом екологічного збитку, що завдається здоров'ю людини, флорі і фауні, а також іншим елементам довкілля. Попит населення, що проживає в міських районах, на мобільність

стає дедалі більшим через його бажання брати участь у різноманітних заходах, мотивованих фізіологічними, психологічними, соціальними і економічними потребами. Для того щоб задовольнити постійно мінливий попит на мобільність, населення змушене використовувати різні види громадського транспорту. Тенденція перерозподілу перевезень на користь приватного автомобіля призводить до зростаючих екологічних зовнішніх ефектів, що вимагає більш

високої екологічної стійкості транспортних систем. Отже, необхідне створення більш стійких систем громадського транспорту і підвищення мобільності населення для економічного зростання і підвищення якості життя. Вочевидь, вказана якість життя передбачає співмірне їй функціонування усіх систем міста. Вважаємо за необхідне дослідити методичні засади забезпечення якості надаваних послуг системою громадського транспорту міст.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання якісних транспортних послуг розглядалися у працях як вітчизняних, так і зарубіжних вчених. Слід вказати на фундаментальні напрацювання наших співвітчизників [6; 9; 13; 14; 16]. Значущим є і науковий доробок закордонних вчених [17–20].

У наявній науковій літературі, що досліджує проблеми формування системи показників якості обслуговування на громадському транспорті, питання якості та ефективності діяльності транспортних організацій тісно пов'язані і взаємозумовлені таким чином, що якість послуг у показнику їх ефективності є результатом функціонування систем громадського транспорту [10, с. 89; 11, с. 45; 12, с. 118; 15, с. 42]. Як переконливо свідчить проведений аналіз, питання якості міських транспортних громадських перевезень є вельми актуальним. Водночас проблематика методичних положень щодо визначення якості послуг міського громадського транспорту ще не була предметом окремого наукового дослідження, що і визначило мету підготовки цієї публікації.

Мета статті – обґрунтування методичних положень щодо визначення якості послуг міського громадського транспорту. Варто наголосити, що параметри якості обслуговування можуть бути оцінені як із суб'єктивного погляду, що базується на особистісних враженнях та оціночних судженнях, так і з об'єктивних позицій, які є принципово вимірюваними та мають числові показники, що дає змогу аналізувати кореляцію з наявними стандартами надання послуг. Ставимо за мету сформулювати засади, що є узагальнюючими та поєднують сильні сторони обох підходів.

Виклад основного матеріалу. Громадський транспорт покликаний здійснити свій внесок у поліпшення якості повітря в великих міських центрах і реформувати транспортну систему для забезпечення збалансованих, ефективних місцевих інтермодальних перевезень. Ефективна система громадського транспорту покра-

щує довкілля, що є важливим чинником в ієрархії прийняття управлінських рішень, а модальні заміщення (перехід від особистого автомобіля до громадського транспорту) представляються важливою стратегією управління попитом для досягнення стійкого розвитку ТГ і міської інфраструктури, оскільки системи громадського транспорту характеризуються високими показниками якості, соціальної та екологічної ефективності [14, с. 92; 16, с. 89].

З метою забезпечення сталого розвитку послуг, що надаються громадським транспортом, необхідна розробка показників їх якості, які є важливим інструментом досягнення стратегічних цілей місцевого розвитку. Є цілий ряд показників ефективності, розроблених для оцінки різних аспектів послуг громадського транспорту. Визначення цих показників може здійснюватися на основі опитувань і анкетування наявних і потенційних пасажирів громадського транспорту, транспортних операторів і органів управління в ТГ. Думка пасажирів відображає їх суб'єктивне сприйняття якості послуг, а позиція транспортних операторів відображає результативність послуг в аспекті їх прибутковості для фінансування витрат, ОМС же має бути спрямованим досягнення їхніх спільних цілей. Так, спільними цілями для ОМС щодо послуг громадського транспорту є забезпечення зайнятості, поліпшення екології міста, економічне зростання міського господарства тощо.

Є кілька поглядів на формування системи показників якості послуг громадського транспорту. Відповідно до одного з підходів всі показники можна систематизувати на три групи:

а) показники як міра якості обслуговування за суб'єктивними оцінками клієнтів;

б) показники результатів, що відображають вихідні параметри системи громадського транспорту;

в) показники ефективності витрат як відношення результатів (виходів) до витрат транспортних операторів (входів).

