

**МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**04.01 – МКР. 510 “С” 2024.04.01. 055. ПЗ**

**ШАМРАЯ ВАДИМА СТАНІСЛАВОВИЧА**

**2024 р.**

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**ННІ неперервної освіти і туризму**

**УДК 351.815:656.072**

**ПОГОДЖЕНО**  
**Директор**  
**ННІ неперервної освіти і туризму**

**Іван ГРИЦЕНКО**

\_\_\_\_\_ (підпис)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 р.

**ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ**  
**В. о. завідувача кафедри публічного**  
**управління, менеджменту інноваційної**  
**діяльності та дорадництва**  
**Сергій ПРИЛІШКО**

\_\_\_\_\_ (підпис)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 р.

## **МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на тему: «Публічне управління якістю послуг у сфері пасажирських перевезень»**

**Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»**

**Освітня програма «Публічне управління та адміністрування»**

**Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна**

**Гарант освітньої програми**

**д. держ.упр., доцент**

\_\_\_\_\_ **Оксана ЄВСЮКОВА**

(підпис)

**Керівник магістерської**  
**кваліфікаційної роботи**

**д. держ.упр., доцент**

\_\_\_\_\_ **Сергій ПРИЛІШКО**

(підпис)

**Виконав**

\_\_\_\_\_ **Вадим ШАМРАЙ**

(підпис)

**КИЇВ – 2024**

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**ННІ неперервної освіти і туризму**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**В.о. завідувача кафедри публічного управління,  
менеджменту інноваційної діяльності та дорадництва  
д. держ.упр., доцент \_\_\_\_\_ Сергій ПРИЛПКО**  
«02» квітня 2024 р.

**ЗАВДАННЯ  
ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ  
СТУДЕНТУ  
Шамраю Вадиму Станіславовичу**

Спеціальність **281 «Публічне управління та адміністрування»**  
(шифр і назва)

Освітня програма **«Публічне управління та адміністрування»**

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Тема магістерської кваліфікаційної роботи: **«Публічне управління якістю  
послуг у сфері пасажирських перевезень»**

затверджена наказом ректора НУБіП України від 01.04.2024 р. №510 «С»  
Термін подання завершеної роботи на кафедру 2024.11.15

Вихідні дані магістерської кваліфікаційної роботи: вчених, законодавчі нормативно-правові акти, регламенти та директиви ЄС, статистична інформація, дані з програм розвитку транспорту окремих міст, звітна інформація тощо.

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Вітчизняне законодавство з питань надання послуг у сфері пасажирських перевезень;
2. Законодавство ЄС щодо здійснення пасажирських перевезень.
3. Сучасний стан пасажирських перевезень в Україні.
4. Програми розвитку пасажирського транспорту та якість надання послуг.
5. Зарубіжний досвід публічного управління у сфері пасажирських перевезень громадським транспортом.
6. Система функціонування механізмів публічного управління розвитком пасажирських перевезень громадським транспортом.

Дата видачі завдання «02» квітня 2024 р.

Керівник магістерської кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_ **Сергій ПРИЛПКО**

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_

**Вадим ШАМРАЙ**

## РЕФЕРАТ

**Шамрай В.С.** Публічне управління якістю послуг у сфері пасажирських перевезень: магістер. кваліф. робота : спец. 281 «Публічне правління та адміністрування» / Вадим Станіславович Шамрай ; НУБіП України; каф. публічного управління, менеджменту інноваційної діяльності та дорадництва; керівник С.М. Приліпко, д.держ.упр., доц. – Київ, 2024. – 85 с.

**Анотація.** У магістерській кваліфікаційній роботі проаналізовано вітчизняне законодавство, що визначає правові засади надання послуг пасажирського транспорту, зокрема громадського. Проведено характеристику відповідних нормативно-правових актів Європейського Союзу, які регламентують здійснення пасажирських перевезень, з метою виявлення можливостей адаптації успішних європейських практик в Україні. Проаналізовано сучасний стан пасажирських перевезень в Україні, у т.ч. їх організацію, якість надання послуг та програми розвитку пасажирського транспорту в окремих містах. Окрему увагу приділено вивченню зарубіжного досвіду публічного управління громадським транспортом, визначенню його ефективних моделей та інструментів. На основі отриманих даних розроблено пропозиції щодо створення комплексної системи функціонування механізмів публічного управління розвитком пасажирських перевезень в Україні. Рекомендації спрямовані на покращення якості послуг, підвищення ефективності управління, забезпечення сталого розвитку громадського транспорту та інтеграцію до європейського транспортного простору.

**Ключові слова:** публічне управління, пасажирські перевезення, громадський транспорт, законодавство України, законодавство ЄС, якість послуг, програми розвитку транспорту, зарубіжний досвід, транспортна інфраструктура, сталий розвиток.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	5
РОЗДІЛ 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ.....	8
1.1. Вітчизняне законодавство з питань надання послуг у сфері пасажирських перевезень .....	8
1.2. Характеристика законодавства ЄС щодо здійснення пасажирських перевезень .....	17
Висновки до розділу 1 .....	26
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ .....	28
2.1. Аналіз сучасного стану пасажирських перевезень в Україні.....	28
2.2. Оцінка програм розвитку пасажирського транспорту та якості надання послуг.....	40
Висновки до розділу 2 .....	51
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У СФЕРІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ .....	53
3.1. Зарубіжний досвід публічного управління у сфері пасажирських перевезень громадським транспортом.....	53
3.2. Механізми публічного управління розвитком пасажирських перевезень громадським транспортом.....	62
Висновки до розділу 3 .....	74
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	79

## ВСТУП

*Актуальність теми дослідження* обумовлена зростаючою потребою у забезпеченні якісних, доступних та безпечних пасажирських перевезень в Україні. Сучасний стан транспортної інфраструктури та організації громадського транспорту не в повній мірі відповідає європейським стандартам та очікуванням користувачів. Україна знаходиться на шляху євроінтеграції, що вимагає адаптації національного законодавства до норм ЄС у сфері транспорту. При цьому, недостатня ефективність управління та відсутність злагодженої системи функціонування механізмів публічного управління гальмують прогрес розвитку галузі. Досвід зарубіжних країн показує, що впровадження комплексних підходів до управління громадським транспортом сприяє покращенню якості послуг та задоволенню потреб населення. Тому вивчення іноземних моделей управління, оцінка чинних програм розвитку транспорту та розробка системи механізмів публічного управління є надзвичайно важливими для забезпечення сталого розвитку пасажирських перевезень в Україні. Актуальність теми дослідження також значно посилюється в умовах воєнного стану в Україні, коли транспортна система зазнає значних викликів. Воєнні дії призводять до руйнування об'єктів транспортної інфраструктури, зокрема доріг, залізничних колій, автовокзалів та інших важливих елементів, що ускладнює забезпечення якісних пасажирських перевезень. У таких умовах ефективно публічне управління є важливим засобом для координації перевезень, евакуації населення та забезпечення доступу до критично важливих послуг. Зниження доступності транспортної інфраструктури загрожує соціальній мобільності населення, що особливо критично для мешканців постраждалих регіонів та внутрішньо переміщених осіб. Водночас виникає необхідність у залученні міжнародних партнерів для відновлення транспортної інфраструктури, впровадження сучасних технологій та обміну досвідом. Проблеми, викликані війною, потребують перегляду підходів до управління якістю пасажирських

перевезень, включаючи вдосконалення нормативно-правової бази на основі європейських стандартів та директив. Особливе значення має забезпечення транспортування людей з особливими потребами, розвиток екологічно чистих видів транспорту в умовах післявоєнного відновлення. Дослідження цієї теми сприятиме створенню ефективної системи управління, здатної адаптуватися до викликів сучасності та забезпечити високу якість послуг у сфері пасажирських перевезень.

Питання функціонування транспортної системи, підвищення якості надання послуг у сфері транспортних перевезень, державного регулювання сфери пасажирських перевезень розглядали досліджували: Ю. Бараш, Т. Борисова, М. Борозенець, М. Васильченко, К. Дода, І. Клименко, Ю. Крихтіна, І. Круп'як, В. Куженль, О. Мельниченко, І. Чухно та інші вчені.

*Мета дослідження* полягає у обґрунтуванні нормативно-правових засад та наданні практичних рекомендацій щодо публічного управління якістю послуг у сфері пасажирських перевезень.

Для досягнення мети визначені такі *завдання як*:

- проаналізувати вітчизняне законодавство з питань надання послуг у сфері пасажирських перевезень;
- вивчити зміст законодавства ЄС щодо здійснення пасажирських перевезень;
- проаналізувати сучасний стан пасажирських перевезень в Україні;
- оцінити програми розвитку пасажирського транспорту та якість надання послуг;
- вивчити зарубіжний досвід публічного управління у сфері пасажирських перевезень громадським транспортом;
- запропонувати комплексну систему функціонування механізмів публічного управління розвитком пасажирських перевезень громадським транспортом.

*Об'єкт дослідження* – процес надання якісних послуг у сфері пасажирських перевезень.

*Предмет дослідження* – публічне управління якістю послуг у сфері пасажирських перевезень.

*Методи дослідження.* Для виконання досліджень у магістерській кваліфікаційній роботі використовуються різноманітні методи, які забезпечують комплексний підхід до вирішення поставлених завдань. Аналіз та синтез застосовувався для вивчення законодавства України та ЄС у сфері пасажирських перевезень, а також для узагальнення нормативно-правових актів. Порівняльний метод дозволив зіставити вітчизняний та зарубіжний досвід організації пасажирських перевезень і визначити кращі практики для подальшого впровадження в Україні. Емпіричний метод використовувався для аналізу сучасного стану пасажирських перевезень в Україні, оцінки якості послуг та ефективності реалізації державних програм. Системний підхід сприяв розробленню комплексної системи функціонування механізмів публічного управління розвитком пасажирських перевезень. Також застосовувались монографічний, табличний та графічний методи досліджень.

*Практичне значення отриманих результатів.* Основні положення, рекомендації та висновки у магістерській кваліфікаційній роботі щодо публічного управління якістю послуг у сфері пасажирських перевезень можуть використовуватися у практичній діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

*Структура та обсяг магістерської кваліфікаційної роботи.* Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, який налічує 62 найменування. З них – нормативно-правові акти, наукові праці вчених з питань розвитку транспортної системи та підвищення якості послуг у сфері пасажирських перевезень, сайти органів публічної влади. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 85 сторінок комп'ютерного тексту.

## РОЗДІЛ 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

### 1.1. Вітчизняне законодавство з питань надання послуг у сфері пасажирських перевезень

Транспорт є ключовою складовою суспільного виробництва, забезпечуючи перевезення людей і вантажів для задоволення потреб населення й економіки. Його розвиток підтримується державою на підставі державних програм, враховуючи пріоритетність цієї галузі та новітні досягнення науки й техніки [45]. Встановлено, що під послугою пасажирських перевезень законодавець пропонує розуміти перевезення людей автотранспортними засобами на регулярних або нерегулярних маршрутах, з оплатою за проїзд або без неї (Закон України «Про автомобільний транспорт» [36]) і регулярне або нерегулярне перевезення пасажирів повітряним транспортом у внутрішньому або міжнародному сполученні (Повітряний кодекс України [33]) тощо.

Пасажирські перевезення класифікуються за низкою ознак, що свідчить про їх різноманітність залежно від потреб пасажирів (табл. 1.1). Зазначимо, що транспортні перевезення, що здійснюються різними видами транспорту регулюються відповідними нормативно-правовими актами, зокрема:

*Закон України «Про автомобільний транспорт»* від 05.04.2001 р. № 2344-III визначає правові, організаційні та економічні основи діяльності автомобільного транспорту в Україні, регулює відносини між суб'єктами господарювання, органами публічної влади та споживачами транспортних послуг: охоплює регулярні й нерегулярні пасажирські перевезення, регламентує права й обов'язки водіїв і пасажирів, встановлює вимоги до ліцензування діяльності перевізників і сертифікації транспортних засобів, порядок проведення конкурсів для перевізників на автобусних маршрутах загального користування [36].

## Характеристика пасажирських перевезень

Вид пасажирських перевезень		Характеристика
1. За видом транспорту		
автомобільні		приватні автомобілі, автобуси, маршрутні таксі
залізничні		пасажирські потяги, приміські електрички
авіаційні		внутрішні та міжнародні рейси
водні		морські та річкові судна (пароплави, пороми)
міський електричний		трамваї, тролейбуси, метро
2. За призначенням перевезень		
регулярні	міські	в межах одного населеного пункту
	приміські	перевезення на відстань до 50-100 км від міста
	міжміські	перевезення між різними населеними пунктами
	міжнародні	перевезення за межі країни
нерегулярні	екскурсійні	організовані поїздки для туристичних груп
	чартерні	перевезення на замовлення (оренда автомобіля, автобуса, літака тощо)
3. За територіальною ознакою		
міські		відбуваються в межах одного міста
приміські		з'єднують місто з прилеглими населеними пунктами
міжміські		здійснюються між різними містами
міжнародні		перетинають державні кордони
4. За формою організації		
громадські		Загальнодоступні, здійснюються громадським транспортом
приватні		виконуються приватними транспортними засобами, часто на замовлення
5. За класом обслуговування		
економічний клас		базовий рівень послуг без додаткових зручностей
комфорт і бізнес-клас		підвищений рівень комфорту з додатковими послугами
преміум-клас		найвищий рівень обслуговування, включає VIP-послуги
6. За характером перевезень		
лінійні перевезення		регулярні маршрути з фіксованими зупинками та розкладом
за вимогою		перевезення, що здійснюються на запит пасажирів

Джерело: складено автором.

Отже, цей закон сприяє розвитку автомобільного транспорту, контролює якість і безпеку пасажирських і вантажних перевезень.

*Закон України «Про залізничний транспорт» від 04.07.1996 р. № 273/96-ВР* регулює правові, економічні та організаційні засади функціонування залізничного транспорту в Україні, порядок перевезення пасажирів, багажу та вантажів, охоплює різні види залізничних перевезень: приміські, міжміські та міжнародні; визначає права, обов'язки та захист прав працівників і споживачів, регламентує питання безпеки руху й обслуговування пасажирів, у т.ч. маломобільних груп населення, тощо [37]. Отже, цей закон є головним нормативно-правовим актом у сфері залізничного транспорту України, оскільки регулює діяльність залізничної галузі, встановлює чіткі правила, сприяє розвитку транспортної інфраструктури, підвищенню безпеки та забезпеченню прав пасажирів і вантажовласників.

*Повітряний кодекс України* регулює діяльність у сфері авіації та використання повітряного простору України, встановлює правові основи функціонування авіаційної галузі, визначає права й обов'язки учасників авіаційної діяльності, забезпечує безпеку польотів і захист прав пасажирів [33]. Кодекс регулярно оновлюється з метою адаптації до міжнародних стандартів і вимог ЄС. Зокрема, останні зміни стосуються регулювання безпілотних повітряних суден та посилення заходів авіаційної безпеки. Отже, закон орієнтований на забезпечення високих стандартів безпеки й якості обслуговування пасажирів, на захисті прав споживачів, зокрема щодо компенсацій за затримку або скасування рейсів, що сприяє підвищенню рівня довіри до авіаперевезень.

*Кодекс торговельного мореплавства України* регулює правові, економічні та організаційні засади, визначає порядок використання морських суден для перевезення вантажів, пасажирів, багажу та пошти, регулює інші види діяльності, пов'язані з мореплавством. Зазначимо, що судна, які плавають під прапором України підлягають державній реєстрації, що підтверджує їх національну приналежність. Договори морського перевезення регулюють

відносини між перевізником і вантажовідправником або пасажиром, визначаючи права, обов'язки та відповідальність сторін [17]. Отже, Кодекс торговельного мореплавства України є фундаментальним документом, що забезпечує правове регулювання морської діяльності, сприяє розвитку торговельного флоту та інтеграції України у світову морську спільноту.

*Закон України «Про міський електротранспорт»* визначає правові основи функціонування міського електротранспорту (трамваї, тролейбуси, метро), встановлює вимоги до організації роботи підприємств міського електротранспорту, регулює питання безпеки перевезень і прав пасажирів, фінансової підтримки та розвитку міського електротранспорту [43]. Отже, положення закону спрямовані на забезпечення стабільної роботи міського електротранспорту, підвищення якості обслуговування та безпеки пасажирів. Особлива увага приділяється розвитку інфраструктури та модернізації рухомого складу.

Зазначимо, що питання надання послуг у сфері пасажирських перевезень регулюється також відповідними Правилами і Порядками, зокрема:

– *Правилами надання послуг пасажирського автомобільного транспорту* (постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 р. № 176), в яких визначені основні поняття, наприклад, «автостанційний збір», «багаж», «квиток», «пасажир» та інші, що дозволяє однаково розуміти дефініції у сфері пасажирських перевезень. Встановлено, що перевізники зобов'язані забезпечувати безпеку та належний технічний стан транспортних засобів, дотримуватись розкладу руху та маршруту, надавати пасажирам достовірну інформацію про послуги та тарифи. Пасажири мають право на безпечне й якісне перевезення, зобов'язані мати дійсний квиток і пред'являти його на вимогу, дотримуватись правил поведінки в транспорті та на зупинках [40]. Зауважимо, що з метою вдосконалення процесу пасажирських перевезень автомобільним транспортом постанова № 176 зазнала численних змін, що спрямоване на забезпечення балансу інтересів перевізників і пасажирів, підвищення якості та безпеки перевезень;

– на підставі *Порядку організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом* (наказ Міністерства інфраструктури України від 15.07.2013 р. № 480) вивчається попит населення шляхом оцінювання пасажиропотоків та аналізуються потреби громадян через звернення щодо встановлення нових маршрутів і коригування існуючих, також оцінюється стан доріг на предмет забезпечення безпеки перевезень і складаються розклади руху [39];

– *Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу* (наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 р. № 1239) встановлюються стандарти та вимоги до перевезення пасажирів і багажу повітряним транспортом, забезпечуючи безпеку польотів та якість обслуговування, гармонізується національне законодавство з міжнародними стандартами та практиками у сфері авіації. Встановлено, що Авіаційні правила відповідають вимогам «Регламенту Європейського Парламенту та Ради про права інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю при використанні повітряного простору, Конвенції про права осіб з інвалідністю, Регламенту Європейського Парламенту та Ради про запровадження загальних правил компенсації та допомоги пасажирам у разі відмови у перевезенні та скасування чи тривалої затримки рейсів, Регламенту Ради про відповідальність авіаперевізника у випадку інциденту, із змінами, внесеними Регламентом Європейського Парламенту та Ради від 13.05.2002 р. № 889/2002, Регламенту Європейського Парламенту та Ради про вимоги до авіаперевізників та експлуатантів повітряних суден щодо страхування, Конвенції про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень, Загальних умов перевезень пасажирів і багажу, встановлених Міжнародною асоціацією повітряного транспорту, резолюцій та рекомендованої практики Міжнародної асоціації повітряного транспорту, стандартів і рекомендованої практики Міжнародної організації цивільної авіації» [38];

– *Правилами перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України* (наказ Міністерства транспорту та

зв'язку України від 27.12.2006 р. № 1196), якими встановлено порядок організації перевезень залізничним транспортом, визначено права й обов'язки перевізників і пасажирів, урегульовано взаємовідносини між ними. Так, пасажирів мають право на безпечне й якісне перевезення, отримання інформації про розклад руху поїздів, тарифи та послуги. Разом з тим, вони зобов'язані дотримуватись правил поведінки на вокзалах і в поїздах, проводити своєчасну оплату проїзду та зберігати проїзні документи. Перевізники зобов'язані забезпечувати безпеку перевезень, належний технічний стан рухомого складу та інфраструктури, надавати пасажирів достовірну інформацію про послуги, тарифи та розклад руху поїздів [41]. З моменту свого прийняття наказ № 1196 зазнав численних змін, що свідчить про вдосконалення регулювання відносин між перевізниками та пасажирів з метою підвищення якості та безпеки перевезень, а також захисту прав усіх учасників цього процесу;

– *Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом* (постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.1997 р. № 252) визначає загальні умови обслуговування пасажирів, які здійснюють поїздки залізничним транспортом, транспортують багаж чи вантаж у межах України. Порядок є обов'язковим для підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності, що здійснюють діяльність у сфері обслуговування і перевезень залізничним транспортом пасажирів, багажу та вантажобагажу, а також для громадян. Суб'єкти господарювання, які здійснюють перевезення пасажирів залізничним транспортом (як внутрішні, так і міжнародні) повинні отримати відповідну ліцензію. Саме на основі цього Порядку та Статуту залізниць розробляються «Правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом», які затверджуються Міністерством інфраструктури України за погодженням з Антимонопольним комітетом і Держспоживінспекцією [44]. Отже, цей Порядок встановлює чіткі правила взаємодії між перевізниками та пасажирів, що забезпечує якісне й безпечне обслуговування громадян.

