

СОЦИАЛЬНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ ОБЪЕКТОВ ПРИДОРОЖНОГО СЕРВИСА

Канд. техн. наук, доц. КАШЕВСКАЯ Е. В.

Белорусский национальный технический университет

Формирование дорожной политики фактически отражает стратегическое видение будущего дорожной отрасли и автомобильных дорог, служит для определения долгосрочной перспективы развития, формулирует будущий образ дорожного хозяйства и цели дорожной отрасли. Формат политики должен быть ориентирован на пользователя дорог, так как основной целью автомобильной дороги является пропуск движения транспортного потока.

В условиях ограниченного бюджета, кроме того, целесообразно использовать конструктивный подход к определению дорожной политики в области управления качеством, которым устанавливается более четкая ответственность, определенно формулируются цели, справедливо и полно удовлетворяются потребности заказчика. Такой подход позволяет дорожно-строительному или дорожно-эксплуатационному предприятию иметь базу для планирования, рассматривать варианты и приоритеты, определяя стоимость и проводя мониторинг фактических результатов и расходования денег. Таким образом, концепция должна рассматриваться как важный компонент деятельности всех дорожных организаций.

Для обеспечения близости к интересам потребителя (пользователей автомобильными дорогами) на стратегическом уровне управления необходимо совершенствовать стиль поведения, а также показатели, которые могут публиковаться для формирования общественного мнения.

Удовлетворение требований потребителей. С учетом необходимости удовлетворения требований потребителей (водителей, пассажиров, пешеходов, грузоотправителей, грузополучателей, грузоперевозчиков) на первый план выдвигаются критерии обеспечения ценности автомобильных дорог для потребителей. По классификации проф. И. И. Леоновича, их мож-

но отнести к коммуникативным свойствам автомобильной дороги (по аналогии с транспортно-эксплуатационными). С точки зрения обеспечения ценности для потребителей, к важнейшим коммуникативным свойствам автомобильных дорог можно отнести все показатели приемлемости. Оценку эффективности (успешности) управления качеством автомобильных дорог, с точки зрения обеспечения ценности для потребителя, возможно осуществить посредством мониторинга удовлетворенности потребителя качеством предоставляемых услуг. Поэтому, на наш взгляд, мониторинг процессов управления качеством автомобильных дорог на стратегическом уровне целесообразно производить по критериям, характеризующим удовлетворенность потребителя (водителей, пассажиров, пешеходов) качеством предоставляемых услуг, основанным на концепции социальной ответственности за качество предоставляемых услуг.

Следует особое внимание обратить на показатель обеспеченности автомобильных дорог объектами придорожного сервиса. На наш взгляд, для обеспечения потребительской ценности важно не только определить количество требуемых объектов придорожного сервиса, но и установить социальные стандарты их оборудования. Таким образом, следует обосновать причины необходимости разработки системы социальной стандартизации объектов придорожного сервиса.

Следуя циклу инновационного управления [1], рассмотрим эту проблему с теоретической точки зрения, используя пирамиду потребностей человека по Маслоу (рис. 1).

Оценка объектов придорожного сервиса на дорогах Республики Беларусь по иерархии потребностей человека Маслоу показывает, что в настоящее время объекты придорожного сервиса соответствуют в лучшем случае уровню

удовлетворения человеком своих физиологических потребностей. Это раскрывает очевидное противоречие, так как сами по себе автомобильные дороги предназначены для удовлетворения более высоких по иерархии – социальных потребностей. Таким образом, социальная стандартизация объектов придорожного сервиса и критерии оценки качества объектов придорожного сервиса должны соответствовать уровню потребности в уважении человека к самому себе.



Рис. 1

Задачи придорожного сервиса. Обеспечение автомобильных дорог объектами дорожно-сервиса, соответствующими данному уровню потребностей человека, конечно, является достаточно дорогостоящим мероприятием. Однако при расчете экономической эффективности обустройства объектов придорожного сервиса современными системами водоснабжения, канализации, приспособлениями и устройствами для обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности для людей с ограниченными физическими способностями следует принимать в расчет не только сугубо транспортные перспективы привлечения дополнительных потоков транзитного транспорта (по данным РУП «Белдорцентр», в 1994 г. через территорию республики перемещалось 400 тыс. грузовых автомобилей, а в настоящее время – уже 1,5 млн транзита), но и перспективы развития международных туристических маршрутов по территории Республики Беларусь (Национальная программа развития туризма в Республике Беларусь на 2006–2010 гг. [2]), обеспечение удобства пользования дорогами для людей с огра-

ниченными физическими способностями (Государственная программа о безбарьерной среде жизнедеятельности физически ослабленных лиц на 2007–2010 гг. [3]), сохранение здоровья населения репродуктивного возраста (Национальная программа демографической безопасности Республики Беларусь на 2007–2010 гг. [4]).