Остання група показників ефективності послуг громадського транспорту більшою мірою орієнтована на позицію транспортних операторів (організацій громадського транспорту). Вихідними параметрами в цій системі показників є число перевезених пасажирів та обсяг виробленої транспортної роботи в пасажиро-кілометрах, а вхідними – чисельність персоналу, собівартість перевезень, число транспортних засобів тощо.

Інша класифікація показників якості обслуговування клієнтів на громадському транспорті передбачає їх поділ на три категорії. Перша категорія представлена такими загальними показниками, як зона транспортного обслуговування населення, число пасажирських перевезень, тривалість пробігу транспортних засобів та відпрацьований час. Друга категорія представлена такими показниками ефективності перевезень, як число пасажирських поїздок на душу населення та число пасажирських поїздок за годину, показниками якості обслуговування на громадському транспорті – середня швидкість руху транспортних засобів, темпи зростання середньої швидкості, число інцидентів на транспорті, число маршрутів на квадратний кілометр міської території. Третя категорія системи показників включає в себе заходи з підвищення ефективності перевезень, які поділяються на:

- економічну ефективність (експлуатаційні витрати на пасажирські поїздки, операційні витрати), прибутковість перевезень (різниця отриманих доходів і операційних витрат);
- ефективність використання ресурсів транспортних операторів (фондовіддача основних транспортних засобів, завантаження транспортних засобів по числу пасажирів, інтенсивність використання транспортних засобів в години пік, продуктивність праці персоналу транспортних організацій);
- ефективність використання паливно-енергетичних ресурсів (витрати паливно-енергетичних ресурсів на один транспортний засіб, на один пасажиро-кілометр, одного перевезеного клієнта).

Наступна класифікація показників якості та ефективності обслуговування клієнтів на громадському транспорті передбачає їх поділ на об'ємні показники числа транспортних засобів, кількості маршрутів, числа перевезених пасажирів за рік; показники продуктивності, середньої швидкості та інтенсивності; транспортні роботи в пасажиро-кілометрах, кілометрах пробігу транспортного засобу; показники ефективності як відносини об'ємних показників до показників ресурсів або витрат.

Розглянуті класифікації показників якості та ефективності послуг громадського транспорту мають такий недолік, як відсутність орієнтації на існуючих і потенційних клієнтів транспортних операторів, оцінки їх очікувань та задоволеності від наданих послуг перевезення і супутнього сервісу до, під час і після спожитої послуги, виключення з розгляду чинників безпеки поїздок, охорони навколишнього середовища, соціальної підтримки і комунікативності.

Судження клієнтів щодо якості послуг можуть бути виражені в термінах їх очікувань отримання даної якості послуг і їх сприйняття від дійсно отриманої якості [4, с. 274]. Проведене автором дослідження суб'єктивної оцінки (сприйняття) якості послуг міського громадського транспорту можна попередньо представити системою факторних ознак (рисунок 1) [7, с. 27].

Якість обслуговування, виміряна на основі думки споживачів про дійсний стан послуги громадського транспорту, дозволяє провести його діагностичний аналіз [1]. Основним недоліком такої оцінки та аналізу є значний суб'єктивізм



Рис. 1. Суб'єктивна оцінка якості послуг міського громадського транспорту

суджень споживачів послуг міського громадського транспорту і неприйняття до уваги думки його потенційних пасажирів. Крім того, значні статистичні помилки можуть виникнути за умови неправильної виборки числа респондентів або високої різноманітності в їх судженнях щодо якості послуг. З цих причин у практичній діяльності транспортних організацій і ОМС використовуються об'єктивні і визначаються ста-

тистичні показники якості послуг громадського транспорту, так звані об'єктивні показники.

Об'єктивну оцінку якості послуг міського громадського транспорту може, наприклад, характеризувати наступна система показників (рисунк 2).