Встановлено, що Статут залізниць України (постанова Кабінету Міністрів України від 06.04.1998 р. № 457) закріплює основні принципи діяльності залізничного транспорту, порядок укладання договорів, організації й умови перевезення вантажів, пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти; права й обов'язки залізниць і користувачів їхніх послуг, відповідальність сторін за порушення умов перевезення; а також особливості перевезення вантажів, пасажирів, багажу та вантажобагажу у міжнародному сполученні відповідно до міжнародних угод [42].

Підсумовуючи, можна навести схему законодавства у сфері пасажирських перевезень:

*Закони України (основоположні акти):*

- Закон України «Про автомобільний транспорт»;
- Закон України «Про залізничний транспорт»;
- Закон України «Про міський електротранспорт»;
- Повітряний кодекс України;
- Кодекс торговельного мореплавства України.

*Постанови Кабінету Міністрів України (регулюючі акти):*

- Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту (постанова від 18.02.1997 р. № 176);
- Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом (постанова від 19.03.1997 р. № 252).

*Накази міністерств та відомств (відомчі акти):*

- Порядок організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом (наказ Мінінфраструктури від 15.07.2013 р. № 480);
- Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу (наказ Державіаслужби від 26.11.2018 р. № 1239);
- Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України (наказ Мінтранспорту від 27.12.2006 р. № 1196).

*Додаткові нормативно-правові акти: роз'яснення, рекомендації та*

локальні акти, що деталізують порядок надання послуг у кожному з видів транспорту.



Рис. 1.1. Законодавство України у сфері пасажирських перевезень

*Джерело: сформовано автором на основі аналізу нормативно-правових актів*

Таким чином, під пасажирськими перевезеннями розуміємо процес транспортування пасажирів з місця відправлення до місця призначення за допомогою різних видів транспорту (автомобільного, залізничного, авіаційного, водного, громадського тощо), що здійснюється з метою забезпечення мобільності населення. Аналізуючи нормативно-правові акти, які регулюють питання надання послуг у сфері пасажирських перевезень, нами акцентовано увагу на автомобільному, залізничному й авіаційному різними видами транспорту. Встановлено низку спільних характеристик, а саме – положення нормативно-правових актів:

1) захищають права надавачів і споживачів послуг перевезення, встановлюють порядок організації перевезень, зокрема оформлення та продаж квитків (проїзних документів), умов посадки/висадки пасажирів, особливості перевезення різних категорій пасажирів, багажу та вантажобагажу;

2) встановлюють відповідальність перевізників перед пасажирами за недотримання графіків руху, неналежне обслуговування пасажирів, втрату або пошкодження багажу, відмову в обслуговуванні без належних підстав тощо;

3) визначають порядок формування тарифів на послуги перевезення, знижки для окремих категорій пасажирів (діти, пенсіонери, особи з інвалідністю), правила оплати та повернення коштів у випадках скасування поїздки, умови та дотримання безпеки перевезень, у т.ч. міжнародних.

Додаткові нормативно-правові акти деталізують порядок надання послуг у різних видах транспорту, уточнюючи загальні норми законодавства. Вони допомагають адаптувати правила до специфіки місцевої інфраструктури та потреб населення. Такі акти сприяють оперативному вирішенню спірних питань і підвищенню якості перевезень, їх практичність і гнучкість забезпечують ефективне функціонування транспортної системи.

Отже, на рівні вітчизняного законодавства затверджені єдині стандарти обслуговування, які забезпечують комфорт, безпеку та прозорість для користувачів транспортних послуг.

## **1.2. Характеристика законодавства ЄС щодо здійснення пасажирських перевезень**

В Європейському Союзі питання пасажирських перевезень регулюються відповідними Регламентами та Директивами, положення яких охоплюють авіаційний, залізничний, автобусний, морський і внутрішній водний види транспорту. Регламенти мають пряму дію в усіх країнах-членах ЄС та є обов'язковими до виконання без додаткової імплементації на національному рівні, а Директиви вимагають від країн-членів ЄС адаптувати національне законодавство до їх положень, зберігаючи певну свободу в способах виконання. Ці нормативно-правові акти встановлюють стандарти безпеки й якості обслуговування, а також захищають права пасажирів.

Так, Регламент (ЄС) № 1071/2009 Європейського Парламенту та Ради від 21.10.2009 р. встановлює загальні правила щодо умов, яких необхідно дотримуватися для зайняття професією оператора автомобільних перевезень, і скасовує Директиву Ради 96/26/ЄС. Основна мета документа – це забезпечити рівні умови конкуренції, підвищити якість обслуговування та покращити безпеку дорожнього руху через встановлення мінімальних стандартів професійної компетентності.

У Регламенті дані визначення «професії оператора автомобільних пасажирських перевезень» – це діяльність будь-якого підприємства, яке надає послуги з перевезення пасажирів за допомогою транспортних засобів, сконструйованих та обладнаних таким чином, щоб бути придатними для перевезення більше ніж 9 осіб, включаючи водія, і призначених для цього. Підприємства, які займаються пасажирськими автомобільними перевезеннями повинні мати добру репутацію, фінансову спроможність і професійну компетентність. Держави-члени зобов'язані вести електронні реєстри автотранспортних підприємств, що сприяє обміну інформацією між країнами ЄС та забезпечує належний моніторинг діяльності перевізників. Компетентні органи мають право призупиняти або анулювати дозвіл на діяльність у разі

невідповідності підприємства встановленим умовам. Всі персональні дані, що містяться в реєстрах, повинні оброблятися відповідно до Директиви 95/46/ЄС про захист персональних даних [52]. Отже, Регламент № 1071/2009 уніфікує вимоги у сфері автомобільних перевезень. Його положення спрямовані на підвищення прозорості та ефективного функціонування внутрішнього ринку ЄС.

Регламент (ЄС) № 1073/2009 Європейського Парламенту та Ради від 21.10.2009 р. про загальні правила доступу до міжнародного ринку туристичних автобусних перевезень і внесення змін до Регламенту (ЄС) № 561/2006 встановлює правила з надання послуг міжнародних автобусних перевезень (регулярних і туристичних) у межах ЄС. Оператори повинні виконувати вимоги щодо безпеки, фінансової спроможності та професійної компетентності, а також мати ліцензії для здійснення пасажирських перевезень, у т.ч. міжнародних. Ліцензія є дійсною на всій території ЄС і має відповідати встановленим зразкам. Наприклад, кожний міжнародний автобусний маршрут компанії Eurolines має ліцензію, видану компетентними органами ЄС, а стандарти обслуговування включають можливість повернення квитків і компенсацію у випадку затримок. Мінімальні стандарти обслуговування пасажирів включають доступність інформації про розклад, тарифи, зупинки та умови перевезень. Особливу увагу приділено забезпеченню прав пасажирів з обмеженими можливостями. Тобто, перевізники зобов'язані надавати спеціальні умови обслуговування та доступ до транспортних засобів для осіб з інвалідністю [53].

Зазначимо, що Регламент (ЄС) № 1073/2009 доповнює положення Регламенту (ЄС) № 1071/2009. Встановлення єдиних правил і рівних умов для всіх перевізників на ринку знижує бар'єри для нових гравців.

Регламент (ЄС) № 1370/2007 Європейського Парламенту та Ради від 23.10.2007 р. про послуги громадського пасажирського транспорту залізничним та автомобільним транспортом і про скасування Регламентів Ради (ЄЕС) № 1191/69 та 1107/70 застосовується до національних і міжнародних

послуг громадського пасажирського транспорту залізницею й іншими колійними видами транспорту, а також автомобільним, за винятком послуг, які надаються переважно з огляду на їх історичний інтерес або туристичну цінність. Під «громадським пасажирським транспортом» розуміються послуги пасажирського транспорту, що надаються населенню на постійній недискримінаційній основі, а «оператором громадських послуг» є будь-яке державне чи приватне підприємство або група таких підприємств, або будь-який державний орган, які надають послуги громадського пасажирського транспорту [55].

Так, у Франції, Великій Британії та Німеччині в рамках реалізації цього Регламенту діє державна програма Public Service Obligation (PSO) для забезпечення стабільних пасажирських перевезень на малозавантажених маршрутах, які є соціально значущими, але економічно не вигідними. Держава укладає контракти з транспортними операторами (автобусними, залізничними або морськими компаніями), зобов'язуючи їх забезпечити надання послуг на певних маршрутах, наприклад, у сільські, віддалені райони або у певний, наприклад, у нічний час. У рамках PSO транспортні компанії отримують державні субсидії на компенсацію різниці між витратами на надання послуг і доходами, які вони отримують від продажу квитків. Держава може встановлювати соціально орієнтовані тарифи, щоб забезпечити доступність послуг для всіх громадян.

Регламент (ЄС) № 181/2011 Європейського Парламенту та Ради від 16.02.2011 р. щодо прав пасажирів у міському та міжміському автобусному транспорті та про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 визначає права пасажирів автобусного транспорту, зокрема у випадках затримок або скасування рейсів. Перевізники зобов'язані надавати інформацію про затримки та скасування рейсів. Регламентуються вимоги до обслуговування осіб з інвалідністю або зниженими можливостями.

Регламент поширюється на всі регулярні автобусні перевезення в межах ЄС, де маршрут перевищує 250 км. Деякі положення застосовуються також до

рейсів коротшої відстані, зокрема стосовно прав пасажирів з обмеженими можливостями. Компенсація та допомога в разі затримки або скасування рейсу, якщо:

– рейс затримується на понад 120 хв. або скасований, пасажир має право вибрати між: поверненням вартості квитка з повним відшкодуванням ціни та, якщо це необхідно, безкоштовним поверненням до початкового пункту відправлення, і переадресацією на інший рейс до кінцевого пункту призначення на порівнянних умовах і без додаткових витрат;

– пасажирові відмовлено в посадці через надлишок бронювань або рейс скасований, перевізник зобов'язаний надати альтернативний транспорт або повернути кошти за квиток. Якщо перевізник не пропонує альтернативний транспорт, пасажир має право на компенсацію у розмірі 50% вартості квитка, крім повернення повної суми;

– рейс затримується на понад 90 хв. і він триває більше 3 годин, пасажирам повинні надати: їжу та напої пропорційно часу очікування, ночівлю в готелі, якщо необхідне перебування на ніч (до 80 євро на людину за дві ночі), якщо це можливо.

Перевізник не зобов'язаний надавати компенсацію в разі надзвичайних обставин, таких як несприятливі погодні умови [56].

Регламент (ЄС) № 1177/2010 Європейського Парламенту та Ради від 24.11.2010 р. щодо прав пасажирів під час подорожей морем і внутрішніми водними шляхами та про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 визначає права пасажирів щодо компенсації та допомоги у випадку затримок або скасування, наприклад, отримання їжі, напоїв та альтернативного транспорту під час тривалих затримок, або відшкодування до 50% вартості квитка у випадку суттєвих затримок. Захист пасажирів поширюється не лише на території держав-членів ЄС, а й за їх межами.

Регламент поширюється на: регулярні пасажирські перевезення морським транспортом, що здійснюються як у внутрішніх водах, так і на міжнародних маршрутах; круїзні перевезення з проживанням на борту з

розважальними послугами. Винятки можуть застосовуватися до суден з невеликою пасажиромісткістю (до 12 осіб) або, які здійснюють короткі подорожі (до 500 м) чи туристичних екскурсій. Держави-члени повинні сприяти використанню громадського транспорту та використанню комплексних квитків, щоб оптимізувати використання і взаємодію різних видів транспорту й операторів. Отже, основними цілями цього Регламенту є:

- забезпечення рівних прав та їх захист для всіх пасажирів, незалежно від країни їх походження або обраного транспортного засобу, а також доступності для маломобільних груп населення;

- підвищення якості послуг морських перевізників і встановлення мінімальних стандартів обслуговування та компенсації у випадках затримок або скасування рейсів [54].

Регламент (ЄС) № 261/2004 Європейського Парламенту та Ради від 11.02.2004 р., що встановлює загальні правила щодо компенсації та допомоги пасажирам у разі відмови в посадці та скасування або тривалої затримки рейсів, а також про скасування Регламенту (ЄС) № 295/91 встановлює правила компенсації й допомоги пасажирам повітряного транспорту у разі скасування рейсів або відмови в посадці. Зокрема, пасажири мають право на альтернативний рейс. Діють спеціальні правила для пасажирів з обмеженими можливостями, що забезпечують доступність рейсів.

Положення спрямовані на захист прав пасажирів авіаційних перевезень, запобігання зловживанням з боку авіаперевізників, зокрема через введення вимог щодо компенсації та допомоги пасажирам, підвищення якості обслуговування та прозорості взаємодії між авіаперевізниками й пасажирами. Норми поширюються на всі рейси, що вилітають з аеропортів країн-членів ЄС, незалежно від авіаперевізника, а також рейси, що прибувають до країн ЄС з третіх країн, якщо перевізник зареєстрований у ЄС.

Отже, Регламент (ЄС) № 261/2004 є важливим інструментом захисту прав пасажирів авіатранспорту в ЄС. Він забезпечує справедливі умови обслуговування, компенсацію та допомогу у випадках затримок, скасувань або

відмов у посадці, а також підвищує прозорість взаємодії між пасажирами та авіакомпаніями. Регламент спрямований на покращення якості обслуговування та підвищення відповідальності авіаперевізників перед своїми клієнтами [57]. Так, наприклад, авіакомпанія Ryanair у 2018 р. через масове скасування рейсів у зв'язку із страйком пілотів була зобов'язана виплатити компенсацію пасажирам. Кожен пасажир, рейс якого був скасований або затриманий на понад 3 години отримав компенсацію від €250 до €600 залежно від відстані рейсу. Авіакомпанія пропонувала пасажирам перебронювання рейсів на альтернативні дати без додаткових витрат. Цей випадок свідчить, що авіаперевізники зобов'язані виконувати вимоги Регламенту навіть під час форс-мажорних обставин.

Положення Регламенту (ЄС) 2023/1804 Європейського Парламенту та Ради від 13.09.2023 р. щодо створення інфраструктури альтернативних видів палива та скасування Директиви 2014/94/ЄС спрямовані на прискорення переходу до екологічно чистих видів транспорту та зменшення викидів парникових газів у транспортному секторі. Встановлено, що кожна держава-член ЄС з метою досягнення сталого розвитку зобов'язана створювати інфраструктуру для альтернативних видів палива, зокрема електричних зарядних станцій і водневих заправних станцій. Регламент передбачає створення загальноєвропейської мережі зарядних станцій для електромобілів, забезпечуючи їх доступність на основних транспортних коридорах і в міських агломераціях. Документ встановлює технічні умови та стандарти для зарядних і заправних станцій, забезпечуючи ефективність розвитку мережі. Передбачено створення загальноєвропейських інформаційних систем, які надаватимуть користувачам актуальну інформацію про розташування та вартість послуг на зарядних і заправних станціях [51]. На наш погляд, впровадження цього Регламенту на території України сприятиме такому ж розвитку інфраструктури альтернативних видів палива в нашій країні та підвищенню екологічних стандартів.

Директива 2014/45/ЄС Європейського Парламенту та Ради від

03.04.2014 р. про періодичні перевірки придатності до експлуатації автотранспортних засобів та їх причепів і про скасування Директиви 2009/40/ЄС встановлює мінімальні стандарти для перевірок транспортних засобів з метою забезпечення безпеки пасажирів. Директива є частиною стратегії ЄС щодо підвищення безпеки дорожнього руху та зменшення викидів шкідливих речовин. Вона застосовується до моторних транспортних засобів, які використовуються на дорогах загального користування, включаючи легкові автомобілі, автобуси, вантажні автомобілі та мотоцикли.

Директива забезпечує уніфіковані правила технічних оглядів транспортних засобів, підвищує стандарти обслуговування та зменшує ризики аварій через технічні дефекти. Крім того, завдяки впровадженню електронних баз даних і контролю за пробігом, цей документ сприяє боротьбі з шахрайством у транспортному секторі [12]. Так, наприклад, у Швеції реалізація цієї Директиви впровадило нові стандарти для технічного огляду автобусів, зокрема введено обов'язкову перевірку системи гальмування та пасажирських сидінь, електронну систему реєстрації технічних оглядів із наданням інформації для контролюючих органів.

Директива 2009/45/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 06.05.2009 р. про правила та стандарти безпеки для пасажирських суден встановлює правила безпеки для пасажирських суден, що здійснюють внутрішні перевезення в межах ЄС. Підвищення безпеки пасажирів забезпечується шляхом встановлення єдиних стандартів безпеки для пасажирських суден, впровадження уніфікованих правил для внутрішнього ринку водних перевезень (у межах ЄС). Документ сприяє розвитку водного транспорту як безпечного й екологічно чистого способу перевезення пасажирів.

Директива встановлює 4 основних класи пасажирських суден залежно від зони експлуатації: клас А – судна, які використовуються для перевезень у відкритому морі та призначені для тривалих подорожей; клас В – судна, що використовуються у прибережних водах і внутрішніх водних шляхах з менш

суворими умовами; клас С – судна, які здійснюють перевезення в захищених водах, зокрема на річках і затоках; клас D – судна для внутрішніх водних шляхів і коротких перевезень, які здійснюються в умовах обмеженого хвилювання. На судах мають обов'язково бути встановлені протипожежні системи, аварійне обладнання та рятувальні засоби (шлюпки, жилети, системи сигналізації й евакуації, аварійні маяки та системи зв'язку).

Держави-члени ЄС зобов'язані призначити компетентні органи, відповідальні за нагляд за дотриманням вимог Директиви, а також встановлювати ефективні санкції за їх порушення. Європейська комісія здійснює моніторинг впровадження Директиви в країнах-членах та має право вживати заходів у випадку невиконання вимог. Отже, Директива 2009/45/ЄС встановлює єдині стандарти для конструкцій, обладнання й експлуатації суден, спрямовані на захист життя пасажирів і підвищення надійності морських і річкових перевезень [10]. Наприклад, у Фінляндії всі пороми оснащені додатковими рятувальними засобами, включаючи рятувальні шлюпки й автоматичні системи пожежогасіння. Екіпажі проходять регулярні тренування з евакуації пасажирів і використання рятувальних засобів.

Зазначимо, що окрім вище проаналізованих Регламентів і Декларацій вимоги до забезпечення якості послуг прописані в:

– Регламенті (ЄС) 2017/2394 Європейського Парламенту та Ради від 12.12.2017 р. про співпрацю між національними органами, відповідальними за дотримання законодавства про захист прав споживачів, і про скасування Регламенту (ЄС) № 2006/2004, який забезпечує захист прав споживачів і контроль за дотриманням вимог до якості послуг на рівні ЄС [50];

– Директиві 2006/123/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 12.12.2006 р. про послуги на внутрішньому ринку, яка встановлює вимоги щодо прозорості, безпеки та професійної компетентності постачальників послуг. Зазначено, що конкурентний ринок послуг необхідний для сприяння економічному зростанню та створенню робочих місць в Європейському Союзі. Наразі численні перешкоди на внутрішньому ринку заважають постачальникам,

особливо малим і середнім підприємствам, розширити свою діяльність за межі національних кордонів і повною мірою скористатися перевагами внутрішнього ринку. Це послаблює світову конкурентоспроможність провайдерів ЄС. Вільний ринок, який змушує держави-члени скасувати обмеження на транскордонне надання послуг, водночас надає споживачам ширший вибір послуг за нижчими цінами [9];

– Директиві 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.10.2011 р. про права споживачів, яка вносить зміни до Директиви Ради 93/13/ЄЕС та Директиви 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради та скасовує Директиву Ради 85/577/ЄЕС та Директиву 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради. Вона встановлює загальні правила надання послуг, включаючи стандарти обслуговування та вимагає від постачальників послуг надавати чітку та зрозумілу інформацію про послуги до їх надання [11].

Зазначимо, що в рамках Угоди про асоціацію з Європейським Союзом Україна імплементувала низку Регламентів і Директив ЄС, що стосуються пасажирських перевезень, зокрема:

– Регламент (ЄС) № 1370/2007 Європейського Парламенту та Ради від 23.10.2007 р. про громадські послуги пасажирських перевезень залізничним і дорожнім транспортом та скасування регламентів Ради (ЄЕС) № 1191/69 та № 1107/70 [55];

– Директива 2006/126/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 20.12.2006 р. про водійські права [13].

– Директива 2003/59/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 15.07.2003 р. про початкову кваліфікацію та періодичну підготовку водіїв певних дорожніх транспортних засобів для перевезення вантажів або пасажирів, що вносить зміни до Регламенту Ради (ЄЕС) № 3820/85 та Директива Ради 91/439/ЄЕС та скасування Директиви Ради 76/914/ЄЕС [8];

– та інші.