Повышение требований к объектам придорожного сервиса, наличие цивилизованных туалетов на автомобильных дорогах Республики Беларусь является безусловным требованием, если страна действительно намерена стать привлекательной для туризма и путешествий не только граждан своей страны, но и зарубежных гостей. Не следует забывать, что в этом случае все объекты придорожного сервиса должны обеспечивать и безбарьерную среду жизнедеятельности для физически ослабленных лиц.

Особого внимания требует проблема демографической безопасности, для решения которой в целях стабилизации демографической ситуации и создания предпосылок для демографического роста утверждена Национальная программа демографической безопасности Республики Беларусь на 2007–2010 гг. Ее цель – создание условий, направленных на предотвращение дальнейшего ухудшения демографической ситуации и формирование предпосылок улучшения демографических процессов.

Национальная программа предусматривает решение следующих задач: реализацию целостной системы мер социально-экономического, правового, организационного характера, направленных на повышение качества жизни семей с детьми; снижение заболеваемости и смертности за счет мероприятий по формированию здорового образа жизни и устранения влияния неблагоприятных факторов среды; снижение смертности населения от всех причин в результате внедрения медико-организационных, технологических и инновационных мероприятий; оптимизацию внутренних и внешних миграционных потоков с учетом национальных демографических интересов.

На наш взгляд, для решения этих задач огромное значение будет иметь качество дорожной инфраструктуры и социальная стандартизация объектов придорожного сервиса.

Так, реализация системы мер социально-экономического, правового, организационного характера, направленных на повышение качества жизни семей с детьми будет бесполезной, если семьи с детьми не будут обеспечены возможностью удовлетворения своих социальных и творческих потребностей (посещение с детьми цирка, театров, музеев), т. е. будет отсутствовать качественная дорожная инфраструктура.

Вместе с тем используемые в настоящее время на большинстве объектов придорожного сервиса общественные уборные (в том числе уже получившие распространение биотуалеты) не соответствуют нормативам. Кроме того, высокие социальные стандарты для оборудования общественных уборных на объектах придорожного сервиса в этом случае будут способствовать сохранению здоровья детей и населения репродуктивного возраста, а также устранению влияния неблагоприятных факторов среды при обеспечении возможности использования водителями и пассажирами благоустроенных общественных уборных (особенно в зимний период).

Это можно проиллюстрировать посредством статистических данных, на первый взгляд, не имеющих прямого отношения к данной проблеме: в настоящее время общее количество транспортных средств, зарегистрированных в Республике Беларусь, превысило 3 млн; по данным Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь, темпы роста объема перевозок пассажиров в январе–сентябре 2007 г. составили 101,7 % к аналогичному периоду 2006 г., объем перевозок пассажиров по автомобильному транспорту общего пользования превышен на 3,1 % [5]. Если учесть, что население Республики Беларусь составляет около 10 млн чел., то приведенные данные свидетельствуют о том, что практически все население репродуктивного возраста республики так или иначе участвует в транспортном движении.

Решение задачи снижения смертности населения от всех причин в результате внедрения медико-организационных, технологических и инновационных мероприятий также непосредственно касается качества автомобильных дорог:

- с одной стороны, большое количество ДТП на дорогах Республики Беларусь;
- с другой стороны, отсутствие возможности оперативно оказать высококвалифицированную медицинскую помощь.

В данном случае, очевидно, есть необходимость воспользоваться опытом европейских стран, имеющих на магистральных автомобильных дорогах специальные подразделения дорожной полиции, которые не только следят за соблюдением правил дорожного движения, но и могут оказать срочную медицинскую помощь или организовать ее быстрое прибытие на место ДТП. Целесообразно также, на наш взгляд, обеспечить водителей исчерпывающей информацией о расположении медицинских учреждений, не ограничиваясь использованием дорожных знаков 6.1 и 6.2.

Для оптимизации внутренних и внешних миграционных потоков с учетом национальных демографических интересов также непреходящее значение будет иметь качество дорожной инфраструктуры, дающей возможность свободной реализации своих социальных и творческих потребностей при проживании в любой точке нашей республики.

Таким образом, система социальной стандартизации объектов придорожного сервиса должна быть разработана для обеспечения соответствия уровня развития дорожной инфраструктуры и объектов придорожного сервиса потребностям человека, по Маслоу, и созданию условий для успешной реализации национальных программ демографической безопасности Республики Беларусь, развития туризма и Государственной программы о безбарьерной среде жизнедеятельности физически ослабленных лиц.