Щоб мінімізувати ці проблеми, деякі дослідники пропонують використовувати змішану методологію опитування споживачів, засновану

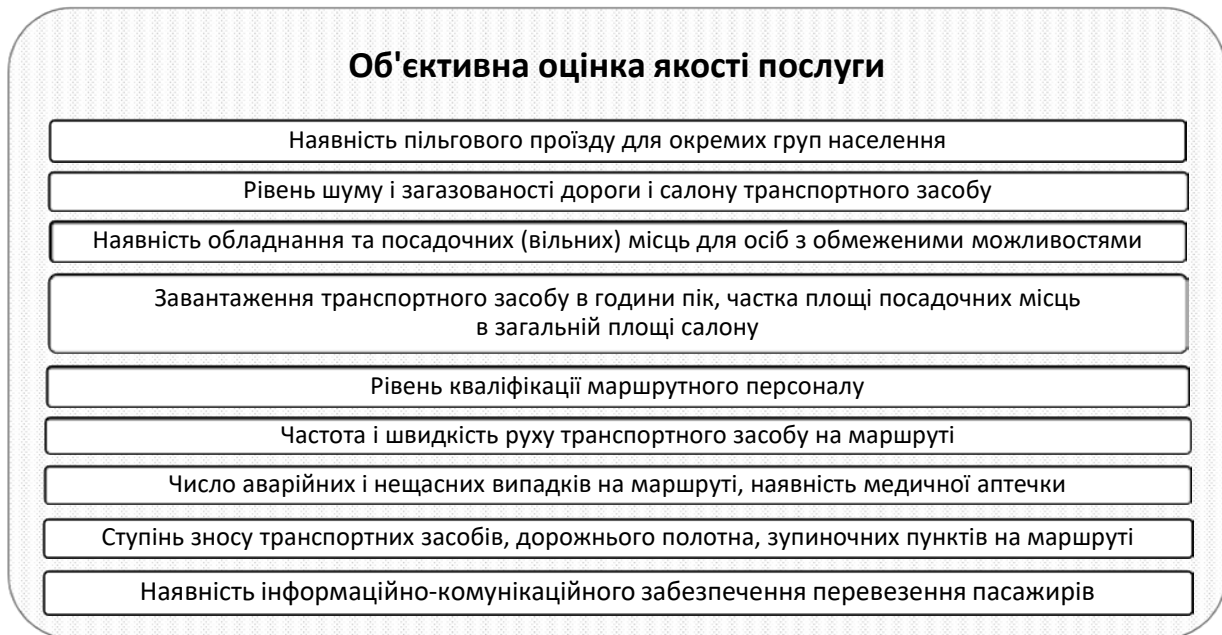


Рис. 2. Об'єктивна оцінка якості послуг міського громадського транспорту

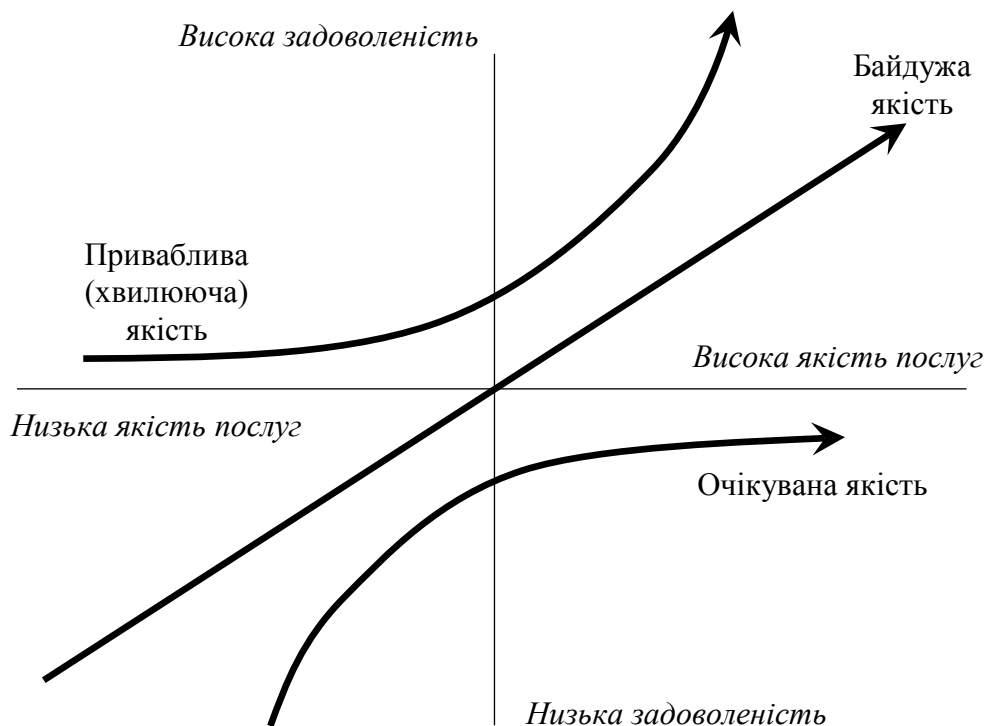


Рис. 3. Залежність між задоволеністю клієнтів і якістю обслуговування

на вимірі їх поведінкових намірів, які значною мірою залежать від цінності та якості послуг, пов'язаних з рівнем задоволеності [2, с. 153]. Для забезпечення більш точного і надійного вимірювання якості послуг міського громадського транспорту сучасні дослідження на цю тему стають все більш орієнтованими на облік як об'єктивних, так і суб'єктивних параметрів якості обслуговування. Крім того, практика подібних досліджень показує, що досить точні і надійні результати можуть бути отримані за допомогою комбінації цих двох типів вимірювань.

На додаток до цих типів вимірювань слід врахувати кілька сторін, зацікавлених в ефективній і якісній роботі систем громадського транспорту, де все ж можливий конфлікт інтересів. У той час, як пасажирів громадського транспорту зацікавлені у високому рівні обслуговування, транспортні оператори зосереджені насамперед на економічній ефективності послуг, що надають перевезення, а ОМС домагаються цілей економічного зростання і соціального благополуччя. Для того щоб отримати компромісне рішення, пропонується використовувати методологію багатокритеріальної оцінки якості послуг громадського транспорту та прийняття відповідних рішень. Ця методологія дозволяє особі, що приймає управлінське рішення щодо якості обслуговування на громадському транспорті, брати до уваги кілька суперечливих точок зору і вибрати найбільш задовільне і компромісне для всіх сторін рішення.

Таким чином, повинна бути сформована система як суб'єктивних, так і об'єктивних показників ефективності та якості послуг громадського транспорту, розроблені методи і способи моніторингу, оцінки та реалізації заходів щодо поліпшення обслуговування пасажирів. Для цієї мети транспортні оператори можуть бути зацікавлені в зборі широкого спектру інформації. Збір і аналіз подібної інформації повинен бути зосереджений на тих аспектах послуг громадського транспорту, які