Таким чином, Європейський Союз впровадив широкий спектр нормативно-правових актів, положення яких охоплюють різні аспекти

здійснення пасажирських перевезень: від прав пасажирів і безпеки до ліцензування й екологічних вимог. Такі заходи сприяють забезпеченню високого рівня обслуговування, безпеки та доступності транспортних послуг у межах ЄС. Реалізація Регламентів і Директив Європейського Союзу в різних країнах-членах ЄС і на рівні підприємств – надавачів послуг демонструє їх спрямованість на підвищення безпеки, покращення якості обслуговування та захист прав пасажирів. Успішна імплементація нормативно-правових актів сприяє розвитку єдиного ринку пасажирських перевезень, покращує доступність різних видів транспорту, впроваджує екологічні ініціативи, що відповідають сучасним вимогам суспільства.

### **Висновки до розділу 1**

Зазначимо, що під пасажирськими перевезеннями ми розуміємо процес транспортування пасажирів з місця відправлення до місця призначення за допомогою різних видів транспорту (автомобільного, залізничного, авіаційного, водного, громадського тощо), що здійснюється з метою забезпечення мобільності населення. Аналізуючи нормативно-правові акти, які регулюють питання надання послуг у сфері пасажирських перевезень, нами акцентовано увагу на автомобільному, залізничному й авіаційному різними видами транспорту. Встановлено низку спільних характеристик, а саме – положення нормативно-правових актів:

1) захищають права надавачів і споживачів послуг перевезення, встановлюють порядок організації перевезень, зокрема оформлення та продаж квитків (проїзних документів), умови посадки/висадки пасажирів, особливості перевезення різних категорій пасажирів, багажу та вантажобагажу;

2) встановлюють відповідальність перевізників перед пасажирами за недотримання графіків руху, неналежне обслуговування пасажирів, втрату або пошкодження багажу, відмову в обслуговуванні без належних підстав тощо;

3) визначають порядок формування тарифів на послуги перевезення, знижки для окремих категорій пасажирів (діти, пенсіонери, особи з

інвалідністю), правила оплати та повернення коштів у випадках скасування поїздки, умови та дотримання безпеки перевезень, у т.ч. міжнародних.

Отже, на рівні вітчизняного законодавства затверджені єдині стандарти обслуговування, які забезпечують комфорт, безпеку та прозорість для користувачів транспортних послуг.

Встановлено, що в Європейському Союзі питання пасажирських перевезень регулюються відповідними Регламентами та Директивами, положення яких охоплюють авіаційний, залізничний, автобусний, морський і внутрішній водний види транспорту. Регламенти мають пряму дію в усіх країнах-членах ЄС та є обов'язковими до виконання без додаткової імплементації на національному рівні, а Директиви вимагають від країн-членів ЄС адаптувати національне законодавство до їх положень, зберігаючи певну свободу в способах виконання. Ці нормативно-правові акти встановлюють стандарти безпеки й якості обслуговування, а також захищають права пасажирів.

Європейський Союз впровадив широкий спектр нормативно-правових актів, положення яких охоплюють різні аспекти здійснення пасажирських перевезень: від прав пасажирів і безпеки до ліцензування й екологічних вимог. Такі заходи сприяють забезпеченню високого рівня обслуговування, безпеки та доступності транспортних послуг у межах ЄС. Реалізація Регламентів і Директив Європейського Союзу в різних країнах-членах ЄС і на рівні підприємств – надавачів послуг демонструє їх спрямованість на підвищення безпеки, покращення якості обслуговування та захист прав пасажирів. Успішна імплементація нормативно-правових актів сприяє розвитку єдиного ринку пасажирських перевезень, покращує доступність різних видів транспорту, впроваджує екологічні ініціативи, що відповідають сучасним вимогам суспільства. Україна, в рамках Угоди про асоціацію з Європейським Союзом, імплементувала низку Регламентів і Директив ЄС, що стосуються пасажирських перевезень.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

### 2.1. Аналіз сучасного стану пасажирських перевезень в Україні

Транспорт є однією з ключових стратегічно важливих ланок економічної системи держави, оскільки ефективна робота транспортної галузі підвищує рівень добробуту населення [16]. Попит на той чи інший вид транспорту визначається впливом низки факторів, тісно пов'язаних між собою, які можна розмежувати на [21]:

– об'єктивні: стабільність політичного та соціально-економічного становища в країні, чисельність, працевлаштування та місце проживання населення, міграція, рівень доходів населення, розвиток культурного рівня життя громадян, туризму, національні, релігійні особливості, природні фактори;

– суб'єктивні: платоспроможність пасажирів, рівень вартості й якості сервісу на транспорті, різноманітність послуг тощо.

Встановлено, що в останні 10 років пасажирські перевезення в Україні зазнали значних змін, зумовлених політичними й соціально-економічними факторами. У табл. 2.1 наведені дані про кількість перевезених пасажирів і пасажирообіг за деякими видами транспорту [7, 27, 28, 59]. Так, у період 2014-2019 рр. відбулось зниження пасажиропотоку через економічні труднощі та зміни в поведінці споживачів. У 2020-2021 рр. – пандемія COVID-19 суттєво обмежила мобільність населення. У 2022 р. повномасштабне вторгнення рф призвело до критичного зниження пасажиропотоку, особливо в авіаційному та залізничному секторах. У 2023 р. відбулось певне відновлення, зокрема завдяки збільшенню міжнародних перевезень за рахунок мігрантів і стабілізації внутрішнього пасажиропотоку.

Повномасштабне вторгнення рф в Україну суттєво вплинуло на пасажирські перевезення.

Загальна кількість перевезених пасажирів і пасажирообіг за деякими видами транспорту

Рік	Автомобільний		Залізничний		Авіаційний	
	кількість перевезених пасажирів, млн осіб	Пасажирообіг, млрд пасажиро-кілометрів	кількість перевезених пасажирів, млн осіб	Пасажирообіг, млрд пасажиро-кілометрів	кількість перевезених пасажирів, млн осіб	Пасажирообіг, млрд пасажиро-кілометрів
2014	2500	40	600	30	100	10
2015	2300	35	500	27	100	10
2016	2100	33	500	25	100	10
2017	2000	30	500	24	100	10
2018	1900	28	500	22	100	10
2019	1800	26	500	20	100	10
2020	1000	13	250	10	50	5
2021	1100	15	250	10	50	7
2022	700	12	100	8	0	5
2023	900	14	120	10	20	8

Джерело: за даними [7, 27, 28, 59].

Згідно даних Державної служби статистики України, у 2022 р. різними видами транспорту було перевезено 1,6 млрд пасажирів, що на 39,7% менше порівняно з 2021 р., а пасажирообіг у 2022 р. склав 31,14 млрд пасажиро-кілометрів, що на 50,4% менше порівняно з попереднім роком. Автомобільним транспортом було перевезено 700 млн пасажирів, що на 36,4% менше порівняно з 2021 р., залізничним транспортом – 100 млн пасажирів, що на 60% менше порівняно з 2021 р., авіаційним транспортом перевезення пасажирів практично припинилися. Через агресію з боку росії та міграційні процеси, які тривають з 2022 р., змінилась регіональна структура пасажиропотоку (табл. 2.2) [7]. У зв'язку з пандемією та повномасштабним нападом РФ значно знизилась кількість міжнародних перевезень.

Зауважимо, що в пасажирських перевезеннях традиційно значну частку займає автомобільний транспорт. Проте, в останні 10 років автомобільні пасажирські перевезення зазнали значних змін. На розвиток автомобільних пасажирських перевезень впливає низка правових, соціально-економічних і техніко-технологічних проблем, деякі з них наведені у табл. 2.3 [16].

## Регіональна структура пасажиропотоку, млн пасажирів

регіон	2019	2020	2021	2022	2023
Київ	100	60	65	30	45
Львівська	50	35	40	20	30
Харківська	80	50	55	25	35
Одеська	70	40	45	20	30
Дніпропетровська	60	35	40	18	28
Закарпатська	30	20	25	12	20

Джерело: [7].

## Основні проблеми розвитку автомобільного транспорту

Категорія проблем	Суть проблеми
Економічні	невідповідність тарифів на пасажирському автомобільному транспорті витратам автоперевізників на збиткових маршрутах;
	відсутність чіткого механізму обліку та компенсації збитків автоперевізників від пільгових перевезень пасажирів;
	економічна невідповідність обслуговування автомобільним транспортом загального користування населення сільських населених пунктів з малою кількістю жителів;
	обмеженість державного фінансування робіт з ремонту та експлуатаційного утримання мережі автомобільних доріг загального користування;
	невідповідність структури автобусного парку попиту на його послуги;
	зменшення кількості базових автопідприємств, що працюють на ринку пасажирських перевезень;
Правові	недостатність контролю за режимом роботи й відпочинку водіїв автотранспортних засобів;
	збитки держави від роботи автоперевізників, які не мають відповідних дозвільних документів;
	недостатнє забезпечення пріоритетності умов руху громадського пасажирського транспорту;
Техніко-технологічні	знос рухомого складу та відсутність достатніх можливостей для його оновлення;
	недостатній інноваційний розвиток, недостатнє стимулювання державою інноваційних процесів і науково-технічних розробок у галузі автотранспортних перевезень;
	недостатня кількість паркінгів для відстою транспорту та відпочинку водіїв;
	неефективне використання рухомого складу перевізниками (продуктивність рухомого складу на окремих ділянках мінімальна);
Соціальні	низький рівень комфорту в громадському пасажирському транспорті;
	зростання використання власного автотранспорту;
	низька якість перевезень загалом;

Джерело: [16].

Згідно даних Державної служби статистики України, якщо у 2014 р. автомобільним транспортом було перевезено близько 2,5 млрд пасажирів, то у

2023 р. цей показник знизився до 900 млн пасажирів. Водночас, автобусні перевезення залишаються важливим видом транспорту для внутрішніх перевезень. Основними гравцями на ринку є «Автолюкс», «Ecolines» та «FlixBus».

Зазначимо, що до пандемії попит залишався стабільним завдяки великій кількості міжміських і міжнародних маршрутів. Під час пандемії було різке зниження через карантинні обмеження. У 2022 р. відмічаємо значне скорочення маршрутів через бойові дії, але зростання міжнародних рейсів до Європи через міграцію населення.

Головним перевізником пасажирів на далекі відстані є АТ «Укрзалізниця», але в останні роки спостерігається зниження кількості перевезень пасажирів. Якщо в 2014 р. залізничним транспортом було перевезено близько 383,3 млн пасажирів, то в 2021 р. показник знизився до 81,3 млн, що свідчить про 79,12% падіння пасажирських перевезень (рис. 2.1) [59]. Зниження пасажиропотоку на українських залізницях пов'язано зі зростанням залізничних тарифів і падінням загального рівня життя населення.

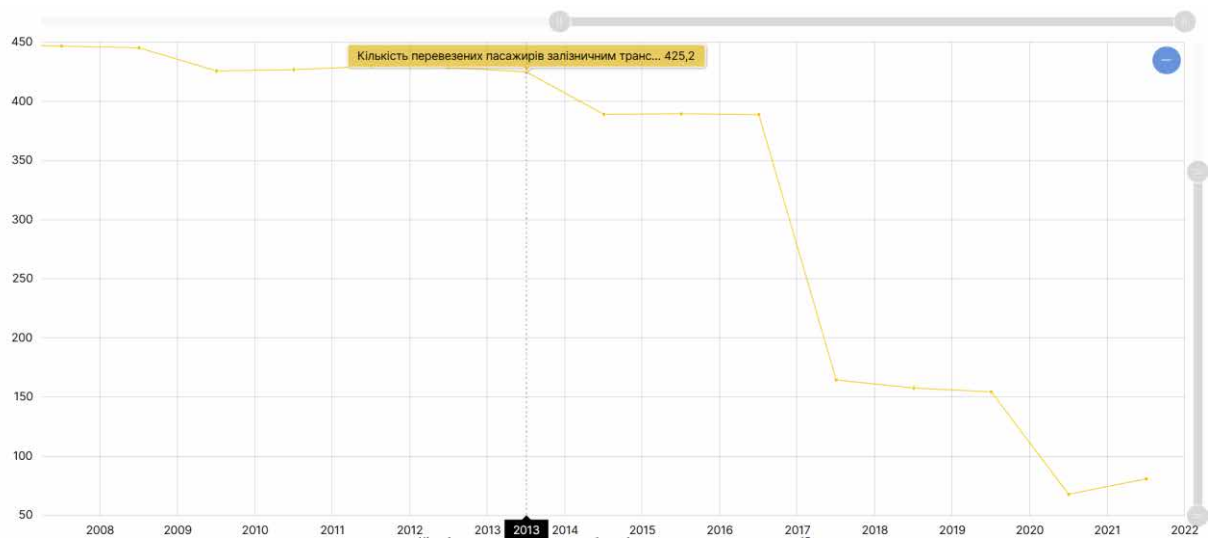


Рис. 2.1. Динаміка перевезення пасажирів залізничним транспортом за період 2014-2022 роки, млн. осіб

Джерело: [59].

Встановлено, що 85,2% пасажирських перевезень становлять поїздки в/з відпустки та відвідування родичів і друзів (рис. 2.2). До введення воєнного стану більшість населення користувалося послугами філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця» оскільки проводили відпустку на узбережжі Азовського моря, в Одесі, Львові, рекреаційних центрах Прикарпаття й Закарпаття, і лише 33% – за кордоном. Для пасажирів визначальними факторами виступали безпека, комфорт, висока культура обслуговування, комплекс додаткових сервісних послуг. Разом з тим, АТ «Укрзалізниця» має значне соціальне навантаження через здійснення внутрішніх, у т.ч. приміських, перевезень пільгових категорій громадян, визначених чинним законодавством України [31].

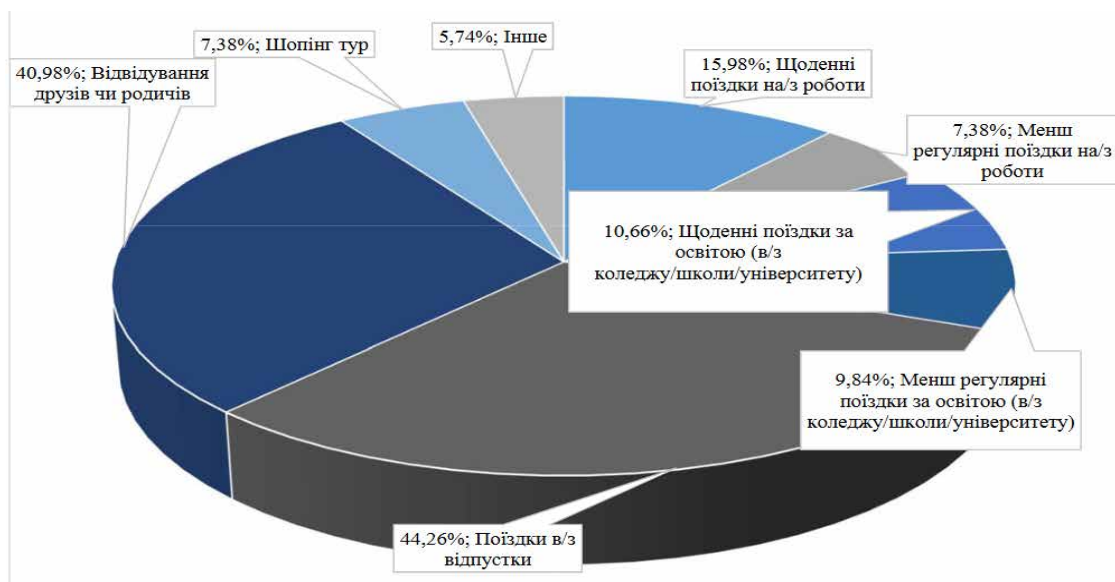


Рис. 2.2. Мета подорожі пасажирів філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця»

Джерело: [58].

Пільгові перевезення являють собою складний механізм, який демонструє соціально орієнтовану політику держави та спрямований на підтримку рівня життя населення, зміцнення довіри громадян до державних інститутів і надає можливість окремим категоріям громадян здійснювати безкоштовний проїзд або зі знижкою відповідно до чинного законодавства на

основі пільгового проїзного документа [18]. Важливу роль у розвитку економіки України відіграють приміські залізничні перевезення, які забезпечують мобільність трудових ресурсів. Залізничний транспорт створює логістичний зв'язок між регіонами, стимулюючи розвиток як міських агломерацій, так і периферійних територій. Щодня мільйони громадян використовують цей вид транспорту для проїзду на роботу, навчання, відвідування родичів/знайомих тощо (рис. 2.3) [58].

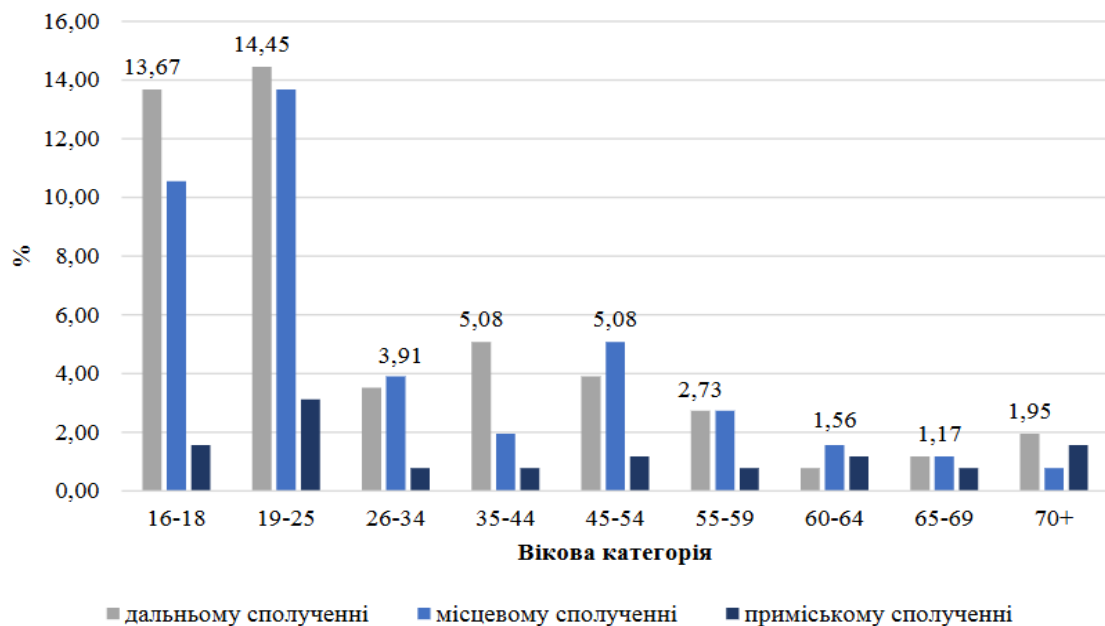


Рис. 2.3. Пасажиропотік за різними видами сполучень

Джерело: [58].

Разом з тим, цей сектор перебуває в кризовому стані через багаторічні проблеми в публічно-управлінській політиці. Тому розвиток приміських пасажирських перевезень має критичне значення для розвитку регіонів. Забезпечення доступності транспорту між областями стимулює розвиток бізнесу та сприяє вирівнюванню регіональних диспропорцій. Отже, приміський залізничний сектор стикається з численними викликами, серед яких:

- відсутність стратегічного бачення: не має чіткої цільової моделі функціонування приміських перевезень;

– тарифна політика: перевезення є збитковими через низькі тарифи, які не покривають реальні витрати, низький рівень контролю за оплатою проїзду знижують доходи галузі;

– критичний знос інфраструктури: більшість моторвагонного рухомого складу (86,7%) і дизель-поїздів (97,1%) вже відпрацювали свій ресурс. Оновлення парку неможливе без вкладення значних інвестицій [14].

Водночас, «Укрзалізниця» проводить модернізацію рухомого складу далекого сполучення, покращує сервіс: впроваджує електронні квитки, мобільні додатки тощо. За I півріччя 2024 р. її поїздами далекого сполучення скористалися 13,3 млн осіб, що на 23% або 2,4 млн пасажирів більше за показники аналогічного періоду 2023 р. [62]. Отже, до 2020 р. був стабільний попит, модернізувалась інфраструктура, вводились швидкісні поїзди. У 2020-2022 рр. відбулось значне зниження пасажиропотоку через пандемію та збройний конфлікт. У 2023 р. прослідковувалось зростання кількості міжнародних перевезень, особливо до Польщі й інших країн ЄС.

Пасажирські перевезення морським транспортом переважно зосереджені на внутрішніх водних шляхах і поромних переправах. Аналіз ситуації з пасажирськими перевезеннями морським транспортом в Україні демонструє низку викликів і можливостей для розвитку. За останнє десятиліття обсяги перевезень залишаються стабільно низькими, що зумовлено конкуренцією з боку інших видів транспорту та недостатнім розвитком інфраструктури.