Система социальной стандартизации объектов придорожного сервиса. При разработке системы социальной стандартизации объектов придорожного сервиса целесообразно обратиться к Закону Республики Беларусь «О государственных минимальных социальных стандартах», принятому в 1999 г., который применяется, в частности, для удовлетворения основных потребностей граждан в материальных благах и услугах [6], какими, безусловно, являются комфортные и безопасные условия движения на автомобильных дорогах. Закон прямо

включает в систему государственных минимальных социальных стандартов в Республике Беларусь государственные минимальные стандарты в области жилищно-коммунального обслуживания [6].

Учитывая огромную социальную значимость сети автомобильных дорог, на наш взгляд, департаменту «Белавтодор» необходимо выйти с законодательной инициативой распространения действия данного Закона на объекты придорожного сервиса.

В соответствии с данным Законом формирование и применение государственных минимальных социальных стандартов должно быть основано, в том числе, на принципе всесторонней обоснованности установления и применения государственных минимальных стандартов исходя из экономических возможностей государства [6]. Поэтому целесообразно разработать дифференцированную систему социальной

стандартизации объектов придорожного сервиса относительно дифференциации в соответствии с административной принадлежностью (республиканские или местные) и значением автомобильных дорог (магистральные).

За основу целесообразно принять систему государственных социальных стандартов по обслуживанию населения, утвержденную постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 мая 2003 г. № 724 «О мерах по внедрению системы государственных социальных стандартов по обслуживанию населения» [7]. Социальные стандарты для магистральных дорог приняты согласно расчетам, проведенным И. И. Леоновичем на основании статистических данных по дорожному сервису и перспективам его развития [8].

Предлагаемая нами система социальной стандартизации объектов придорожного сервиса представлена в табл. 1.

Таблица 1

Система социальной стандартизации объектов придорожного сервиса

Наименование социального стандарта	Норматив обслуживания	Основания для установления
Обеспечение магистральных автомобильных дорог: пунктами постоя АЗС СТО пунктами питания охраняемыми стоянками площадками отдыха	1 на 52 км 1 на 12 км 1 на 36 км 1 на 10 км 1 на 35 км 1 на 10 км	Расчет И. И. Леоновича по дорожному сервису и перспективам его развития в соответствии со статистикой департамента «Белавтодор» [8]
Обеспечение республиканских автомобильных дорог: пунктами постоя АЗС СТО пунктами питания охраняемыми стоянками площадками отдыха	1 на 100 км 1 на 36 км 1 на 52 км 1 на 20 км 1 на 70 км 1 на 20 км	Расчетная величина в зависимости от интенсивности движения автомобилей, пассажиропотока и планируемой обеспеченности объектами придорожного сервиса на 2016 г.
Обеспечение местных автомобильных дорог: пунктами постоя АЗС СТО пунктами питания охраняемыми стоянками площадками отдыха	Не нормируется 1–2 на район 1–2 на район Не нормируется Не нормируется 1 на 20 км	
Норма обеспечения водоснабжением: объектов придорожного сервиса на магистральных автомобильных дорогах объектов придорожного сервиса на республиканских автомобильных дорогах объектов придорожного сервиса на местных автомобильных дорогах	100 % 100 % (с учетом пользования водой из водоразборных колонок) 100 % (с учетом использования колодцев, родников и т. д.)	В соответствии с п. 2 [7]

Окончание табл. 1

Наименование социального стандарта	Норматив обслуживания	Основания для установления
Наличие общественных уборных: на объектах придорожного сервиса магистральных автомобильных дорог на объектах придорожного сервиса республиканских автомобильных дорог на объектах придорожного сервиса местной сети автомобильных дорог	1 прибор на 1 тыс. чел. 1 прибор на 1 тыс. а/м 1 прибор на конечный пункт пригородного маршрута	По аналогии п. 10 [7]
Удельный вес освещенных объектов придорожного сервиса: пунктов поста АЗС СТО пунктов питания охраняемых стоянок площадок отдыха	100 % 100 % 100 % 100 % 100 % 80 %	П. 7 [7]
Вывоз коммунальных отходов для захоронения	Вывоз коммунальных отходов с территории объектов придорожного сервиса по графику	П. 11 [7]
Обеспечение безбарьерной среды жизнедеятельности физически ослабленных лиц на объектах придорожного сервиса магистральных и республиканских автомобильных дорог	Пункты поста, АЗС, СТО, пункты питания, общественные уборные	Государственная программа о безбарьерной среде жизнедеятельности физически ослабленных лиц на 2007–2010 гг.