мають вирішальне значення і більш точно відображають потреби існуючих і потенційних клієнтів. У цьому методологічному підході до визначення якості послуг міського громадського транспорту була зроблена спроба встановлення взаємозв'язку між такими поняттями: якістю послуг, рівнем обслуговування і задоволеністю споживачів (пасажирів). Так, якість послуги громадського транспорту як сукупність її споживчих властивостей поділяється на очікува-

ну і сприйняту якість. Очікувана якість послуги визначається споживачем до моменту її надання (використання), а сприйнята – під час і після взаємодії з персоналом транспортної організації на маршруті руху, а також під час очікування на зупиночному пункті, посадці і висадці з транспортного засобу. Своєю чергою рівень обслуговування – це нормативно закріплені основні параметри якості послуг міського громадського транспорту, що відображають сучасні вимоги населення, громадських організацій та ОМС до обслуговування пасажирів на міському громадському транспорті.

У науковій літературі є значні відмінності у визначенні задоволеності, хоча всі визначення мають деякі загальні елементи. Можна виділити три основних узагальнюючих ознаки в цих визначеннях: задоволеність споживачів є відповіддю (емоційною або когнітивною) на сприйняту якість обслуговування; реакція клієнтів належить до конкретного виду послуги в даний час і даних умовах; реакція споживача відбувається під час споживання послуги і після її надання. Задоволеність споживачів складається з таких трьох основних компонентів, як емоційна відповідь на сприйняту якість обслуговування, раціональна оцінка якості даної послуги на основі досвіду і порівняння, закріплення отриманої оцінки в досвіді споживача [3, с. 164; 5, с. 75; 7, с. 59]. Таким чином, можна дати таке визначення задоволеності клієнтів послугами міського громадського транспорту: задоволеність клієнтів послугами міського громадського транспорту – це їх емоційна відповідь на сприйняту якість перевезення і сервісу, засновану на раціональній оцінці їх параметрів і попередньому досвіді. Дослідження взаємозв'язку задоволеності клієнтів і якості послуг було проведено, зокрема, в роботах Норіакі Кано, який розробив графічну модель цієї залежності (рисунок 3).