З 2014 р. відмічається скорочення обсягів пасажирських перевезень як каботажних, так і міжнародних у зв'язку із анексією Автономної Республіки Крим і м. Севастополя, оскільки раніше цей регіон був ключовим центром морських пасажирських перевезень. Причинами зменшення каботажних перевезень пасажирів – це у межах територіальних вод Азовсько-Чорноморського басейну і внутрішніх водних шляхів (Дніпро, Дунай, Інгулець), а також між портами чи причалами однієї акваторії, є недостатня популяризація внутрішнього морського туризму й обмежена інфраструктура.

З 2014 р. відбувається зменшення і міжнародних пасажирських рейсів, як з України до іноземних портів, так і навпаки. На рис. 2.4 і в табл. 2.4 наведена динаміка та структура перевезення пасажирів морським транспортом за 2000-2018 рр. [32].



Рис. 2.4. Динаміка перевезення пасажирів морським транспортом в Україні за 2000-2018 рр., тис. осіб

Джерела: [32; 61].

Річковий транспорт є одним із найбільш економічно ефективних засобів для логістичних операцій, оскільки споживає значно менше енергоресурсів порівняно з іншими видами транспорту. Україна має потенціал для відновлення річкового флоту, і в перспективі можливе втілення проектів, спрямованих на відродження судноплавства на основних річках країни. Це дозволить зменшити навантаження на автомобільний і залізничний транспорт, а також збільшити обсяги пасажирських перевезень річковими шляхами [30].

Останні кризові роки значно ускладнили ситуацію на ринку річкових перевезень в Україні. У період з 2007 по 2014 рр. обсяги пасажирських перевезень скоротилися у 3,6 рази, досягнувши в 2014 р. біля 600 тис. пасажирів. Причинами такого спаду стали скорочення річкового флоту, технічне та моральне старіння суден, незадовільний стан інфраструктури, брак фінансування з боку держави та низький інтерес інвесторів до участі в

розвитку галузі. В Україні наявна річкова інфраструктура використовується лише на 5-10% від своєї пропускної здатності. Більшість портів і причалів побудовані за радянських часів і не відповідають сучасним міжнародним стандартам. На міжнародній арені, водночас, спостерігається тенденція до відновлення внутрішнього судноплавства, яке визнане одним із найбільш економічних і екологічно чистих видів транспорту.

Таблиця 2.4

Динаміка та структура перевезення пасажирів морським транспортом  
за видами сполучення в Україні за 2000-2018 рр.

Показники	Роки								
	2000	2005	2010	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Перевезення пасажирів, тис. осіб,	3761	11341	6646	6642	29	26	30	29	72
У тому числі за видами сполучення, %:	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Міжнародне сполучення, тис. осіб	332	346	528	906	21	16	19	11	1
Питома вага міжнародного сполучення, %	9	3	8	14	72	62	63	38	1
Каботажне сполучення, тис. осіб	3429	10995	6118	5736	8	10	11	18	71
Питома вага каботажного сполучення, %	91	97	92	86	28	38	37	62	99

Джерела: [32; 61].

Відсутність належної законодавчої бази, недостатнє державне фінансування й обмежений інтерес приватних інвесторів до розбудови річкового транспорту лише погіршують ситуацію. Для уникнення повного занепаду галузі важливо розробити стратегію розвитку внутрішнього водного транспорту, яка враховувала б як європейські стандарти транспортної політики, так і специфіку України. Ця стратегія повинна охоплювати ключові аспекти: забезпечення безпеки судноплавства, розвиток ринку, модернізацію інфраструктури, оновлення флоту, створення нових робочих місць і підвищення кваліфікації працівників. Гармонізація української транспортної політики з європейською може стати основою для поступового відновлення і розвитку річкового транспорту в країні [30].

До 2014 р. авіаційні перевезення демонстрували стабільне зростання. Після чого відбувся тривалий спад пасажиропотоків. Війна на сході України суттєво загальмувала розвиток авіаційної галузі. В першу чергу, це стосується оновлених до проведення Євро-2012 аеропортів та їхньої інфраструктури в містах Донецьк, Львів, Харків і Київ. крім того, воєнні дії сповільнили інтеграцію України у створення універсальної, ефективної транспортно-логістичної системи, яка мала б з'єднувати Азію з Європою, країни Балтійського, Чорноморського, Каспійського та Середземноморського регіонів. Загострення політичного конфлікту між Україною та росією різко зменшило як внутрішній пасажиропотік, так і іноземних громадян до України та з неї. Це спричинило зменшення кількості регулярних маршрутів, оптимізацію чартерних програм, оскільки були скасування рейсів, конфлікти між організаторами чартерів і приймаючими сторонами [5, с. 129].

З 2016 р. до 2019 р. простежувався підйом. Встановлено, що через впровадження стратегії розвитку «вузлів», що передбачає залучення пасажирських перевезень, міжнародний аеропорт «Бориспіль» у 2016 р. збільшив кількість обслуговуваних пасажирів на 22,1%. Високі темпи зростання пасажиропотоку також були зареєстровані в аеропортах: «Вінниця» (78,6%), «Херсон» (64,7%), «Київ» (64,2%), Львів (46,3%), Харків (34,7%), «Одеса» (18,8%). Так, 98% загального пасажирського трафіку зосереджено в таких провідних аеропортах, як: «Бориспіль», «Київ (Жуляни)», «Одеса», «Львів», «Харків», «Дніпропетровськ» та «Запоріжжя» [25]. Пандемія COVID-19 і повномасштабне вторгнення рф знову катастрофічно позначилось на зниженні кількості пасажирських перевезень. Так, у 2020 р. обсяги пасажирських перевезень українських авіакомпаній зменшились на 58% порівняно з 2019 р., у 2021 р. було поступове відновлення, у 2022 р. відбулось закриття повітряного простору через безпекові ризики (рис. 2.5) [59].

Встановлено, що забезпечення високої якості транспортних послуг стає критичним фактором у конкурентній боротьбі, сприяючи підвищенню ефективності виробництва та зростанню доходів підприємств. Вирішення

транспортних проблем і керованість процесами в транспортній сфері набувають суттєвої важливості для підвищення загальної ефективності функціонування економіки країни, враховуючи, що розвиток транспортного комплексу напряму впливає на рівень економічного розвитку.

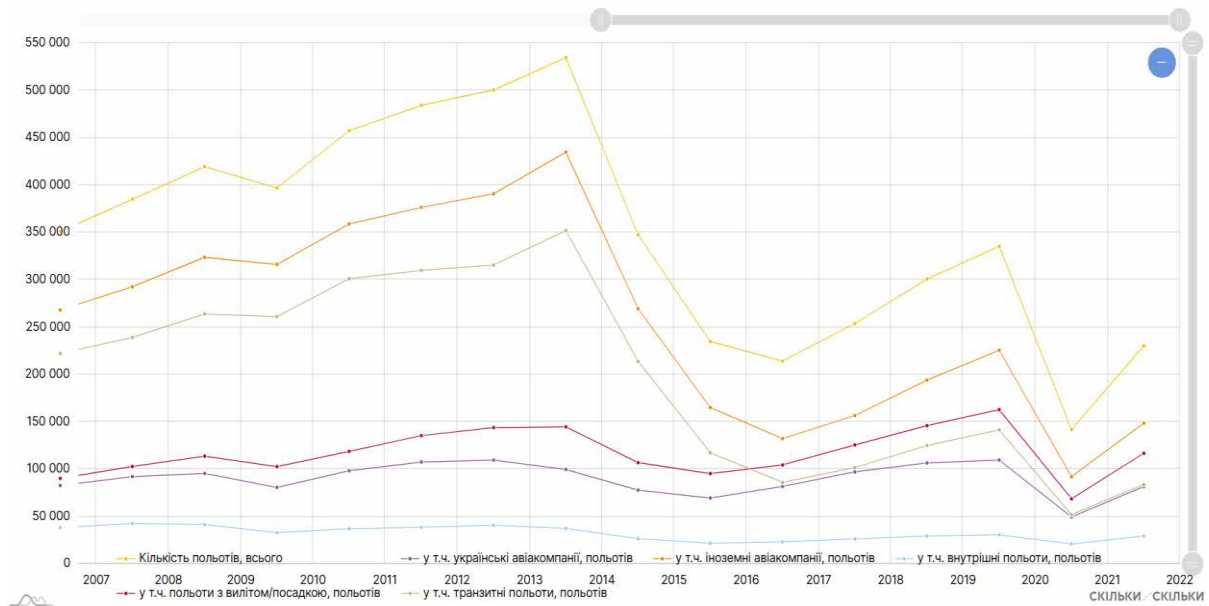


Рис. 2.5. Структура повітряного руху за кількістю польотів

Джерело: [59].

Для підвищення конкурентоспроможності пасажирських перевезень варто застосовувати різні методи конкуренції (рис. 2.6) [1].

Таким чином, за останні 10 років пасажирські перевезення в Україні зіткнулися з численними викликами, серед яких економічні кризи, пандемія та військові дії. Незважаючи на це, транспортні компанії поступово адаптуються до нових умов, впроваджуючи сучасні технології та покращуючи якість обслуговування пасажирів. Забезпечення високого рівня послуг є ключовою умовою для підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб пасажирів, однак відсутність єдиної методології оцінки якості послуг ускладнює стандартизацію процесів і створює додаткові труднощі.

На якість пасажирських перевезень негативно впливають недостатнє фінансування транспортної галузі, незавершеність реформ, збитковість

підприємств через недостатню компенсацію за пільгові перевезення, інфраструктурні проблеми, слабка конкуренція між перевізниками.



Рис. 2.6. Методи конкуренції для підвищення конкурентоспроможності пасажирських перевезень

Джерело: [1].

Ці проблеми значно обмежують можливості модернізації транспортної системи та покращення сервісу для пасажирів. Розв'язання цих викликів потребує інтегрованого підходу. Важливими кроками є розробка та впровадження єдиної методології оцінки якості послуг, яка враховувала б як об'єктивні (технічний стан транспорту, частота рейсів), так і суб'єктивні (задоволеність пасажирів, комфорт) показники. Крім того, необхідно активізувати реформи, збільшити інвестиції в розвиток транспортної інфраструктури, оновити нормативно-правову базу, стимулювати конкуренцію між перевізниками та розвивати кадровий потенціал.

Стратегічний розвиток пасажирських перевезень повинен враховувати особливості кожного виду транспорту. Так, автомобільний транспорт має вирішувати проблеми завантаженості доріг, покращувати сервіс і регулювати тарифи. Залізничний транспорт потребує оновлення рухомого складу,

вдосконалення графіків і підвищення рівня комфортності. Морський транспорт – модернізації портової інфраструктури та розвитку інтермодальних рішень, а авіаційний – оптимізації маршрутів, зниження витрат і покращення обслуговування пасажирів.

Загальна динаміка транспортного сектору України вимагає формування стратегій ціноутворення, що враховують глобальні тенденції, інтеграції інноваційних підходів і підвищення координації між різними видами транспорту. Лише за умов активного реформування, оновлення інфраструктури та впровадження сучасних технологій можна забезпечити стійкий розвиток пасажирських перевезень та інтеграцію української транспортної системи в глобальну мережу. Ці заходи створять ефективне, комфортне та конкурентоспроможне середовище для надання послуг пасажирам.

## **2.2. Оцінка програм розвитку пасажирського транспорту та якості надання послуг**

Надання транспортних послуг нами оцінено на підставі міських програм, які стосуються сфери здійснення пасажирських перевезень. Зокрема, Програма розвитку та вдосконалення пасажирського транспорту в місті Запоріжжі на 2021-2023 роки демонструє системний підхід до вирішення ключових проблем і покращення транспортної інфраструктури міста. На рис. 2.7 наведено SWOT-аналіз стану розвитку пасажирського транспорту в місті Запоріжжі [48]. КП «Запорізький центр диспетчеризації громадського транспорту» коригує схеми маршрутів і проводить аналіз позаштатних ситуацій на міських маршрутах громадського транспорту за результатами чого готуються рекомендації щодо їх недопущення у майбутньому.

<b>Сильні сторони</b>	<b>Слабкі сторони</b>
<p>1) Оновлення транспорту: придбання автобусів, тролейбусів, трамваїв та електробусів з акцентом на екологічність та енергоефективність; здійснення капітального ремонту рухомого складу; впровадження нових транспортних маршрутів.</p> <p>2) Використання сучасних технологій: впровадження автоматизованої системи обліку оплати (електронний квиток); використання GPS-навігації для відстеження руху транспорту; інформування пасажирів через електронні табло та мобільні додатки.</p> <p>3) Екологічний аспект: придбання екологічно чистого транспорту (електробусів, тролейбусів); зменшення впливу транспорту на навколишнє середовище.</p> <p>4) Інфраструктурні заходи: реконструкція тягових підстанцій; розвиток аеропорту як ключового вузла регіональних перевезень.</p>	<p>1) Незадовільний технічний стан: значна частина електротранспорту й автобусів застаріла; недостатня кількість рухомого складу для обслуговування існуючих маршрутів.</p> <p>2) Недоступність для маломобільних груп: невелика частка транспорту пристосована для маломобільних груп населення.</p> <p>3) Фінансова нестабільність: комунальні підприємства зазнають збитків через низькі доходи та високі експлуатаційні витрати; залежність від зовнішніх джерел фінансування, включаючи міжнародні інвестиції.</p> <p>4) Інфраструктурні обмеження: відсутність достатньої кількості розворотних майданчиків і зупинок з належним санітарним станом; застаріла інфраструктура електротранспорту, включаючи колії та підстанції.</p> <p>5) Інформаційний компонент: недостатній розвиток централізованих систем управління даними про рух транспорту; низький рівень прозорості в роботі приватних перевізників.</p>
<b>Можливості</b>	<b>Загрози</b>
<p>1) Залучення інвестицій: використання коштів міжнародних організацій для оновлення транспорту та інфраструктури; впровадження інновацій у транспортній галузі.</p> <p>2) Розширення автоматизації: запровадження інтегрованої електронної системи для збору даних, контролю маршрутів і моніторингу.</p> <p>3) Підвищення стандартів обслуговування: розширення парку транспорту великої та середньої місткості; запровадження «зелених» маршрутів для зниження викидів CO<sub>2</sub>.</p> <p>4) Розширення доступності: забезпечення транспорту, пристосованого для маломобільних груп населення.</p>	<p>1) Фінансові ризики: недостатність фінансування для реалізації амбітних проєктів програми; коливання вартості енергоносіїв та палива.</p> <p>2) Соціальні ризики: невдоволення населення через низьку регулярність та якість перевезень на деяких маршрутах; відсутність єдиного контролю за приватними перевізниками.</p> <p>3) Організаційні ризики: затримка у впровадженні автоматизованих систем через бюрократичні або технічні обмеження.</p>

Рис. 2.7 SWOT-аналіз стану розвитку пасажирського транспорту в місті Запоріжжі

Джерело: [48].

Встановлено, що КП «Міжнародний аеропорт Запоріжжя» за 2019 р. було відправлено 216302 особи (2018 р. – 200749 пас.), обсяг пасажирських відправок у порівнянні з відповідним періодом минулого року збільшився на 7,7%. Збільшились відправки пасажирів на міжнародних повітряних лініях на 6,4% (2018 р. – 153883, 2019 р. – 163789 осіб), на внутрішніх лініях на 12,0% (2018 р. – 46866, 2019 р. – 52513 пасажири). Підвищення показників обумовлено збільшенням кількості регулярних рейсів і введення регулярних рейсів у міста Барселона, Тель-Авів і Бориспіль, збільшення чартерних рейсів в Анталію й Єгипет. У 2018 р. регулярні рейси здійснювались за напрямками Київ, Бориспіль, Мінськ, Стамбул, Сабіха, Анталія, Тель-Авів, Шарм-Ель-Шейх, Варшава, Бургас, Тіват, Даламан. У 2019 р. кількість напрямів збільшилась, забезпечено авіасполучення з Барселоною, Шарджою [48].

Програма спрямована на модернізацію транспортного парку, впровадження сучасних технологій, оптимізацію маршрутів і підвищення доступності громадського транспорту. Одним із важливих досягнень цієї програми є придбання рухомого складу: автобуси, трамваї, тролейбуси, що сприяло зниженню відсотка зношеного транспорту. Однак проблема старіння транспорту залишається актуальною, адже значна частина тролейбусів та автобусів вже перевищила нормативні строки експлуатації.

Інфраструктура для пасажирських перевезень також зазнала певних змін: реконструкція тягових підстанцій, розвиток маршрутної мережі, встановлення сучасних зупинок підвищили комфортність користування громадським транспортом. Проте в багатьох районах міста залишається недостатня кількість облаштованих зупинок і заїзних кишень. Важливим аспектом є впровадження сучасних технологій, зокрема автоматизованої системи обліку оплати проїзду та GPS-моніторингу руху транспорту, що сприяло покращенню інформованості пасажирів і прозорості роботи перевізників. Водночас рівень використання цих технологій потребує подальшого вдосконалення, щоб охопити всі маршрути.

Значну увагу приділено екологічності транспорту. Збільшення частки електротранспорту та заплановані заходи зі зменшення викидів сприяють поліпшенню екологічної ситуації в місті. Проте вартість впровадження електробусів і модернізації інфраструктури залишається викликом для міського бюджету. Одним із пріоритетів програми є доступність транспорту для маломобільних груп населення: закуплено низько підлогові транспортні засоби, облаштовано зупинки, які відповідають потребам осіб із інвалідністю. Проте покриття потреб цієї категорії пасажирів все ще недостатнє, і необхідно розширювати мережу доступного транспорту.

Програма наголошує на наявності кадрового дефіциту в сфері пасажирських перевезень. Відтік водіїв через низькі зарплати та мобілізацію значно вплинув на стабільність роботи транспортної системи. Водночас, програма не запропонувала достатньо ефективних заходів для розв'язання цієї проблеми. Також недостатнє фінансування обмежує швидкість оновлення транспорту та модернізації інфраструктури. Разом із тим, введення економічно обґрунтованих тарифів допомагає стабілізувати доходи перевізників.

Отже, загалом програма демонструє значний прогрес у сфері пасажирських перевезень. Проте для повноцінного покращення якості транспортних послуг необхідне розширення фінансування, впровадження додаткових технологій, посилення кадрового потенціалу та продовження роботи над доступністю транспорту для всіх категорій населення. Реалізація запланованих заходів є важливим кроком для створення комфортної, сучасної та ефективної транспортної системи в місті. Програма розвитку пасажирського транспорту в Запоріжжі має прогресивні цілі та перспективи, але є виклики, які можуть гальмувати досягнення повноцінної модернізації. Основний фокус повинен бути на: вирішенні проблем технічного стану транспорту, покращенні якості послуг, включаючи доступність для всіх категорій населення, ефективному використанні фінансових ресурсів і пошуку альтернативних джерел інвестування, розвитку технологій для моніторингу, управління та прозорості в сфері пасажирських перевезень, покращення цих

аспектів може значно підвищити рівень надання транспортних послуг у місті.

Програма розвитку транспорту Хмельницької міської громади на 2024-2028 рр. спрямована на модернізацію транспортної системи, підвищення якості надання послуг у сфері пасажирських перевезень та охоплює [49]:

- оновлення транспортного парку (закупівля нових великогабаритних автобусів і тролейбусів, зокрема низькопідлогових, що забезпечить кращу доступність для маломобільних груп населення; зменшення частки зношеного транспорту, який перевищує нормативні строки експлуатації);

- вдосконалення інфраструктури (будівництво заїзних кишень для зупинок, реконструкція тягових підстанцій, встановлення сучасних павільйонів очікування, оснащення зупинок енергозберігаючим освітленням);

- впровадження сучасних технологій (впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду, моніторинг руху транспорту через GPS, що забезпечить пасажирам точну інформацію про прибуття);

- екологізацію транспорту (збільшення частки електротранспорту, що зменшить екологічне навантаження, облаштування транспорту для маломобільних груп населення);

- оптимізацію маршрутів (розширення маршрутів, інтеграція міських і приміських сполучень, оптимізація маршрутної мережі на основі аналізу пасажиропотоків);

- вирішення кадрових питань (дефіцит водіїв, викликаний низькими зарплатами та мобілізацією, потребує вирішення через заохочення персоналу, навчальні програми та конкурентні умови праці).

Встановлено, що у м. Хмельницькому автомобільний транспорт домінує серед різних видів транспорту з точки зору задоволення потреб населення в сфері пасажирських перевезень. Електричний транспорт є складовою частиною єдиної транспортної системи, спрямованої на перевезення громадян відповідно до соціальних потреб. Його розвиток передбачає підвищення ефективності та надійності його функціонування відповідно до встановлених нормативів і стандартів. Забезпечення якісних послуг міського та приміського

пасажирського транспорту має велике соціальне значення, забезпечуючи зручний доступ до робочих місць, обслуговування, освітніх і культурних закладів тощо. На рис. 2.8 наведена матриця SWOT-аналізу стану розвитку транспорту Хмельницької міської громади [49].