В области транспортного обслуживания населения постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 мая 2003 г. № 724 «О мерах по внедрению системы государственных социальных стандартов по обслуживанию населения» установлены нормативы наличия автостанций (автокасс) для обслуживания пассажиров автобусных маршрутов (1–2 на район), охват транспортными перевозками населенных пунктов разных категорий (100 %), а также зоны охвата автобусным сообщением (до 3 км) [7].

Введение социального норматива для оборудования питьевой водой и общественными уборными конечных пунктов пригородных автобусных маршрутов необходимо для повышения качества условий труда водителей и кондукторов.

Привлечение транзитных потоков. Особое внимание следует обратить на привлечение транзитных транспортных потоков на территорию Республики Беларусь, так как, по данным Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь, доходы от транзитных перевозок в 2006 г. составили 1,5 млрд дол. США, из которых на автомобильный транспорт приходится 47 %, или 740 млн дол. США, при этом поступления в бюджет от транзитных автомобильных перевозок составили 137 млн дол.

США (рост данных показателей за 2007 г. составил примерно 25 %) [9].

Вместе с тем существует ряд проблем, которые следует решать для повышения объемов транзитных транспортных потоков. Так, по результатам проведенного БАМАП совместно с ассоциацией перевозчиков России и Казахстана анкетирования водителей и руководителей автотранспортных предприятий трех государств по имеющимся в Беларуси барьерам, 69 % руководителей указали на нерешенные таможенные проблемы (конвой, товарные коды, непрозрачность процедур). 46 % руководителей и 67 % водителей отметили как проблему наличие очередей на границе и медленное оформление документов, 41 % руководителей указали на проблемы с прохождением весогабаритного контроля. Кроме того, 46 % опрошенных указали в качестве одного из основных барьеров – вводимые в Беларуси сезонные (температурные) ограничения, которые не применяются в других странах в отношении международных перевозчиков. А 29 % опрошенных указали на отсутствие необходимого количества охраняемых стоянок в Беларуси [9].

Если таможенные проблемы, наличие очередей на границах – это вопросы, которые достаточно успешно уже решаются путем правового регулирования (Указ Президента Республи-

ки Беларусь от 16.07.2007 г. № 320 «О реализации принципа свободы транзита в Республике Беларусь»), то сезонные ограничения движения, недостаточное количество охраняемых стоянок для международных перевозчиков – это проблемы качества автомобильных дорог, решение которых требует значительных материально-технических и финансовых затрат, но которые необходимо решать дорожной отрасли для обеспечения повышения качества предоставляемых услуг дорожной инфраструктурой Республики Беларусь.

Очевидно, в первую очередь необходимо сформулировать целевые показатели для привлечения международного транзита.

Для увеличения объема международного транзита через территорию Республики Беларусь транспортные коридоры на всем своем протяжении должны:

- обеспечивать пропуск транспортных средств с нагрузкой 11,5 т на одиночную ось;
- иметь охраняемые стоянки для международных перевозчиков.

В 2006 г. Совет Министров Республики Беларусь утвердил программу «Дороги Беларуси», реализация которой рассчитана до 2015 г. и которая предусматривает модернизацию автомобильных дорог на всех направлениях, международных транспортных коридоров с повышением их несущей способности до 11,5 т на одиночную ось [10].

В течение 2006–2007 гг. выполнялись реконструкция и капитальный ремонт 339 км дорог по направлениям коридоров (по программе – 358 км), что позволило увеличить протяженность участков международных транспортных коридоров, рассчитанных на нагрузку 11,5 т на одиночную ось до 808 км [11].

В настоящее время продолжается работа по ремонту М-1/Е30 (II международного транспортного коридора), к 2009 г. планируется обеспечить расчетную нагрузку 11,5 т на одиночную ось на всем ее протяжении.

Что касается автомобильной дороги М-8/Е95 граница Российской Федерации – Витебск – Гомель – граница Украины, которая пересекает территорию республики с севера на юг и является участком трансъвропейского транспортного коридора IX, который соединяет Финляндию, Литву, Россию, Беларусь, Украину, Мол-

дову, Румынию, Болгарию и Грецию, на всем протяжении на территории нашей республики (а это 456 км), то запланировано осуществить ее модернизацию на всем протяжении к 2015 г., что очень важно для транзитных перевозок. На наш взгляд, при проведении модернизации следует обратить внимание не только на улучшение технических параметров автомобильной дороги, но и на развитие сервисного обслуживания на всем ее протяжении.