У запропонованій моделі якість обслуговування диференціюється на очікувану, нормальну і захоплену. Підвищення будь-якого типу якості обслуговування веде до обов'язкового зростання задоволеності споживачів, однак за неоднаковими залежностями.

Цей підхід передбачає більшою мірою емоційну, ніж раціональну оцінку якості обслуговування, отже, високий ступінь суб'єктивності, що ускладнює його практичну реалізацію, наприклад, ОМС міським громадським транспортом.

Методи визначення ступеня задоволеності споживачів послугами громадського транспор-

ту як одного з видів економічної діяльності досить різноманітні, однак мають деякі загальні принципи застосування, які пов'язані з формуванням системи показників якості, їх агрегування на основі вагових коефіцієнтів і поданні у вигляді відносної або процентної величини. Так, американський індекс задоволеності клієнтів конструюється на основі причинно-наслідкових зв'язків між очікуваним, сприйнятою якістю обслуговування, а також сприйнятою цінністю послуг, і задоволеністю, яка має негативний взаємозв'язок зі скаргами клієнтів і позитивний – з їх лояльністю (рисунок 4) [8, с. 50].

Очікування клієнтів є їх передбаченням якості взаємодії з транспортною організацією, дорожньою інфраструктурою та екологічними умовами, пов'язаними з перевезенням. В основі очікувань клієнтів лежать попередній досвід споживання послуг перевезення та сервісу, реклама і спілкування з іншими споживачами, а також прогноз здатності транспортної організації надавати якісні послуги в майбутньому.

Сприйнята якість обслуговування формується з огляду на останній досвід взаємодії клієнта з транспортною організацією та споживання послуг перевезення та сервісу. Якість вимірюється відповідністю індивідуальних потреб клієнта і споживчих властивостей наданої послуги.

Сприйнята цінність – це співвідношення тарифу на перевезення міським громадським транспортом і якістю обслуговування. Співвідношення ціни та якості важливо для першої взаємодії пасажирів і транспортної організації, а повторна взаємодія зазвичай має менший вплив на задоволеність пасажирів.

Скарги споживачів послуг міського громадського транспорту вимірюються у відсотках від загального числа респондентів упродовж певного періоду часу. Задоволеність має негативний зв'язок зі скаргами клієнтів.

Лояльність клієнтів являє собою поєднання ймовірності споживання послуг перевезення та сервісу в майбутньому і ймовірності того, що вони будуть користуватися послугами транспортної організації навіть у разі зміни (підвищення) тарифу на перевезення. Лояльність клієнтів є важливим компонентом задоволеності, адже забезпечує рентабельність діяльності транспортних організацій.

Національний індекс задоволеності клієнтів, застосовуваний у Великобританії, використовує ту ж методологію, що і американський індекс задоволеності клієнтів. Цей індекс дозволяє компаніям порівнювати задоволеність клієнтів в одній галузі (одному виді економічної діяльності), а також по галузях. Індекс задоволеності клієнтів розраховується в балах за 100-бальною шкалою і заснований на результатах онлайн-анкет, які складаються з 26 000 відповідей на рік. Клієнтів просять оцінити організації в різних секторах економіки по кожному з встановлених факторів, які вважаються найбільш важливими. В онлайн-анкетах також містяться відомості про скарги і дії з ними відповідних організацій. Індекс задоволеності клієнтів включає 20 найважливіших споживчих пріоритетів і розраховується кожні шість місяців, потім обстеження споживчих переваг повторюється.