<b>Сильні сторони</b>	<b>Слабкі сторони</b>
<p>1. Фокус на модернізації транспорту: закупівля нових великогабаритних автобусів і низько підлогових тролейбусів; відновлювальні роботи тролейбусів та автобусів з метою зменшення застарілості рухомого складу.</p> <p>2. Розвиток інфраструктури: модернізація електропостачання, контактної мережі та тягових підстанцій; установа нових зупинок громадського транспорту.</p> <p>3. Екологічність: збільшення питомої ваги електротранспорту в міських перевезеннях.</p> <p>4. Соціальна спрямованість: збільшення доступності громадського транспорту для маломобільних груп населення; запровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду.</p> <p>5. Фінансування від міжнародних організацій: укладено договір із Європейським банком реконструкції та розвитку, що включає грантові кошти.</p>	<p>1. Високий рівень зношеності транспорту: 69,5% тролейбусів відпрацювали свій строк експлуатації; значний відсоток автобусів малої місткості.</p> <p>2. Кадровий дефіцит: нестача кваліфікованих водіїв через низький рівень оплати праці, мобілізацію і виїзд за кордон.</p> <p>3. Фінансова залежність: бюджетне фінансування обмежує реалізацію програми.</p> <p>4. Недостатність екологічного транспорту: висока собівартість електробусів стримує їх закупівлю.</p> <p>5. Перевантаженість доріг: низька пропускна спроможність вулично-дорожньої мережі.</p>
<b>Можливості</b>	<b>Загрози</b>
<p>1. Інноваційні технології: розвиток автоматизованих систем обліку проїзду, телемеханіки та моніторингу транспорту.</p> <p>2. Покращення сервісу: збільшення комфортності перевезень, модернізація рухомого складу, оптимізація маршрутної мережі та вдосконалення графіків.</p> <p>3. залучення інвестицій: використання грантових коштів ЄС та ЄБРР, залучення додаткових інвесторів для розширення транспортної мережі.</p> <p>4. Екологічна інтеграція: розвиток електротранспорту.</p> <p>5. Соціальні ініціативи: підтримка пільгових категорій пасажирів через автоматизацію обліку.</p>	<p>1. Економічна нестабільність: інфляція та коливання вартості палива.</p> <p>2. Військові дії: руйнування інфраструктури та зменшення фінансових можливостей громади.</p> <p>3. Низький рівень пасажиропотоку: зменшення кількості платоспроможних пасажирів.</p> <p>4. Затори та перевантаженість доріг: зростання кількості приватного транспорту.</p> <p>5. Недостатня підтримка з боку держави: повільна гармонізація нормативно-правової бази з європейськими стандартами.</p>

Рис. 2.8. SWOT-аналіз розвитку транспорту Хмельницької міської громади

Джерело: [49].

З'ясовано, що за період 2019-2023 рр. було придбано нові великогабаритні автобуси та кілька тролейбусів. У 2024 р. функціонує

36 міських і 14 приміських автобусних маршрутів. Автобусний парк налічує 240 одиниць, з них 90 – середньої та великої місткості, функціонує 68 одиниць електротранспорту, 69,5% якого перевищили строк експлуатації [49].

Таким чином, програма є комплексним документом, який враховує основні виклики та потреби пасажирських перевезень у територіальній громаді. Увага акцентується на модернізації транспорту, екологічності та доступності, що є важливими для підвищення якості транспортних послуг. Однак кадрові та фінансові виклики, стримують її реалізацію. Тому є потреба у застосуванні системного підходу, збільшенні інвестицій та проведенні постійного моніторингу ефективності запланованих заходів.

Програма розвитку громадського транспорту загального користування м. Чернігова на 2025-2027 роки спрямована на відновлення транспортної системи міста після значних руйнувань, спричинених військовими діями, а також на модернізацію послуг для забезпечення потреб населення. На рис. 2.9 наведена матриця SWOT-аналізу стану розвитку громадського транспорту загального користування м. Чернігова [46]. Одним із ключових її напрямів є оновлення транспортного парку шляхом придбання нових автобусів середньої та великої місткості, сучасних тролейбусів, зокрема моделей із автономним запасом ходу. Значна увага приділяється відновленню контактної мережі тролейбусів, будівництву сучасних зупинок з урахуванням потреб маломобільних груп населення та реконструкції кінцевих зупинок, що сприятиме підвищенню комфорту і безпеки пасажирів.

Важливим досягненням є впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду й електронного квитка, що забезпечує прозорість фінансових операцій, спрощує користування транспортом для пасажирів і стимулює безготівкові розрахунки. Електронний квиток надає можливість безкоштовної пересадки протягом 30 хв., що робить громадський транспорт більш зручним і доступним. Особлива увага приділена доступності транспорту для маломобільних груп населення. Придбання автобусів, обладнаних для перевезення осіб з інвалідністю, впровадження пільгових транспортних карток

значно покращують якість послуг для цієї категорії громадян. Проте масштаби таких заходів ще не повністю покривають потреби всіх користувачів.

<b>Сильні сторони</b>	<b>Слабкі сторони</b>
1. Масштабне відновлення: реалізація заходів щодо модернізації транспорту й інфраструктури після значних руйнувань. 2. Інноваційні рішення: впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду та електронного квитка. 3. Фокус на доступність: підвищення якості послуг для маломобільних груп. 4. Прозорість тарифної політики: регулювання вартості проїзду через компенсаційні механізми.	1. Високий середній вік транспорту: багато одиниць рухомого складу потребують заміни. 2. Недостатнє фінансування: залежність від бюджетних асигнувань та обмежений доступ до зовнішніх джерел фінансування. 3. Кадровий дефіцит: нестача кваліфікованих водіїв і технічного персоналу.
<b>Можливості</b>	<b>Загрози</b>
1. Інвестиційна підтримка: залучення міжнародних партнерів і грантів для модернізації транспорту. 2. Екологічні технології: розвиток електричного транспорту для зниження впливу на навколишнє середовище. 3. Покращення сервісу: використання даних автоматизованої системи обліку оплати проїзду для оптимізації маршрутів і підвищення регулярності руху.	1. Економічні виклики: ріст вартості енергоносіїв і ризики бюджетних скорочень. 2. Військові дії: потенційні руйнування інфраструктури через продовження бойових дій. 3. Сприйняття населенням: низький рівень довіри до змін через тривалі проблеми з транспортом у минулому.

Рис. 2.9 SWOT-аналіз розвитку громадського транспорту загального користування м. Чернігова

Джерело: [46].

Економічна складова включає розрахунки компенсацій перевізникам для підтримання стабільного тарифу та стимулювання використання екологічних транспортних засобів. Ці механізми дозволяють забезпечити фінансову стабільність підприємств і підвищують доступність громадського транспорту для різних верств населення. Однак є й виклики, що потребують вирішення. Так, значна частина рухомого складу потребує заміни через високий середній вік транспорту, спостерігається кадровий дефіцит через недостатню кількість кваліфікованих водіїв і технічного персоналу. Додатковим викликом є залежність від бюджетного фінансування, що обмежує реалізацію всіх запланованих заходів.

Таким чином, Програма розвитку громадського транспорту Чернігова є

важливим кроком у відновленні та модернізації транспортної системи міста. Враховує сучасні потреби пасажирів, спрямована на підвищення доступності, комфортності та екологічності транспорту. Проте для досягнення цілей програми необхідно вирішити питання фінансування, покращити кадрову ситуацію та пришвидшити темпи впровадження нових технологій. Реалізація програми створить умови для якісного, безпечного та зручного громадського транспорту, що відповідатиме європейським стандартам.

Програма розвитку пасажирського транспорту м. Тернополя на 2024-2026 роки спрямована на вдосконалення транспортної системи, підвищення якості пасажирських перевезень, модернізацію рухомого складу та впровадження сучасних технологій. Основною метою програми є створення комфортних і безпечних умов для перевезення пасажирів, забезпечення сталого функціонування транспорту і стимулювання інвестицій у транспортну галузь. На рис. 2.10 наведена матриця SWOT-аналізу стану розвитку пасажирського транспорту м. Тернополя [47].

З'ясовано, що транспортна система Тернопільської територіальної громади включає електричний, автомобільний і водний транспорт. Електричні перевезення забезпечує КП «Тернопільелектротранс» - це 57 тролейбусів, які потребують оновлення. Автобусний парк складається з 179 од., з них 59 од. перебувають у комунальній власності. Від мешканців надходить чимало пропозицій щодо створення маршрутів, які охоплюють всі важливі локації та налагодження тролейбусного сполучення між ними. На задоволення потреб мешканців і на основі проведених німецькою компанією «Dornier Consulting International GmbH» досліджень впроваджено нову мережу маршрутів громадського транспорту. Водночас, приєднання до громади нових населених пунктів, зокрема сільських, вимагає доопрацювання маршрутної мережі та залучення додаткового транспорту. Одним із ключових завдань для розвитку громадського транспорту є аналіз потенційних пасажиропотоків й економічне обґрунтування розширення маршрутної мережі пасажирських перевезень [47].

<b>Сильні сторони</b>	<b>Слабкі сторони</b>
<p>1. Оновлення рухомого складу: придбання нових тролейбусів і автобусів, зокрема низько підлогових моделей, що підвищить комфорт і доступність.</p> <p>2. Інноваційність: впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду, зокрема електронного квитка та валідаторів, що спрощує процес оплати та підвищує прозорість.</p> <p>3. Розвиток інфраструктури: модернізація тягових підстанцій, розширення маршрутної мережі, реконструкція тролейбусних ліній.</p> <p>4. Доступність: пристосування транспорту до потреб маломобільних груп населення.</p> <p>5. Екологічність: пріоритет електричного транспорту, що зменшує вплив на довкілля.</p> <p>6. Водний транспорт: функціонування прогулянкових паромів підвищує туристичну привабливість міста.</p>	<p>1. Застарілий рухомий склад: більшість тролейбусів (середній вік – 29 років) потребує термінового оновлення.</p> <p>2. Обмежене фінансування: залежність від бюджетного фінансування.</p> <p>3. Кадровий дефіцит: нестача кваліфікованих водіїв і технічного персоналу ускладнює.</p> <p>4. Нерівномірність розвитку маршрутів: приєднання нових населених пунктів вимагає додаткових транспортних одиниць і розширення маршрутної мережі.</p> <p>5. Недостатня адаптація до сучасних викликів: військовий стан та економічна нестабільність негативно впливають на виконання запланованих заходів.</p>
<b>Можливості</b>	<b>Загрози</b>
<p>1. Залучення інвестицій: співпраця з міжнародними партнерами (Європейським інвестиційним банком) дозволяє отримати додаткові ресурси для модернізації транспорту.</p> <p>2. Розвиток інновацій: впровадження систем автоматичного сповіщення пасажирів і вдосконалення автоматизованої системи обліку оплати проїзду підвищують ефективність управління транспортом.</p> <p>3. Підвищення туристичної привабливості: оновлення громадського транспорту та розвиток водного транспорту.</p> <p>4. Покращення екологічної ситуації: збільшення частки електричного транспорту знижує викиди CO<sub>2</sub>.</p> <p>5. Підтримка пільгових категорій: введення електронних карток і компенсації пільговиків підвищує соціальну захищеність населення.</p>	<p>1. Фінансова нестабільність: недостатнє фінансування і залучення зовнішніх коштів обмежує реалізацію програми.</p> <p>2. Військові дії: ризик руйнування інфраструктури, ускладнення логістики.</p> <p>3. Економічні виклики: зростання вартості енергоносіїв і матеріалів.</p> <p>4. Соціальні ризики: невдоволення населення через зміну маршрутів, тарифи або недостатнє оновлення транспорту.</p> <p>5. Кліматичні ризики: погодні умови ускладнюють модернізацію інфраструктури.</p>

Рис. 2.10. SWOT-аналіз розвитку пасажирського транспорту м. Тернополя

Джерело: [47]

Інновації є важливою частиною програми: автоматизована система обліку оплати проїзду, встановлення 100 стаціонарних валідаторів для реєстрації проїзду та впровадження систем автоматичного сповіщення пасажирів. Особлива увага приділена доступності транспорту, придбання

низько підлогових транспортних засобів і видача «Соціальної карти Тернополянина» для пільгових категорій забезпечують доступ вразливих верств населення до громадського транспорту. Однак реалізація запланованих заходів залежить від фінансування, оновлення рухомого складу та вирішення кадрових питань. Реалізація цієї програми дозволить створити сучасний, комфортний і доступний громадський транспорт, який відповідатиме потребам населення та європейським стандартам якості.

Таким чином, проаналізовані нами програми розвитку громадського транспорту Запорізької, Хмельницької, Чернігівської та Тернопільської міських територіальних громад свідчать, що цей вид транспорту посідає важливе місце у розвитку зазначених населених пунктів. Досліджені програми передбачають масштабне оновлення рухомого складу шляхом закупівлі нових тролейбусів, автобусів, електробусів, впровадження інноваційних рішень, таких як автоматизовані системи обліку оплати проїзду, електронний квиток, розвиток інфраструктури (модернізація контактної мережі, тягових підстанцій, встановлення нових зупинок). Особлива увага приділяється екологічності та соціальній спрямованості, зокрема доступність громадського транспорту для маломобільних груп населення.

Водночас, в згаданих територіальних громадах значно зношений громадський транспорт (значна частина рухомого складу перевищила терміни експлуатації), обмежене бюджетне фінансування, нестача кадрів: кваліфікованих водіїв і технічного персоналу, недостатня гармонізація нормативно-правової бази з європейськими стандартами.

Можливостями для розвитку є залучення інвестицій, що дозволить модернізувати інфраструктуру, розвивати електротранспорт для поліпшення стану екології, оптимізація маршрутної мережі, покращення сервісу і комфорту, а також доступності громадського транспорту для всіх категорій громадян. Але реалізація цих можливостей стикається із загрозами, такими як: економічна нестабільність, зростання вартості енергоносіїв, руйнування інфраструктури через військові дії, низький рівень платоспроможності

пасажирів, кадрові ризики та недостатня підтримка з боку держави.

Отже, програми розвитку транспорту спрямовані на підвищення якості пасажирських перевезень, проте їх успішна реалізація залежить від достатності фінансування, вирішення кадрових проблем та адаптації до сучасних викликів. Застосування системного підходу, співпраця з міжнародними партнерами та впровадження інноваційних рішень забезпечать стійкий розвиток транспортної мережі та покращать надання послуг населенню в сфері пасажирських перевезень.

## **Висновки до розділу 2**

З'ясовано, що за останні 10 років пасажирські перевезення в Україні зіткнулися з численними викликами, серед яких економічні кризи, пандемія та військові дії. Незважаючи на це, транспортні компанії поступово адаптуються до нових умов, впроваджуючи сучасні технології та покращуючи якість обслуговування пасажирів. Забезпечення високого рівня послуг є ключовою умовою для підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб пасажирів, однак відсутність єдиної методології оцінки якості послуг ускладнює стандартизацію процесів і створює додаткові труднощі.

На якість пасажирських перевезень негативно впливають недостатнє фінансування транспортної галузі, незавершеність реформ, збитковість підприємств через недостатню компенсацію за пільгові перевезення, інфраструктурні проблеми, слабка конкуренція між перевізниками. Ці проблеми значно обмежують можливості модернізації транспортної системи та покращення сервісу для пасажирів. Розв'язання цих викликів потребує інтегрованого підходу. Важливими кроками є розробка та впровадження єдиної методології оцінки якості послуг, яка б враховувала як об'єктивні (технічний стан транспорту, частота рейсів), так і суб'єктивні (задоволеність пасажирів, комфорт) показники. Крім того, необхідно активізувати реформи, збільшити інвестиції в розвиток транспортної інфраструктури, оновити нормативно-правову базу, стимулювати конкуренцію між перевізниками та

розвивати кадровий потенціал.

Проаналізовані нами програми розвитку громадського транспорту Запорізької, Хмельницької, Чернігівської та Тернопільської міських територіальних громад свідчать, що цей вид транспорту посідає важливе місце у розвитку зазначених населених пунктів. Досліджені програми передбачають масштабне оновлення рухомого складу шляхом закупівлі нових тролейбусів, автобусів, електробусів, впровадження інноваційних рішень, таких як автоматизовані системи обліку оплати проїзду, електронний квиток, розвиток інфраструктури. Особлива увага приділяється екологічності та соціальній спрямованості, зокрема доступність громадського транспорту для маломобільних груп населення. Водночас, в згаданих територіальних громадах значно зношений громадський транспорт, обмежене бюджетне фінансування, нестача кадрів: кваліфікованих водіїв і технічного персоналу, недостатня гармонізація нормативно-правової бази з європейськими стандартами.

Можливостями для розвитку є залучення інвестицій, що дозволить модернізувати інфраструктуру, розвивати електротранспорт для поліпшення стану екології, оптимізація маршрутної мережі, покращення сервісу і комфорту, а також доступності громадського транспорту для всіх категорій громадян. Але реалізація цих можливостей стикається із загрозами, такими як: економічна нестабільність, зростання вартості енергоносіїв, руйнування інфраструктури через військові дії, низький рівень платоспроможності пасажирів, кадрові ризики та недостатня підтримка з боку держави.

Отже, програми розвитку транспорту спрямовані на підвищення якості пасажирських перевезень, проте їх успішна реалізація залежить від достатності фінансування, вирішення кадрових проблем та адаптації до сучасних викликів. Застосування системного підходу, співпраця з міжнародними партнерами та впровадження інноваційних рішень забезпечать стійкий розвиток транспортної мережі та покращать надання послуг населенню в сфері пасажирських перевезень.

## **РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У СФЕРІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ**

### **3.1. Зарубіжний досвід публічного управління у сфері пасажирських перевезень громадським транспортом**

Фінансування програм розвитку громадського транспорту в Європейському Союзі здійснюється через різноманітні механізми та інструменти, спрямовані на підтримку сталого, безпечного та сучасного транспортного розвитку. Одним із важливих інструментів є механізм «З'єднуючи Європу» (Connecting Europe Facility, CEF), у межах якого ЄС виділяє значні кошти для модернізації транспортної інфраструктури. Наприклад, у 2024 році було інвестовано 7 мільярдів євро на розвиток залізничного сполучення, внутрішніх водних шляхів і морських маршрутів, при цьому 83% фінансування спрямовано на досягнення кліматичних цілей. Важливу роль відіграє також Інструмент відновлення та підвищення стійкості (Recovery and Resilience Facility, RRF), у межах якого держави-члени розробляють національні плани, що включають інвестиції в транспортну інфраструктуру. Європейська комісія та Рада ЄС здійснюють контроль за цими планами, що забезпечує ефективне використання ресурсів для досягнення сталого розвитку. Європейський підхід до фінансування громадського транспорту базується на комплексному використанні грантів, кредитів і цільових інвестицій. Він дозволяє модернізувати інфраструктуру, забезпечувати її стійкість та адаптацію до кліматичних викликів, а також покращувати якість життя мешканців через доступ до сучасних транспортних рішень. Такий досвід може бути корисним для адаптації в інших країнах, включаючи Україну, з урахуванням місцевих умов та потреб.

Розумне місто, за визначенням Європейської Комісії, є простором, де традиційні мережі та послуги оптимізуються завдяки впровадженню

цифрових рішень, що спрямовані на підвищення якості життя мешканців та розвиток бізнесу. З точки зору публічного управління втілення концепції розумного міста передбачає використання інноваційних підходів для забезпечення ефективного управління ресурсами, зменшення шкідливих викидів та створення сталого міського середовища. Основою цієї моделі є розвиток розумних транспортних систем, які забезпечують інтеграцію громадського транспорту, моніторинг руху в реальному часі та впровадження екологічного транспорту. Реалізація ідеї розумного передбачає комплексну співпрацю між органами місцевого самоврядування, приватним сектором, науковими установами та громадськістю. Це включає залучення інвестицій, розробку нормативно-правової бази, забезпечення прозорості та доступності публічних послуг для мешканців міста. Розумне місто стає платформою для інтеграції інноваційних технологій, спрямованих на створення комфортного, сталого та екологічного міського середовища.

У країнах ЄС План сталої міської мобільності (SUMP) є стратегічним документом, який розробляється для задоволення потреб мешканців та підприємств у мобільності в межах міських і приміських територій. Відмінності між традиційним транспортним плануванням і плануванням сталої міської мобільності наведено на рис. 3.1. Його головною метою є покращення якості життя через ефективне управління транспортними потоками та інтеграцію всіх видів транспорту. План враховує всю функціональну міську зону, де організуються транспортні процеси, орієнтуючись на реальні потреби міста. Розробка Плану сталої міської мобільності базується на кількох принципах. По-перше, це створення сталої мобільності у всій функціональній міській зоні, що включає інтеграцію різних видів транспорту. По-друге, План сталої міської мобільності передбачає синергію між місцевими, регіональними та державними органами влади, а також координацію політики в різних сферах, таких як транспорт, екологія та містобудування. Важливим аспектом його реалізації є залучення громадян і зацікавлених сторін до процесу планування, що дозволяє врахувати потреби

та пропозиції мешканців і бізнесу.