В настоящее время этот участок имеет всего четыре цивилизованных АЗС: у транспортной развязки на г. Шклов, возле г. Могилева, в п. Воронино и под г. Гомелем. АЗС на погранпереходе Езерище, в г. Городок и г. Витебске цивилизованными никак назвать нельзя. Есть АЗС с комплексом придорожного сервиса на 150 км М-8, но располагается она на автомобильной дороге М-1/Е30, поэтому транзитному потоку ею пользоваться неудобно.

Наличие только четырех современных АЗС свидетельствует о том, что на протяжении 456 км есть только четыре цивилизованных туалета. Пункты питания тоже можно пересчитать по пальцам одной руки (если не считать сельские магазины, то их всего три), а охраняемых стоянок для международных перевозчиков нет вообще.

Почему так активно акцентируется внимание на необходимости оборудования транзитных транспортных коридоров охраняемыми стоянками? Да потому, что при осуществлении международных транспортных перевозок водители выполняют экспедирование перевозимых грузов, а значит, несут за них ответственность и в своих действиях должны руководствоваться инструкцией по безопасности. Данная инструкция предписывает, кроме всего прочего, пользоваться только оборудованными безопасными стоянками, ставить машину по возможности против стенки или надежного барьера, чтобы перекрыть доступ к задним дверям и не забывать, что верх и боковые стенки транспортного средства остаются незащищенными [12].

Недостаточность количества стоянок для транзитного транспорта, отмеченная 29 % респондентов, также не подлежит сомнению. Если расположение охраняемых стоянок априори следует привязывать к маршрутам международных перевозчиков, то как научно обосновать расстояния между охраняемыми стоянками?

Мы предлагаем для обоснования мест расположения охраняемых стоянок исходить из двух положений:

- расстояние между стоянками следует определять на основании требований к режиму труда и отдыха водителей, осуществляющих международные автомобильные грузовые перевозки [12] по табл. 1;

- стоянки следует располагать вблизи крупных населенных пунктов, на открытой территории, основываясь на соображениях обеспечения безопасности перевозчиков.

ВЫВОД

Задача инновационного управления качеством автомобильных дорог на стратегическом уровне заключается в обеспечении ценности автомобильных дорог для потребителя и эффективности функционирования дорожной инфраструктуры для экономики в целом, поэтому для мониторинга процессов управления целесообразно использовать систему социальной стандартизации объектов придорожного сервиса, основанную на концепции социальной ответственности за качество предоставляемых услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Кашевская, Е. В.** Мониторинг процессов инновационного управления качеством автомобильных дорог / Е. В. Кашевская // Энерго- и ресурсосберегающие технологии при строительстве, реконструкции, ремонте и содержании автомобильных дорог и мостов: Тез. докл. респ. науч.-техн. конф. молодых ученых, посвященной 45-летию образования Белорусского научно-иссле-

дательского института, Республика Беларусь, г. Минск, 22–23 ноября 2007 г. – Минск: БелдорНИИ, 2007. – С. 17–19.

2. **Национальная** программа развития туризма в Республике Беларусь на 2006–2010 годы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mintrans.by/rus/news>

3. **Государственная** программа о безбарьерной среде жизнедеятельности физически ослабленных лиц на 2007–2010 годы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mintrans.by/rus/news>

4. **Национальная** программа демографической безопасности Республики Беларусь на 2007–2010 годы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mintrans.by/rus/news>

5. **Результаты** работы автотранспортных предприятий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mintrans.by/rus/news>

6. **Закон** Республики Беларусь «О государственных минимальных социальных стандартах» от 11.11.1999 № 322-3 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.expertcentre.com.by>

7. **Постановление** Совета Министров Республики Беларусь от 30 мая 2003 г. № 724 «О мерах по внедрению системы государственных социальных стандартов по обслуживанию населения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.expertcentre.com.by>

8. **Содержание** и ремонт автомобильных дорог: учеб. пособие: в 2 ч. – Ч. 2: Технология и организация дорожных работ / И. И. Леонович. – Минск: БНТУ, 2003. – 470 с.

9. **Транзит...** Транзит!?! // Компас экспедитора и перевозчика. – 2007. – № 6 (89). – С. 2–7.

10. **Государственная** программа «Дороги Беларуси» на период 2006–2015 годы. – Т. 1: Основные положения. – Минск, 2004.

11. **Трансьевропейские** транспортные коридоры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mintrans.by/rus/news>

12. **Международные** автомобильные грузовые перевозки: учеб. пособие / под ред. В. А. Топалиди. – 2-е изд., доп. и перераб. – Ташкент, 2005. – Т. I. – 252 с.

13. **Результаты** работы автотранспортных предприятий. Состояние автомобильных дорог [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mintrans.by/rus/news>

Поступила 22.02.2008