Для розрахунку індексу задоволеності клієнтів в анкетах пропонується дати оцінку задоволеності такими показниками, як: професіоналізм (за п'ятьма параметрами), якість і ефективність (за чотирма параметрами), легкості ведення бізнесу (за п'ятьма параметрами), рішення проблем клієнтів (за чотирма параметрами), своєчасність обслуговування (за двома параметрами).

Розрахунок індексу задоволеності клієнтів (CSI) проводиться за такою формулою:

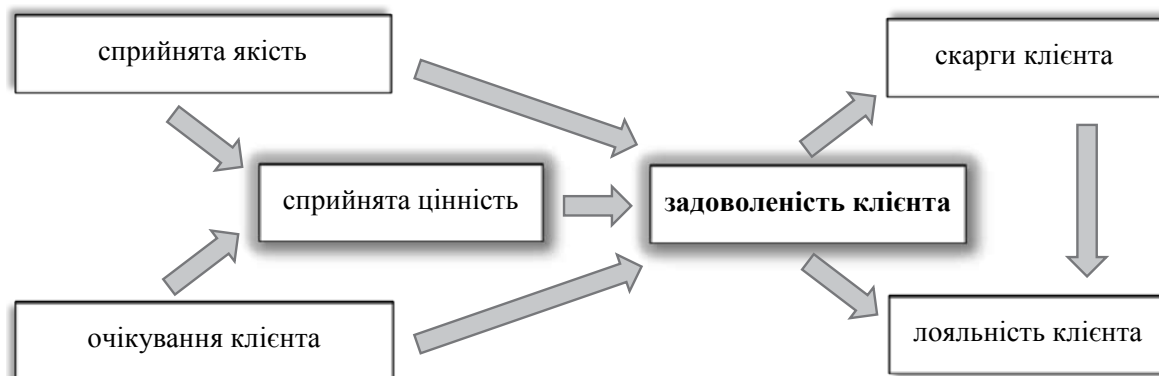


Рис. 4. Причинно-наслідкові зв'язки у формуванні задоволеності клієнтів

$$CSI = \frac{100}{m-1} \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^q (x_{ij} - 1) \cdot w_j,$$

де m – число показників якості обслуговування; x_{ij} – бальні оцінки споживачів окремих показників якості обслуговування; w_i – вага i -го показника якості обслуговування в індексі задоволеності в процентах.

Визначення індексів задоволеності клієнтів за використовуваною в зарубіжних країнах методологією, має такий недолік, як ігнорування логістичної залежності між задоволеністю клієнтів і якістю їх обслуговування. Справа в тому, що якість послуг має розраховуватися як інтегральна якість, де її окремі показники (суб'єктивні та об'єктивні) агрегуються на основі вагових коефіцієнтів (вкладу приватних показників якості в зміну інтегрального).

Висновки і пропозиції. В результаті проведеного дослідження було обґрунтовано методичні положення щодо визначення якості послуг міського громадського транспорту. Ними передбачено засади формування узагальнюючого показника якості послуг перевезення міським громадським транспортом. Отриманий інтегральний показник якості, виражений у відносних одиницях виміру, вважається незалежною змінною або факторинговою ознакою в експериментальній логістичній залежності між індексом задоволеності і інтегральним показником якості обслуговування. Для розрахунку індексу задоволеності споживачів (пасажирів) послугами міського громадського транспорту інтегральний показник якості обслуговування повинен розраховуватися з огляду на склад його суб'єктивних і об'єктивних параметрів з урахуванням вагових коефіцієнтів. Перспективи подальших наукових досліджень пов'язані із розробкою стратегічних заходів, спрямованих на підвищення якості послуг громадського транспорту.

Список використаної літератури:

1. Акуліч І.Л. Маркетинг взаємовідносин. Москва : Вища. шк., 2010. 256 с.
2. Амблер Т. Практический маркетинг / Пер.с англ, под общей ред. Ю.Н. Каптуревского. Санкт-Петербург : Издательство «Питер», 2009. 400 с
3. Бодди, Р. Пейтон. Основы менеджмента. Санкт-Петербург : Питер, 2011. 523 с.
4. Енциклопедія державного управління. У 8 т. Т. 8 : Публічне врядування/наук.-ред. кол.: В.С. Загорський та ін. Львів : ЛРІДУ, НАДУ, 2011. 712 с.
5. Ігнатенко Д.О. Критерії ефективності в проєктах щодо надання транспортних послуг. *Вісник Національного транспортного університету*. Вип. 13., Ч. II. Київ : НТУ, 2015. С. 72–78.
6. Ігнатенко О.С., Ігнатенко Д.О. До якості транспортних послуг через адаптацію законодавства. *Автодорожник України*. 2015. Окрем. вип. С. 12–17.
7. Кессон Герберт Н. Как завоевать престиж. Пер. с англ. Н.Д. Дикусара. Москва : Агентство «ФАИР», 2016. 176 с.
8. Криворучко О. Системна оцінка якості транспортних послуг. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2011. № 2. С. 46–51.
9. Маркова В.Д. Маркетинг услуг. Москва : Финансы и статистика, 2006. 128 с.
10. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Москва : Дело, 1992. 701 с.
11. Огвоздин В. Ю. Управление качеством. Основы теории и практики. 6-е издание. Москва : Дело и Сервис, 2009. 304 с.
12. Тойменцева И.А. Определение интегрального показателя развития услуг пассажирского транспорта на основе экономико-математического моделирования. *Вестн. Самар. гос. экон. ун-та*. Самара, 2010. № 2 (64). С. 115–119.
13. Управление качеством. Часть 1: Сем простых методов: Уч. пособ. для вузов. Адлер Ю.П., Полховская Т.М., Шпер В.Л., Нестеренко П.А. 2-е изд. Перераб. и доп. Москва : МИСИС. 2001. 138 с.
14. Федюкин В.К. Управление качеством процессов. Москва : Филин, 2014. 325 с.
15. Яковенко В.Б. Введение в инновационные технологии. Киев : Изд. Европ. ун-та финансов, информ. систем, менеджмента и бизнеса. 2009. 67 с.
16. Яновський П.О. Пасажирські перевезення : навч. посібник. Київ : НАУ, 2018. 469 с.
17. Akao Y., Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design, Chicago, American Marketing Association, 2011. 435 p.
18. Battellino, H. Transport for the transport disadvantaged : A review of service delivery models in New South Wales [Text]. *Transport Policy Special Issue International Perspectives on Transport and Social Exclusion*. 2009. №16: 3. P. 90–96.
19. Buliung, R. Active school transportation in the Greater Toronto Area, Canada: An exploration of trends in space and time (1986–2006) [Text] / R. Buliung, R. Mitra, G. Faulker. *Preventive Medicine*. 2009. № 48. P. 507–512.
20. Fornell C., Johnson M.D., Anderson E.W., Cha J., Bryant B.E., “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings” *Journal of Marketing*, vol. 60 (October 2006). P. 7–18.

Borozenets M. I. Methodological provisions for determination quality of public transport services

The purpose of the study is to substantiate methodological provisions for determining the quality of urban public transport services. Quality of service parameters can be evaluated both from a subjective standpoint based on personal impressions and judgments, and from objectively measurable and numerical indicators that allow us to analyze the correlation with existing service standards . As a result of the study, methodological provisions for determining the quality of public transport services were substantiated. They provide the basics of forming a general indicator of the quality of public transportation services. The obtained integral quality index, expressed in relative units of measure, is considered to be an independent variable or factoring feature in the experimental logistic relationship between the satisfaction index and the integral quality of service indicator. In order to calculate the satisfaction index of consumers (passengers) with urban public transport services, an integral indicator of service quality should be calculated based on its subjective and objective parameters, taking into account weighting factors. The research methodology is based on the general principles of systems theory, organization theory, quality management, service activities. Methods of generalization of survey results, questionnaires are applied. The methodology of consumer surveys is used, based on the measurement of their behavioral intentions and the methodology of multicriteria assessment of the quality of public transport services and decision making. Proposals from the conducted research are as follows: to recommend to the local governments of the cities of Ukraine in order to ensure the quality of transportation services of citizens, to introduce in the activity of public utilities and to recommend to the commercial enterprises located in the respective territorial community, to monitor the quality of the provided services in the light of the research developed in this research Quality Score.

Key words: transport services, quality of passenger transportation, city management, service paradigm of management, integrated quality index.