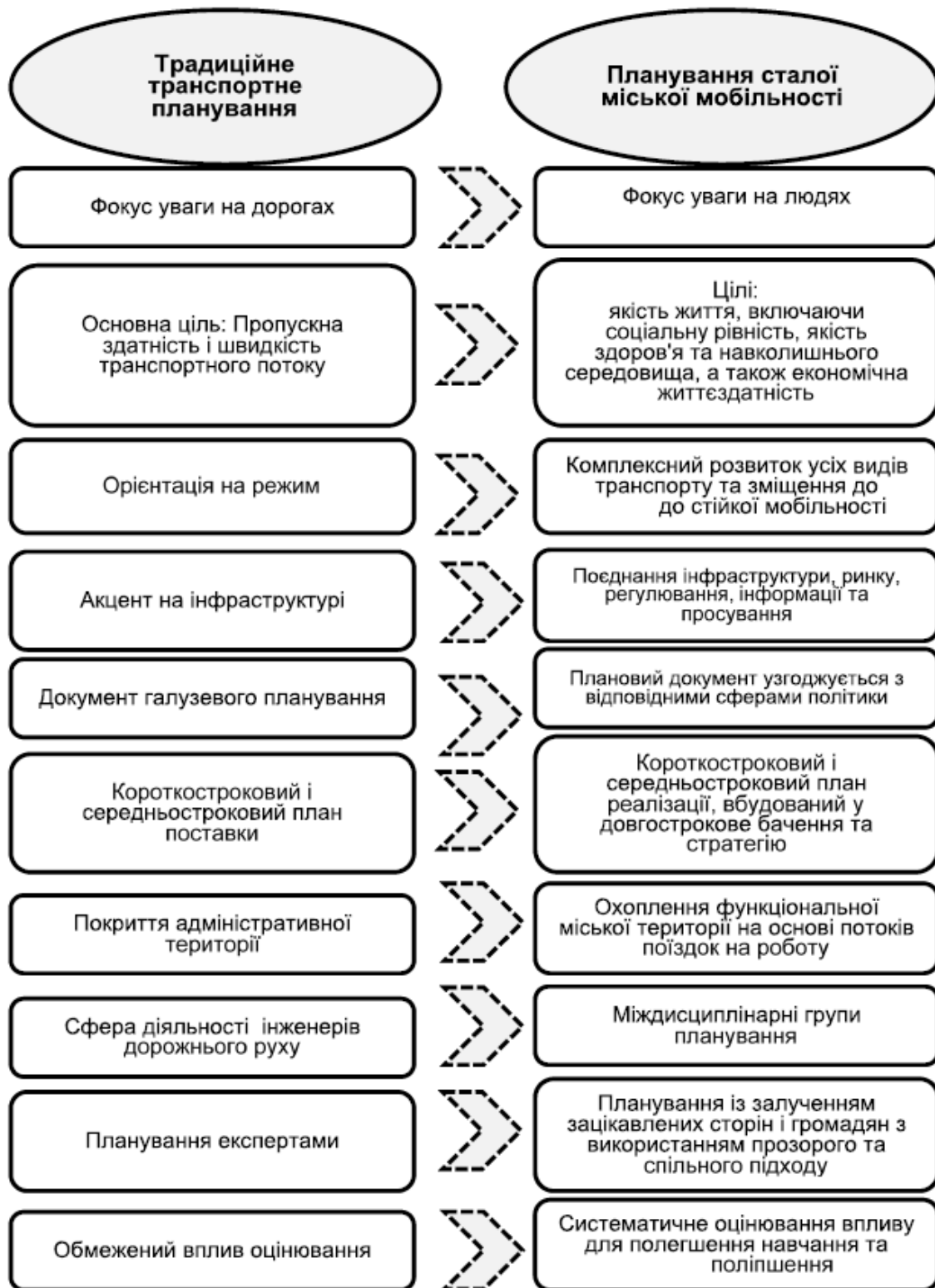


Рис. 3.1. Відмінності між традиційним транспортним плануванням і плануванням сталої міської мобільності

Джерело: [29].

Також план передбачає постійне оцінювання поточної ситуації та прогнозування майбутніх змін у міській мобільності. На основі цього формулюється довгострокове бачення розвитку транспорту та створюється чіткий план дій для його реалізації. Окрему увагу приділено збалансованому розвитку всіх видів транспорту, включаючи громадський, велосипедний, пішохідний та приватний. Крім того, передбачається створення систем моніторингу та оцінювання виконання заходів, що дозволяє оперативно коригувати дії та досягати поставлених цілей. У результаті впровадження План сталої міської мобільності сприяє зниженню екологічного навантаження, підвищенню безпеки та доступності транспорту, а також покращенню якості життя у міських територіях [29].

Зарубіжний досвід у сфері пасажирських перевезень громадським транспортом у різних країнах демонструє ефективні моделі управління, що можуть бути адаптовані до українських реалій. Розглянемо особливості підходів у Бельгії, Швеції, Великобританії, Естонії, Сінгапурі. Кожна з цих країн демонструє унікальний підхід до управління громадським транспортом, орієнтований на інтеграцію, екологічність, цифровізацію та доступність. Їхній досвід підкреслює важливість багаторівневої співпраці між державою, місцевою владою та приватним сектором, залучення сучасних технологій для забезпечення ефективності та комфорту перевезень [24].

Наприклад, у Бельгії регулювання громадського транспорту здійснюється на регіональному рівні. Основна увага приділяється екологічності транспорту. Інвестиції спрямовуються на впровадження електробусів, гібридних транспортних засобів і розширення трамвайних мереж, що сприяє зменшенню викидів шкідливих речовин та покращенню якості повітря в містах. Влада активно субсидує громадський транспорт, щоб зробити його доступним для населення. У Бельгії місцева влада сприяє інтеграції різних видів транспорту, забезпечуючи зручні пересадки між автобусами, трамваями, метро та залізницею. Важливу роль відіграє впровадження єдиної системи квитків, що дозволяє пасажирам безперешкодно

користуватися різними видами транспорту в межах регіонів. Органи місцевого самоврядування активно залучають громадськість до планування та прийняття рішень щодо розвитку громадського транспорту. Проведення консультацій, опитувань і громадських слухань дозволяє враховувати потреби та побажання мешканців, підвищуючи рівень задоволеності транспортними послугами. Важливу роль у розвитку транспорту відіграє фінансова підтримка місцевої влади, яка надає субсидії транспортним компаніям для забезпечення доступних тарифів і високої якості послуг. Для зменшення навантаження на громадський транспорт та покращення мобільності мешканців місцева влада розвиває інфраструктуру для велосипедистів і пішоходів, створюючи велодоріжки, пішохідні зони та паркінги для велосипедів. Таким чином, місцева влада Бельгії забезпечує комплексний підхід до розвитку громадського транспорту, інтегруючи його з іншими видами мобільності, впроваджуючи екологічні ініціативи та активно співпрацюючи з громадськістю для досягнення високої якості транспортних послуг.

Досвід Бельгії у розвитку громадського транспорту пропонує низку практик, які можуть бути адаптовані до українських реалій для покращення якості пасажирських перевезень та управління транспортною системою. Бельгійська модель передбачає децентралізацію управління громадським транспортом, коли кожен регіон має власну транспортну компанію, яка враховує місцеву специфіку. Для України доцільно запровадити подібну модель у регіонах, де місцева влада спільно з громадськістю буде відповідати за планування маршрутів, встановлення графіків і тарифів. Це дозволить краще враховувати потреби мешканців і забезпечити ефективне використання ресурсів. Україні також необхідно перейняти досвід інтеграції громадського транспорту, щоб забезпечити зручні пересадки між автобусами, трамваями, тролейбусами, метро та залізницею. Впровадження єдиної системи електронного квитка, як у Бельгії, дозволить спростити оплату проїзду та покращити доступність транспорту. Оскільки Бельгія активно впроваджує електробуси, гібридні транспортні засоби та розширює мережу трамваїв, в

Україні варто зосередитися на модернізації транспортного парку із пріоритетом на екологічно чисті транспортні засоби, що допоможе зменшити викиди вуглецю та покращити якість повітря [6].

У Швеції розвиток громадського транспорту поєднує державне регулювання, інвестиції в інфраструктуру та впровадження інноваційних технологій, тому ця країна вважається прикладом інтегрованого розвитку громадського транспорту. У Швеції існує комплексний підхід до забезпечення доступності громадського транспорту для осіб з обмеженими можливостями, що є важливою частиною політики соціальної рівності та інклюзії. Громадський транспорт у Швеції, включаючи автобуси, трамваї, метро та залізницю, адаптований для людей з обмеженими можливостями. Більшість транспортних засобів оснащені низькою підлогою, пандусами для інвалідних візків. Транспортні засоби та станції оснащені сучасними системами аудіо- та візуального сповіщення. Вони інформують пасажирів про зупинки, пересадки та інші важливі моменти, що є зручним для осіб із порушенням зору або слуху.

Для людей, які не можуть користуватися звичайним громадським транспортом, у Швеції існують послуги спеціалізованого транспорту - Färdtjänst. Це адаптовані мікроавтобуси або таксі, які надають можливість пересування для людей з інвалідністю. Послуга працює на основі запиту та пропонується за доступними тарифами. Особи з інвалідністю можуть скористатися пільговими або безкоштовними тарифами на проїзд. У більшості регіонів Швеції передбачені карти для пільгового користування громадським транспортом. У процесі планування нових маршрутів та інфраструктури активно залучаються організації, які представляють інтереси осіб з обмеженими можливостями. Це дозволяє враховувати їхні потреби на етапі проєктування. Органи влади регулярно оцінюють рівень доступності транспорту, збирають відгуки від користувачів та впроваджують оновлення, щоб забезпечити відповідність сучасним стандартам. Шведська модель забезпечення доступності громадського транспорту для осіб з обмеженими можливостями є прикладом інтеграції соціальної політики в транспортну

систему, що сприяє їх активній участі у суспільному житті. Цей досвід може бути адаптований для України [4].

У Великій Британії управління громадським транспортом характеризується поєднанням державного регулювання та приватного сектору, що відрізняє її від моделей Бельгії та Швеції. Цей підхід передбачає залучення приватних компаній до надання транспортних послуг під контролем державних органів, що забезпечує конкуренцію та підвищення якості обслуговування. У 1980-х роках Велика Британія здійснила масштабну приватизацію громадського транспорту, особливо автобусних перевезень. Це призвело до появи численних приватних операторів, які конкурують між собою за пасажирів, що стимулює підвищення якості послуг та зниження тарифів. Залізничний транспорт функціонує за системою франчайзингу, де приватні компанії отримують контракти на обслуговування певних маршрутів. Держава встановлює стандарти якості та безпеки, а також контролює виконання умов контрактів. Місцеві органи влади відповідають за планування транспортної інфраструктури, встановлення тарифів та регулювання діяльності приватних операторів. Вони також можуть надавати субсидії для забезпечення соціально важливих маршрутів, які можуть бути нерентабельними для приватних компаній. У великих містах, таких як Лондон, діють інтегровані транспортні системи, що об'єднують різні види транспорту (метро, автобуси, трамваї) під єдиним управлінням. Це забезпечує зручність для пасажирів та ефективне використання ресурсів. Впровадження механізмів приватно-державного партнерства у сфері громадського транспорту може сприяти підвищенню ефективності та якості послуг. Велика увага приділяється цифровізації, інтеграції електронних квитків і розумним транспортним системам для управління трафіком [15].

Для уникнення заторів та безперешкодне функціонування громадського транспорту місцевою владою у 2003 році був запроваджений платний в'їзд до центру Лондона, що став одним із перших прикладів використання економічних заходів для зменшення заторів у міських умовах. Ця ініціатива

передбачає стягнення плати з водіїв, які в'їжджають до визначеної зони в центральній частині міста в робочі дні з 7:00 до 18:00. Основною метою впровадження плати було зменшення кількості транспортних засобів у центрі, що сприяло б покращенню руху та зниженню рівня забруднення повітря. Після введення плати спостерігалося зменшення кількості автомобілів у зоні на 15%, що призвело до покращення середньої швидкості руху та зменшення заторів. Отримані кошти від плати за в'їзд спрямовуються на розвиток громадського транспорту, велосипедної інфраструктури та пішохідних зон. Успіх лондонської моделі став прикладом для інших міст, які прагнуть вирішити проблеми заторів та забруднення повітря. Водночас, для ефективності такої системи необхідно забезпечити високоякісний громадський транспорт як альтернативу приватним автомобілям. Досвід Лондона демонструє, що економічні заходи можуть бути дієвим інструментом у вирішенні транспортних проблем великих міст. Однак, перед впровадженням подібних ініціатив в інших містах, таких як Київ, слід ретельно врахувати місцеві особливості та забезпечити належну інфраструктуру для розвитку громадського транспорту [23].

У 2013 році Таллінн став першим європейським містом, яке впровадило безкоштовний громадський транспорт для всіх зареєстрованих мешканців міста. Це рішення було прийняте після проведення місцевого референдуму, де 75% виборців підтримали цю ініціативу. Основною метою запровадження безкоштовного транспорту було зменшення заторів, стимулювання використання громадського транспорту замість приватних автомобілів, а також покращення екологічної ситуації. Механізм роботи цієї системи полягає в тому, що безкоштовний транспорт доступний лише для мешканців, які зареєстровані в Таллінні. Для цього мешканці отримують спеціальну електронну картку, яка підтверджує їх право на безкоштовний проїзд. Туристи та жителі інших регіонів Естонії продовжують оплачувати транспортні послуги за стандартними тарифами. Основним джерелом фінансування цієї ініціативи є місцевий бюджет, значна частина якого наповнюється завдяки

податкам мешканців. Впровадження безкоштовного транспорту мало кілька позитивних наслідків. У перший рік після впровадження кількість пасажирів зросла на 14%, а частка користувачів автомобілів у центрі міста знизилася, що сприяло зменшенню заторів та викидів CO<sub>2</sub>. Однак, система вимагає значних витрат на обслуговування транспорту, модернізацію інфраструктури та оновлення рухомого складу. Естонський досвід демонструє, що безкоштовний громадський транспорт може бути ефективним інструментом зменшення заторів, покращення екології та підвищення якості життя мешканців за умови належного фінансування та управління [60].

Сінгапур є одним із провідних прикладів успішного управління дорожнім рухом та стимулювання використання громадського транспорту. Основним інструментом зменшення заторів стала система електронного дорожнього збору (Electronic Road Pricing, ERP), запроваджена у 1998 році. Вона автоматично стягує плату з водіїв, які проїжджають через певні зони в години пік, а вартість залежить від інтенсивності руху. Це дозволяє регулювати потік транспорту в центральних частинах міста, зменшуючи затори. Окрім цього, у Сінгапурі діє система сертифікатів права на володіння транспортним засобом (Certificate of Entitlement, COE), яка обмежує кількість автомобілів на дорогах. Для придбання автомобіля необхідно виграти COE на аукціоні, що значно підвищує вартість володіння транспортним засобом. Також уряд встановив високі податки на імпорт та реєстрацію автомобілів, що додатково стимулює мешканців користуватися громадським транспортом. Кошти, отримані від ERP і COE, спрямовуються на розвиток громадського транспорту, зокрема метро, автобусів і таксі, забезпечуючи доступний і надійний транспорт для населення. Для зменшення залежності від автомобілів у місті активно розвивають велосипедну інфраструктуру та пішохідні зони. Додатково застосовуються цифрові технології, які надають у реальному часі інформацію про прибуття транспорту, маршрути та розрахунок часу поїздки. Цей комплексний підхід дозволяє ефективно керувати дорожнім рухом, зменшувати затори та забезпечувати високу якість життя мешканців міста [26].

### **3.2. Механізми публічного управління розвитком пасажирських перевезень громадським транспортом**

За сучасних умов пріоритетом у сфері транспортних послуг є забезпечення якісного обслуговування пасажирів, яке визначає суспільну важливість транспортних послуг. Невідповідність рівня якості європейським вимогам залишається однією з головних проблем функціонування та розвитку громадського транспорту. Основними факторами, що знижують якість транспортного обслуговування, є недосконалість реформування пасажирських перевезень, недостатнє фінансування програм розвитку громадського транспорту, обмежена конкуренція між перевізниками та збитковість міських комунальних транспортних підприємств через недостатню компенсацію витрат на перевезення пільгових категорій пасажирів. У такому контексті підвищення якості пасажирських перевезень охоплює скорочення часу на пересування, підвищення комфортності поїздок та створення умов для забезпечення безпеки пасажирів [2].

Підвищення якості пасажирських послуг, які надаються громадським транспортом, вимагає оновлення рухомого складу, підвищення доступності транспортних засобів та забезпечення безпеки на всіх етапах транспортного процесу. У цьому напрямі необхідно сформувати раціональну структуру автопарку, враховуючи потужність, пасажиромісткість та спеціалізацію транспортних засобів. Також доцільно оновити рухомий склад для соціальних перевезень, оптимізувати мережу маршрутів, продовжити терміни технічного обслуговування та ремонтів, а також удосконалити систему допуску підприємств до надання послуг на маршрутах загального користування. Для покращення обслуговування пасажирів необхідно збільшити швидкість перевезень, підвищивши технічну швидкість транспортних засобів та скоротивши час очікування через зменшення інтервалів руху [20].

Своєчасне та якісне задоволення потреб населення у перевезеннях у сучасних умовах вимагає від транспортного комплексу держави впровадження

ефективних моделей функціонування систем пасажирського транспорту. З одного боку, зростаюча конкуренція між різними транспортними компаніями, а з іншого – підвищення вимог пасажирів до якості обслуговування, зумовлюють необхідність врахування національних, регіональних, корпоративних та індивідуальних інтересів. Балансування цих різнопланових інтересів дозволяє забезпечити одночасно високий рівень якості транспортних послуг та економічну ефективність діяльності автотранспортних підприємств. Інтеграція цих підходів сприятиме сталому розвитку галузі та підвищенню конкурентоспроможності транспортної системи України. Зважаючи на специфіку функціонування громадського транспорту у регіонах виникає необхідність розробки регіональних програм з удосконалення пасажирських перевезень. Ці програми мають ґрунтуватися на ретельному аналізі стану транспортного обслуговування в конкретному регіоні. Для розробки ефективних регіональних програм удосконалення пасажирських перевезень необхідно зібрати фактичні дані про пасажиропотоки на кожному маршруті. Важливо також мати повний комплекс інформації про транспортні засоби, зокрема їх кількість за типами, технічні характеристики, стан та відповідність вимогам. Окрему увагу слід приділити відгукам пасажирів про якість наданих послуг, які допоможуть виявити проблеми та задовольнити потреби користувачів. Необхідно провести аналіз конфігурації маршрутів міських і приміських перевезень для їх оптимізації. Ці дані дозволять забезпечити збалансований підхід до управління транспортною системою регіону, враховуючи інтереси пасажирів, перевізників та місцевої влади [35].

Процес перевезень пасажирів, побудований на логістичних принципах і системному аналізі, слід розглядати як складну багаторівневу систему. Вона складається з кількох взаємопов'язаних підсистем, які забезпечують повний цикл перевезень (рис. 3.2).

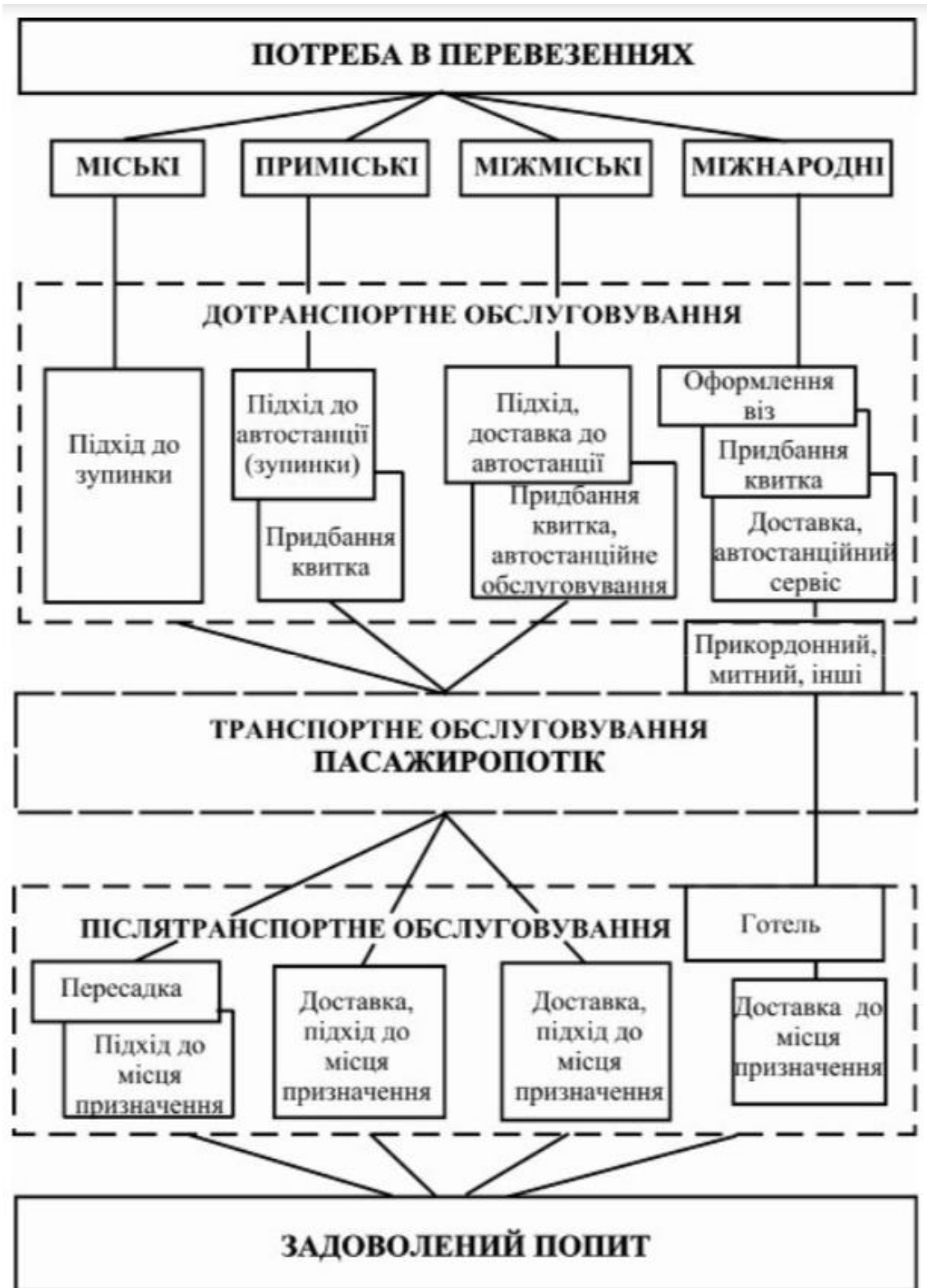


Рис. 3.2. Система пасажирських перевезень за видами сполучень

Джерело: [35]

Першою підсистемою є переміщення пасажирів до зупинок і назад, що визначає доступність транспорту. Другою є продаж проїзних документів, який включає як традиційні методи, так і електронні системи оплати. Формування пасажиропотоків становить третю підсистему, яка враховує потреби населення, час пікового навантаження та напрямки переміщень. Подача транспортних засобів для посадки є наступною підсистемою, що забезпечує готовність транспорту до своєчасного обслуговування пасажирів. Завершальним етапом є процес посадки-висадки пасажирів, який впливає на комфорт, безпеку та ефективність перевезень.

Для безперебійного функціонування системи пасажирських перевезень громадським транспортом необхідно, щоб усі механізми публічного управління працювали злагоджено. До таких механізмів можна віднести: адміністративний, економічний, організаційний, правовий, соціальний та техніко-технологічний.

*Основою адміністративного механізму публічного управління розвитком громадського транспорту є посилений державний контроль за технічним станом транспортних засобів, їх безпечністю та екологічністю, що сприяє підвищенню надійності послуг, зменшенню аварійності та зниженню впливу транспорту на довкілля. Державний контроль охоплює моніторинг якості обслуговування пасажирів, цінову політику та безпеку перевезень. Це дозволяє забезпечити стабільну і високоякісну роботу транспортної системи, де кожен етап поїздки відповідає сучасним вимогам комфорту та безпеки. Задля підвищення привабливості громадського транспорту передбачається обмеження руху приватних автомобілів у перенаселених районах, що знижує затори та сприяє швидшому обслуговуванню пасажирів [22].*

Міністерство інфраструктури України розробляє стандарти й нормативи для технічних перевірок та регулює вимоги до безпеки транспортних засобів. Державний контроль технічного стану громадського транспорту в Україні здійснює Укртрансбезпека, як один з підрозділів МВС, що контролює дотримання технічних стандартів автобусами, маршрутними таксі та іншими

транспортними засобами, регулярно перевіряє транспортні підприємства, щоб гарантувати технічне обслуговування автопарку та забезпечення його належного стану. Під час руху транспортних засобів патрульні Національної поліції проводять вибіркові перевірки, стежать за безпечністю руху, технічним станом і екологічністю громадського транспорту. Вони можуть призупиняти експлуатацію транспортних засобів, які не відповідають вимогам.

Додатково акредитовані центри сертифікації здійснюють технічний контроль та сертифікацію громадського транспорту, особливо того, який використовується для перевезення пасажирів, забезпечуючи відповідність державним стандартам. Держава також узгоджує та видає дозволи на відкриття нових маршрутів і спеціалізованих перевезень, що дозволяє оптимізувати транспортну мережу з урахуванням потреб громадськості. Водночас поступовий перехід до гнучкого ціноутворення із залученням держави як гаранта доступності дозволяє забезпечити якісні послуги для різних верств населення. Зрештою, підвищення відповідальності перевізників за дотримання безпекових та екологічних стандартів є необхідною умовою для забезпечення високої якості послуг. Ці заходи спрямовані на те, щоб громадський транспорт відповідав очікуванням пасажирів щодо комфорту, безпеки та доступності, і ставав більш привабливим вибором для пересування.

*Правовий механізм публічного управління розвитком громадського транспорту* спрямований на створення та вдосконалення нормативно-правової бази, яка регулює функціонування транспортної системи. У процесі реалізації цього механізму органи публічної влади за допомогою нормативно-правових актів формують правове підґрунтя для безпечного, якісного та доступного транспортного обслуговування населення. Цей напрям включає розробку та впровадження законів, підзаконних актів і нормативних документів, які встановлюють правила роботи перевізників, вимоги до транспортних засобів, порядок ліцензування, умови відкриття нових маршрутів та організації пасажирських перевезень. Нормативна база також визначає стандарти якості послуг, права та обов'язки пасажирів і перевізників.

Правовий механізм передбачає такий інструмент як ліцензування діяльності перевізників. Він дозволяє контролювати їх відповідність встановленим вимогам, зокрема технічному стану транспорту, кваліфікації водіїв і безпечності перевезень. Додатково здійснюється контроль за виконанням ліцензійних умов та дотриманням графіків руху, що підвищує відповідальність перевізників за якість послуг.

Важливим аспектом правового механізму є регулювання відповідальності перевізників за порушення правил безпеки, недотримання графіків руху або надання неякісних послуг. Законодавство використовує такі інструменти як штрафи, анулювання ліцензій або інші санкції для порушників, що стимулює дотримання стандартів якості.

Громадськість відіграє важливу роль у формуванні нормативно-правового механізму публічного управління у сфері пасажирських перевезень громадським транспортом. Її вплив реалізується через громадські консультації та обговорення перед ухваленням законів, постанов або інших нормативно-правових актів органами державної влади та місцевого самоврядування часто організовують громадські слухання чи консультації. Це дозволяє врахувати думки пасажирів, громадських активістів та експертів щодо змін у транспортній системі, наприклад, тарифної політики, змін маршрутів або умов перевезень. Також громадяни можуть ініціювати петиції, спрямовані на вирішення проблем у сфері пасажирських перевезень, таких як доступність транспорту для маломобільних груп населення, впровадження електронного квитка чи покращення інфраструктури зупинок. Відповідно до законодавства, звернення громадян із необхідною кількістю підписів зобов'язують органи публічної влади розглянути запропоновані питання. Громадські об'єднання виступають як посередники між пасажирями та органами влади. Вони збирають інформацію про проблеми транспортної системи, пропонують шляхи їх вирішення, організовують заходи та надають експертні оцінки при формуванні нормативно-правових актів. Громадськість здійснює контроль за виконанням нормативно-правових актів, звертає увагу на недоліки в реалізації

транспортної політики. Наприклад, через соціальні мережі або інші медіа громадяни повідомляють про порушення перевізниками правил безпеки, недотримання графіків руху чи погану якість обслуговування.

*Економічний механізм публічного управління розвитком громадського транспорту* зосереджений на впровадженні фінансових та інвестиційних механізмів, які сприяють підвищенню якості послуг. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування забезпечують фінансування для оновлення рухомого складу громадського транспорту, модернізації інфраструктури, а також компенсують витрати перевізникам за перевезення пільгових категорій громадян. Важливим завданням є регулювання тарифів, що дозволяє зберігати баланс між доступністю транспорту для населення та фінансовою стабільністю транспортних підприємств. Одним із важливих інструментів економічного механізму публічного управління є залучення інвестицій для впровадження інноваційних рішень, таких як електронні квитки, системи GPS-моніторингу та сучасні технології, які підвищують комфорт і ефективність роботи транспорту. Також важливу роль відіграє використання фінансування через залучення програм міжнародної технічної допомоги для реалізації масштабних проєктів, що дозволяє впроваджувати кращі практики та стандарти. Економічний механізм включає в себе інструменти стимулювання конкуренції серед перевізників, що спонукає їх підвищувати якість обслуговування, оновлювати автопарк і впроваджувати нові послуги для пасажирів. Одночасно здійснюється оптимізація витрат транспортних підприємств шляхом впровадження енергоефективних технологій та покращення управління ресурсами. Такі дії сприяють зменшенню експлуатаційних витрат, що дозволяє зосередитися на підвищенні якості послуг. У цьому контексті важливим є довгострокове фінансове планування, яке включає прогнозування витрат, залучення інвестицій та створення стратегій стабільного розвитку громадського транспорту. Усі ці заходи спрямовані на те, щоб забезпечити якісне, комфортне та доступне транспортне обслуговування для населення.

*Організаційний механізм публічного управління розвитком пасажирських перевезень громадським транспортом* передбачає оптимізацію маршрутів, координацію роботи різних видів транспорту, підвищення рівня комфорту, зменшення інтервалів руху, забезпечення інтеграції різних видів транспорту. Він зосереджений на вдосконаленні управлінських процесів, а його метою є створення злагодженої системи громадського транспорту, яка відповідає потребам пасажирів і забезпечує якісні послуги. Однією з основних складових цього напрямку є планування та оптимізація маршрутів громадського транспорту. Це включає аналіз пасажиропотоків, усунення дублювання маршрутів та забезпечення доступу до транспорту у віддалених районах територіальних громад. Організація руху транспорту спрямована на зменшення інтервалів між рейсами, що дозволяє скоротити час очікування пасажирами. Особливу увагу приділяють інтеграції різних видів транспорту, таких як автобуси, тролейбуси, метро та міські електрички, для забезпечення комфортних пересадок і безперебійного транспортного сполучення.

Організаційний механізм також охоплює координацію роботи перевізників, що включає розробку графіків руху. Це пов'язано з урегулюванням питань навантаження у час пік. Додатково здійснюється контроль за дотриманням графіків руху, якістю обслуговування та наявністю необхідної кількості транспорту на маршрутах. Велике значення має впровадження автоматизованих систем управління рухом, таких як GPS-моніторинг, який дозволяє оперативно реагувати на зміни в транспортній ситуації та забезпечувати точність виконання розкладів. Ще однією важливою особливістю організаційного механізму є підвищення рівня комфорту пасажирів, що включає облаштування зупинок громадського транспорту, забезпечення їх інформаційними табло, навісами для захисту від погодних умов і місцями для сидіння. Впровадження системи єдиного електронного квитка спрощує процес оплати проїзду, забезпечує прозорість розрахунків та дає змогу вести облік пасажирів пільгових категорій.

*Техніко-технологічний механізм публічного управління у сфері*

*пасажирських перевезень громадським транспортом* зосереджується на впровадженні сучасних технологій та вдосконаленні технічної бази для підвищення ефективності, безпеки та якості перевезень. Важливим аспектом для українських територіальних громад є оновлення рухомого складу громадського транспорту. З досвіду країн ЄС активно впроваджується використання екологічно чистого транспорту, такого як електробуси, трамваї та тролейбуси з сучасними енергоефективними системами. Це дозволяє не лише зменшити негативний вплив на довкілля, але й забезпечити комфорт пасажирів завдяки новим технологіям, наприклад, клімат-контролю та безшумному ходу. Іншою важливою складовою цього механізму є впровадження систем автоматизації та цифровізації управління транспортними процесами. У багатьох країнах ЄС широко використовуються GPS-моніторинг для відстеження транспорту в реальному часі та електронні табло на зупинках, які інформують пасажирів про час прибуття транспорту, що дає змогу покращити організацію руху та скоротити час очікування пасажирів. Значну роль відіграє інтеграція електронного квитка, яка вже успішно працює в країнах ЄС. Електронні квитки забезпечують зручність оплати для пасажирів, знижують час посадки та висадки, а також дозволяють органам публічної влади аналізувати пасажиропотоки для оптимізації маршрутів в населених пунктах.

Країни ЄС також активно впроваджують системи розумного управління транспортом, що включає: адаптивні системи керування світлофорами, які забезпечують пріоритетний рух громадського транспорту; централізовані диспетчерські служби, які координують роботу всіх видів транспорту в місті. Крім того, розвиток транспортної інфраструктури є невід'ємною частиною техніко-технологічного механізму. У країнах ЄС створюються виділені смуги для громадського транспорту, сучасні транспортні хаби для зручних пересадок пасажирів між різними видами транспорту, велика кількість інклюзивних зупинок, які відповідають потребам маломобільних груп населення. Техніко-технологічний механізм забезпечує впровадження екологічних стандартів, які

зобов'язують перевізників використовувати лише транспорт із низьким рівнем викидів вуглекислого газу. Наприклад, у багатьох містах ЄС заборонено експлуатацію старих дизельних автобусів, що замінюються електротранспортом або гібридними моделями. Досвід країн ЄС демонструє, що інновації в цій сфері значно покращують якість перевезень і сприяють сталому розвитку громад.

Характеризуючи зміст техніко-технологічного механізму, варто сконцентрувати увагу на модернізації усієї системи пасажирських перевезень, оскільки всі зусилля органів державної влади повинні бути спрямовані на досягнення її відповідності європейським стандартам. Основними аспектами такої модернізації є підвищення швидкості та якості перевезень пасажирів, забезпечення комфортності їх обслуговування пасажирів, інтеграція транспортної системи України в європейську транспортну мережу пасажирських перевезень.

До основних завдань державних структур належить розробка стратегічних планів будівництва та реконструкції аеропортів, автомобільних доріг, тунелів, мостів, модернізація морських і річкових портів. Державні органи повинні забезпечити створення міжнародних логістичних центрів та розбудову мережі міжнародних транспортних коридорів, що сприятиме збільшенню транзитного потенціалу країни. У межах реалізації цих завдань необхідно розробити та впровадити політико-інтеграційні, нормативно-правові, організаційно-адміністративні та фінансово-економічні заходи. Важливим завданням органів влади є створення сприятливого інвестиційного клімату, що передбачає спрощення процедур для залучення іноземного капіталу, гарантування прозорості правового регулювання та зниження інституційних бар'єрів. Комплексний підхід державних органів до модернізації системи пасажирських перевезень сприятиме не лише розвитку транспортної інфраструктури, а й підвищенню конкурентоспроможності України, забезпеченню екологічної безпеки та покращенню якості життя населення [19].

На місцевому рівні органи місцевого самоврядування забезпечують реалізацію техніко-технологічного механізму через планування розвитку транспортної інфраструктури в населених пунктах, залучення інвестицій для оновлення рухомого складу громадського транспорту, надання переваги екологічним та енергоефективним видам громадського транспорту через відповідні програми. Комплексну систему функціонування механізмів публічного управління розвитком пасажирських перевезень громадським транспортом зображено на рис. 3.3.

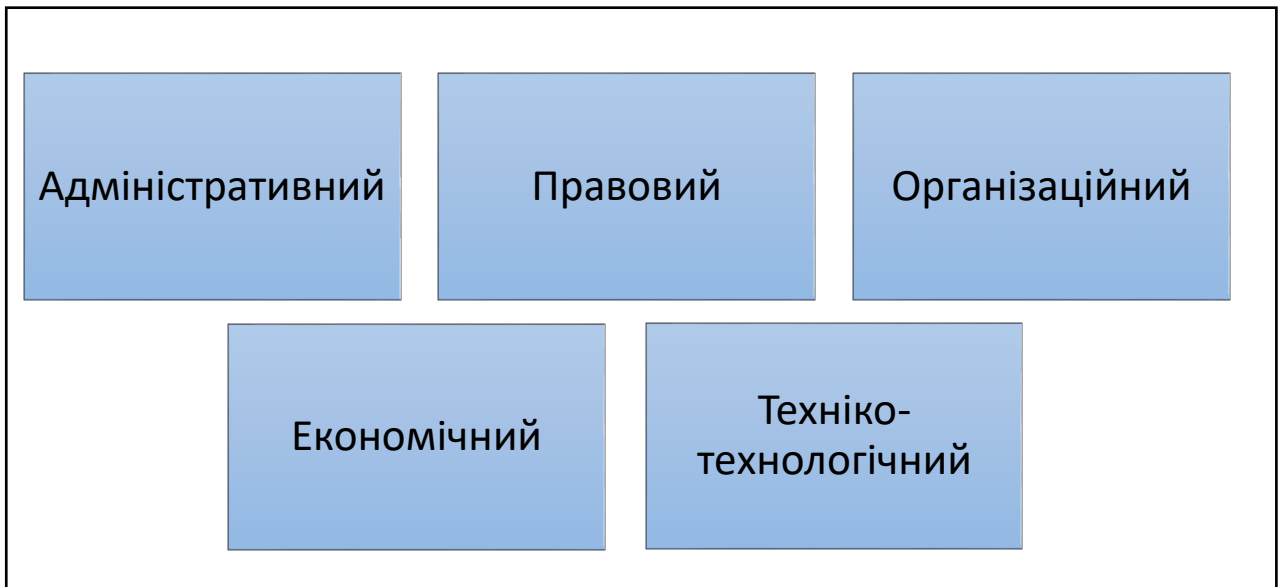


Рис. 3.3. Комплексна система функціонування механізмів публічного управління розвитком пасажирських перевезень громадським транспортом

Джерело: складено автором

Для подальшого розвитку громадського пасажирського транспорту та підвищення якості його послуг необхідно:

– створити умови для розвитку громадського транспорту загального користування як пріоритетної альтернативи використанню приватних автомобілів, використовуючи різні інструменти регулювання – створення більшої кількості перехоплюючих паркінгів на в'їздах у міста з незначною платою за користування, зниження вартості квитків у громадському

транспорті завдяки придбання абонентів на місяць чи довший період водіями легкового транспорту, введення міського податку за забруднення атмосферного повітря, підвищення цін на стоянки у історичних та центральних зонах);

– на постійні основі надавати споживачам якісні послуги громадського транспорту відповідно до соціальних стандартів та нормативів транспортного обслуговування (з урахуванням місць для осіб з обмеженими можливостями, людей літнього віку, жінок з малими дітьми тощо);

– запровадити більш жорсткі умови контролю за доступом приватних перевізників до маршрутів, допускати до перевезення пасажирів лише тих, що відповідають вимогам пасажиропотоків, комфорту та безпеки перевезень [21];

– постійно оновлювати рухомих склад наземного електротранспорту – тролейбусів та трамваїв, здійснювати реконструкція та модернізацію їх інфраструктури (колій, ліній, зручних зупинок за маршрутами) [34].

Міські територіальні громади значно виграли б від впровадження єдиного органу публічного управління транспортом, який забезпечував би комплексне планування маршрутів, розробку графіків перевезень і встановлення оптимальних тарифів. Такий орган сприяв би формуванню цілісного підходу до розвитку громадського транспорту, його інфраструктури та підвищенню якості послуг для пасажирів.

Однією з основних проблем у реалізації стратегій сталого розвитку міських перевезень залишається подолання інституційних і організаційних бар'єрів, які ускладнюють координацію між різними учасниками транспортної системи. Створення єдиного комунального підприємства, що відповідає за міський громадський транспорт, могло б стати ключовим кроком до налагодження ефективного інституційного співробітництва між органами місцевого самоврядування, транспортними організаціями, громадськістю та бізнесом. Це забезпечило б прозорість і узгодженість дій усіх зацікавлених сторін, а також сприяло б більшій інтеграції та узгодженості в розвитку транспортної системи [3].

### Висновки до розділу 3

Зарубіжний досвід публічного управління у сфері пасажирських перевезень громадським транспортом демонструє, що успішний розвиток цієї галузі базується на інтегрованих підходах, екологічних ініціативах та ефективному управлінні ресурсами. Ці практики вказують на важливість інноваційного підходу до управління, інвестицій у інфраструктуру та врахування екологічних аспектів. Адаптація цих ініціатив в Україні дозволить не лише покращити якість транспортних послуг, але й підвищити комфорт та мобільність громадян, зробивши міста більш зручними для життя.

Механізми публічного управління розвитком пасажирських перевезень громадським транспортом повинні працювати злагоджено, поєднуючи адміністративний, економічний, організаційний, правовий, соціальний та техніко-технологічний підходи. Пріоритет має надаватися розвитку громадського транспорту як альтернативи приватним автомобілям через створення перехоплюючих паркінгів, зниження вартості проїзду завдяки абонементам та підвищення плати за паркування в центральних зонах. Важливо забезпечити якість послуг відповідно до соціальних стандартів, доступність транспорту для осіб із обмеженими можливостями та модернізацію інфраструктури. Для досягнення комплексного розвитку доцільно створити єдиний орган управління транспортом, який би відповідав за маршрути, графіки перевезень і тарифи. Такий підхід сприятиме подоланню інституційних бар'єрів, забезпеченню прозорості рішень та узгодженості між органами публічної влади, бізнесом і громадськістю.

## ВИСНОВКИ

Результати досліджень у магістерській кваліфікаційній роботі за обраною темою дають підстави зробити висновки:

1. На основі аналізу вітчизняного законодавства з питань надання послуг у сфері пасажирських перевезень встановлено, що на рівні вітчизняного законодавства затверджені єдині стандарти обслуговування, які забезпечують комфорт, безпеку та прозорість для користувачів транспортних послуг. Зокрема, транспортні перевезення різними видами транспорту регулюються: Законами України «Про автомобільний транспорт», «Про залізничний транспорт», «Про міський електротранспорт», Повітряним кодексом України, Кодекс торговельного мореплавства України. Постановами Кабінету Міністрів України затверджені Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту та Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом. Наказами міністерств та відомств затверджені Порядок організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом (наказ Мінінфраструктури від 15.07.2013 р. № 480); Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу (наказ Державіаслужби від 26.11.2018 р. № 1239); Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України (наказ Мінтранспорту від 27.12.2006 р. № 1196). До додаткових нормативно-правових актів належать роз'яснення, рекомендації та інші локальні акти, що деталізують порядок надання послуг у кожному з видів транспорту.

2. Європейський Союз створив комплексну нормативно-правову базу для регулювання пасажирських перевезень, яка сприяє високому рівню безпеки, якості обслуговування та захисту прав пасажирів. У ЄС питання пасажирських перевезень регулюються Регламентами та Директивами, які охоплюють авіаційний, залізничний, автобусний, морський та внутрішній водний транспорт. Вони забезпечують єдиний підхід до організації

транспортних послуг у країнах-членах, сприяють розвитку єдиного ринку перевезень та впровадженню екологічно орієнтованих рішень. Регламенти мають обов'язкову силу та пряму дію у всіх країнах-членах ЄС, що виключає потребу в їх додатковій імплементації на національному рівні. Натомість Директиви вимагають від держав-членів адаптувати своє національне законодавство до їхніх вимог, дозволяючи водночас певну гнучкість у виборі способів реалізації їх положень. Для України імплементація цих актів у рамках євроінтеграційних процесів відкриває можливості для вдосконалення системи пасажирських перевезень, покращення їх доступності та якості, а також адаптації до сучасних європейських стандартів.

3. Аналіз сучасного стану пасажирських перевезень в Україні свідчить про наявність значних проблем, які негативно впливають на якість надання послуг. Серед основних проблем можна виділити: недостатнє фінансування транспортної галузі, що обмежує її розвиток; незавершеність реформ, які гальмують впровадження сучасних підходів до управління; збитковість підприємств, викликана недостатньою компенсацією за пільгові перевезення; численні інфраструктурні проблеми, зокрема зношеність транспортних засобів та стан доріг; а також низька конкуренція між перевізниками, що обмежує якісні та інноваційні рішення. За останні 10 років пасажирські перевезення в Україні зазнали значного впливу економічних криз, пандемії та військових дій, що суттєво ускладнило їх функціонування. Водночас, транспортні компанії демонструють здатність до адаптації, поступово впроваджуючи сучасні технології та вживаючи заходів для покращення якості обслуговування пасажирів, що є позитивним кроком у подоланні викликів та забезпеченні стабільного розвитку галузі.

4. Оцінка програм розвитку транспорту Запорізької, Хмельницької, Чернігівської та Тернопільської міських територіальних громад показала, що їхня мета спрямована на підвищення якості пасажирських перевезень. Водночас успішна реалізація цих програм залежить від забезпечення

належного фінансування, вирішення кадрових проблем і адаптації до сучасних викликів. Використання системного підходу, розширення співпраці з міжнародними партнерами та впровадження інноваційних технологій сприятимуть стійкому розвитку транспортної інфраструктури та покращенню якості пасажирських послуг. Зокрема, публічне управління повинно зосереджуватися на створенні прозорих механізмів фінансування, залученні громадськості до процесів планування та контролю за реалізацією транспортних проєктів. Інтеграція інструментів цифрового управління, таких як моніторинг транспорту в реальному часі та автоматизовані системи оплати, забезпечить підвищення ефективності роботи громадського транспорту. Крім того, співпраця між місцевою владою, державними установами та приватним сектором дозволить сформувати стійку транспортну мережу, що відповідає сучасним стандартам та потребам громади у кожній з територіальних громад.

5. На основі вивчення зарубіжного досвіду публічного управління у сфері пасажирських перевезень громадським транспортом встановлено, що розвиток громадського транспорту в країнах ЄС базується на комплексних підходах до фінансування, стратегічного планування та багаторівневого управління. Зокрема, фінансування здійснюється через гранти, кредити й цільові інвестиції, що дозволяє модернізувати транспортну інфраструктуру, впроваджувати сучасні технології та адаптувати її до кліматичних викликів. План сталої міської мобільності, поширений у країнах ЄС, є важливим інструментом для інтеграції міського та приміського транспорту, враховуючи потреби мешканців у мобільності. Досвід таких країн, як Бельгія, Швеція, Великобританія, Естонія та Сінгапур, підкреслює важливість інтеграції різних видів транспорту, використання екологічних рішень, цифровізації та забезпечення доступності для всіх категорій населення. Важливу роль у підвищенні якості надання послуг у сфері пасажирських перевезень відіграє співпраця між державними органами влади, муніципалітетами та приватним сектором, що забезпечує ефективність управління та стабільність фінансування. Впровадження

інновацій, таких як автоматизація, електротранспорт та безконтактна оплата, дозволяє не лише підвищити якість послуг, але й сприяє зниженню негативного впливу транспорту на довкілля. Для України адаптація цих підходів може стати дієвим механізмом для вирішення існуючих проблем у сфері пасажирських перевезень. Використання стратегічного планування та багаторівневого фінансування сприятиме створенню стійкої транспортної системи, яка відповідатиме європейським стандартам.

6. Для забезпечення безперебійного функціонування комплексної системи пасажирських перевезень громадським транспортом необхідно, щоб усі механізми публічного управління працювали узгоджено та ефективно. Зокрема, адміністративний та правовий механізми повинні забезпечувати управління транспортними процесами через нормативно-правове регулювання, координацію діяльності суб'єктів перевезень та контроль за виконанням державних стандартів. Організаційний механізм передбачає створення ефективної системи взаємодії між різними рівнями управління, перевізниками та іншими учасниками транспортного процесу. Економічний механізм включає фінансове планування, формування бюджетів для розвитку громадського транспорту та залучення інвестицій. Техніко-технологічний механізм передбачає модернізацію інфраструктури, впровадження інноваційних технологій та оновлення транспортного парку для підвищення якості послуг у сфері пасажирських перевезень.

Для подальшого розвитку громадського пасажирського транспорту необхідно впроваджувати комплексні заходи для стимулювання його використання: створення більшої кількості перехоплюючих паркінгів на в'їздах у міста з доступною платою за користування; зниження вартості квитків у громадському транспорті через впровадження довгострокових абонементів; введення міського податку за забруднення атмосферного повітря; підвищення цін на паркування в історичних та центральних зонах міст; запровадити більш жорсткі умови контролю за доступом приватних перевізників до маршрутів тощо.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бараш Ю. С., Чаркіна Т. Ю. Аналіз ринку пасажирських залізничних перевезень в умовах реформування галузі. *Вагонний парк*. 2017. № 3-4(120-121). С. 35-38.
2. Борисова Т. М. Оцінка якісних параметрів надавачів послуг міського громадського транспорту Тернополя: результати емпіричного дослідження/*Український журнал прикладної економіки*. 2017. Том 2. №3. С. 11-18.
3. Борозенець М.І. Розвиток системи послуг міського пасажирського транспорту: проблеми та перспективи. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2019. № 4. Том 30. С. 135-140.
4. Васильченко М. І. Кращі європейські практики у сфері сталого розвитку транспорту: досвід Швеції для України. *European perspective: сучасні виклики та можливості для України [Текст] : кол. моногр. / за заг. ред.: Н. В. Павліхи*. Луцьк : ВежаДрук, 2024. С. 165-175.
5. Вельцен В. С. Авіаційні перевезення в Україні в умовах проведення АТО: правовий аспект. *Економічна теорія та право*. 2016. № 1(24). С. 124-136
6. Громадський транспорт Бельгії - види, розвиток. *AroundTravels*. URL: <https://ua.aroundtravels.com/article-about-belgium/article-about-brussels/transport-belgium-public-transport-belgium.html>
7. Державна служба статистики. URL: <https://ukrstat.gov.ua/>
8. Директива 2003/59/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 15.07.2003 р. про початкову кваліфікацію та періодичну підготовку водіїв певних дорожніх транспортних засобів для перевезення вантажів або пасажирів, що вносить зміни до Регламенту Ради (ЄС) № 3820/85 та Директива Ради 91/439/ЄС та скасування Директиви Ради 76/914/ЄС <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/55-GOEEI/direktiva-2003-59-es.pdf>
9. Директива 2006/123/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 12.12.2006 р. про послуги на внутрішньому ринку <https://eur-lex.europa.eu/legal->

content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32006L0123&qid=1731788092834

10. Директива 2009/45/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 06.05.2009 р. про правила та стандарти безпеки для пасажирських суден  
[https://eur-lex.europa.eu/legal-](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32009L0045&qid=1731707967080)

[content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32009L0045&qid=1731707967080](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32009L0045&qid=1731707967080)

11. Директива 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.10.2011 р. про права споживачів, яка вносить зміни до Директиви Ради 93/13/ЄЕС та Директиви 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради, та скасовує Директиву Ради 85/577/ЄЕС і Директиву 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради [https://eur-lex.europa.eu/legal-](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083&qid=1731776710553)  
[content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083&qid=1731776710553](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083&qid=1731776710553)

12. Директива 2014/45/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 03.04.2014 р. про періодичні перевірки придатності до експлуатації автотранспортних засобів та їх причепів і про скасування Директиви 2009/40/ЄС [https://eur-lex.europa.eu/legal-](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0045&qid=1731707707242)  
[content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0045&qid=1731707707242](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0045&qid=1731707707242)

13. Директива Європейського Парламенту і Ради 2006/126/ЄС від 20.12.2006 р. про посвідчення водія (Нова редакція)  
[https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_002-06#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_002-06#Text)

14. Дода К. Реформа приміських пасажирських залізничних перевезень і розвиток регіонів. *Центр транспортних стратегій*  
[https://cfts.org.ua/blogs/reforma\\_primiskikh\\_pasazhirskikh\\_zaliznichnikh\\_perevez\\_en\\_i\\_rozvitok\\_regioniv\\_431](https://cfts.org.ua/blogs/reforma_primiskikh_pasazhirskikh_zaliznichnikh_perevez_en_i_rozvitok_regioniv_431)

15. Життя європейців: транспорт у Великій Британії. *Українська правда*. URL: <https://life.pravda.com.ua/society/2014/07/4/174116/>

16. Клименко І. С., Кривошеєва С. В., Кривенко О. К. Проблеми та перспективи розвитку ринку пасажирських автомобільних перевезень в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2019. Т. 30(69), № 6. С. 21-26.

17. Кодекс торговельного мореплавства України від 23.05.1995 р. №

176/95-ВР <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/176/95-%D0%B2%D1%80#Text>

18. Котик В. В., Гулай О. С. Узагальнення понять «пасажирські залізничні перевезення» та «пільгові пасажирські залізничні перевезення» у контексті соціально-економічних перетворень. *БІЗНЕС ІНФОРМ.* 2012. № 12. С. 350-353.

19. Крихтіна Ю. О. Напрями удосконалення механізмів формування та реалізації державної політики розвитку транспортної галузі України. *Державне будівництво.* 2021. Т. 1, № 30. - С. 1-11.

20. Круп'як, І. Й. Напрями підвищення якості транспортних послуг в сучасних умовах. Конкуренентоспроможність вітчизняних підприємств-надавачів послуг громадського транспорту: актуальні проблеми та європейський досвід їх вирішення : зб. тез доп. I Всеукр. наук.-практ. конф. студ., аспір. та молодих вчен. з міжнар. участю [м. Тернопіль, 19 квіт. 2018 р. ] / редкол. : Г. Л. Монастирський, Т. М. та ін.; відп. за вип. Т. М. Борисова. - Тернопіль : ТНЕУ, 2018. - С. 57-60.

21. Кужель В.П., Іщенко А.П., Бишко М.О. Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажирів. *Вісник СНУ ім. Володимира Даля.* 2013. № 15(204), Частина 2. С. 274 – 278.

22. Мельниченко О. А., Чухно І. А. Пріоритетні напрями та засоби підвищення результативності публічного управління розвитком пасажирських перевезень. *Становлення публічного адміністрування в Україні : матеріали ІХ Всеукраїнської міжвузівської конференції, 27 квітня 2018 р. – Дніпро : Вид-во ДРІДУ НАДУ, 2018. – С. 205–207.*

23. Навіщо платний в'їзд у центр Лондона і чи працюватиме це у Києві? *Хмарочос.* URL: <https://hmarochos.kiev.ua/2018/06/20/navishho-platniy-v-yizd-u-tsentr-londona-i-chi-pratsyuvatime-tse-u-kiyevi/>

24. Овчар П. А. Зарубіжний досвід державного регулювання у сфері транспортних послуг. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука».* 2017. № 6. С. 17-21

25. Олешко Т. І., Янківський М. Р. Сучасний стан розвитку

пасажирських авіаційних перевезень в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2018. Вип. 19, ч. 3. С. 154-157.

26. Основні речі, які слід знати перед поїздкою в Сінгапур. *International Drivers Association*. URL: [https://internationaldriversassociation.com/uk/blog/things-to-know-before-traveling-to-singapore/?utm\\_source=chatgpt.com](https://internationaldriversassociation.com/uk/blog/things-to-know-before-traveling-to-singapore/?utm_source=chatgpt.com)

27. Офіційний сайт Державної авіаційної служби України. URL: <https://avia.gov.ua/>

28. Офіційний сайт Міністерство розвитку громад та територій України <https://mtu.gov.ua/>

29. Паливода, О. М., & Литвиненко, Л. Л. (2023). Управління сталою та розумною мобільністю в європейських містах. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, (10). <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-10-03-04>

30. Палієнко Д. Відновлення та розвиток річкових пасажирських перевезень в Україні. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2016. Вип. 14. С. 238-242.

31. Петренко О. О. Пасажирські залізничні перевезення в Україні: сучасний стан і перспективи розвитку. *Причорноморські економічні студії*. 2016. Вип. 10. С. 47-52.

32. Петренко О. Оцінка стану та динаміки пасажирських перевезень морським транспортом в Україні та ЄС. *Зб. наук. пр. ДУІТ*. 2019. Вип. 46. С. 5-19.

33. Повітряний кодекс України від 19.05.2011 р. № 3393-VI. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3393-17#Text>

34. Повна С. В., Сікач Н. М., Ігнатенков О. Л. Публічне управління модернізацією системи громадського транспорту міста. *Публічне адміністрування: наукові дослідження та розвиток*. 2018. № 1 (5). С. 39-52.

35. Приміські пасажирські перевезення: навчальний посібник / [М.Є. Кристопчук, О.О. Лобашов] – Х.: НТМТ, 2012. – 224с

36. Про автомобільний транспорт : Закон України від 05.04.2001 р. № 2344-III. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2344-14#Text>
37. Про залізничний транспорт : Закон України від 04.07.1996 р. № 273/96-ВР <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/273/96-%D0%B2%D1%80#Text>
38. Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу» : наказ Державна авіаційна служба України від 26.11.2018 р. № 1239 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-19#Text>
39. Про затвердження Порядку організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом : наказ Міністерство інфраструктури України від 15.07.2013 р. № 480 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1282-13#Text>
40. Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту : постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 р. № 176 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176-97-%D0%BF#Text>
41. Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України : наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 27.12.2006 р. № 1196 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07#Text>
42. Про затвердження Статуту залізниць України : постанова Кабінету Міністрів України від 06.04.1998 р. № 457 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/457-98-%D0%BF#Text>
43. Про міський електричний транспорт : Закон України від 29.06.2004 р. № 1914-IV. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1914-15#Text>
44. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом : постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.1997 р. № 252 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/252-97-%D0%BF#Text>
45. Про транспорт : Закон України 10 листопада 1994 року № 232/94-ВР <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/232/94-%D0%B2%D1%80#Text>
46. Програма розвитку громадського транспорту загального

користування м. Чернігова на 2025-2027 роки

47. Програма розвитку пасажирського транспорту м. Тернополя на 2024-2026 роки

48. Програма розвитку та вдосконалення пасажирського транспорту в місті Запоріжжі на 2021-2023 роки

49. Програма розвитку транспорту Хмельницької міської громади на 2024-2028 рр.

50. Регламент (ЄС) 2017/2394 Європейського Парламенту та Ради від 12.12.2017 р. про співпрацю між національними органами, відповідальними за дотримання законодавства про захист прав споживачів, і про скасування Регламенту (ЄС) № 2006/2004 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32017R2394&qid=1731784210473>

51. Регламент (ЄС) 2023/1804 Європейського Парламенту та Ради від 13.09.2023 р. щодо створення інфраструктури альтернативних видів палива та скасування Директиви 2014/94/ЄС <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32023R1804&qid=1731708089598>

52. Регламент (ЄС) № 1071/2009 Європейського Парламенту та Ради від 21.10.2009 р., що встановлює загальні правила щодо умов, яких необхідно дотримуватися для зайняття професією оператора автомобільних перевезень, і скасовує Директиву Ради 96/26/ЄС <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX%3A32009R1071>

53. Регламент (ЄС) № 1073/2009 Європейського Парламенту та Ради від 21.10.2009 р. про загальні правила доступу до міжнародного ринку туристичних автобусних перевезень і внесення змін до Регламенту (ЄС) № 561/2006 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32009R1073&qid=1731697042515>

54. Регламент (ЄС) № 1177/2010 Європейського Парламенту та Ради від 24.11.2010 р. щодо прав пасажирів під час подорожей морем і внутрішніми водними шляхами та про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 <https://eur-lex.europa.eu/legal->

content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32010R1177&qid=1731705070176

55. Регламент (ЄС) № 1370/2007 Європейського Парламенту та Ради від 23.10.2007 р. про послуги громадського пасажирського транспорту залізничним та автомобільним транспортом та про скасування Регламентів Ради (ЄЕС) № 1191/69 та 1107/70 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32007R1370&qid=1731703570173>

56. Регламент (ЄС) № 181/2011 Європейського Парламенту та Ради від 16.02.2011 р. щодо прав пасажирів у міському та міжміському автобусному транспорті та про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32011R0181&qid=1731704526619>

57. Регламент (ЄС) № 261/2004 Європейського Парламенту та Ради від 11.02.2004 р., що встановлює загальні правила щодо компенсації та допомоги пасажиром у разі відмови в посадці та скасування або тривалої затримки рейсів, а також про скасування Регламенту (ЄЕС) № 295/91 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32004R0261&qid=1731707002656>

58. Руденко М. В., Добрик Л. О. Якість послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті та їх споживча оцінка. *Економічний вісник НТУУ «Київський політехнічний інститут»*. 2024. № 28. С. 12-27.

59. Скільки, скільки. URL: <https://skilky-skilky.info>

60. Транспорт в Талліні. Tripmydream. URL: [https://tripmydream.ua/estonia/tallinn/local-transport?utm\\_source=chatgpt.com](https://tripmydream.ua/estonia/tallinn/local-transport?utm_source=chatgpt.com)

61. Транспорт і зв'язок України 2018 : стат. зб. / за ред. І. Петренко, відпов. за вип. О. Мислінський. Київ : ДССУ, 2019. 154 с.

62. Укрзалізниця в I півріччі збільшила пасажироперевезення в далекому сполученні на 23% <https://delo.ua/transport/ukrzaliznicya-narostila-pasaziropotik-na-23-z-perse-pivriccsya-2024-roku-434029/>