

GRAD Bożena¹
FERENSZTAJN-GALARDOS Ewa²

ORGANIZACJA USŁUG MIEJSKIEJ KOMUNIKACJI ZBIOROWEJ I JEJ UWARUNKOWANIA JAKOŚCIOWE NA PRZYKŁADZIE RADOMIA

Przedmiotem rozważań podjętych w referacie jest organizacja usług komunikacji miejskiej i jej uwarunkowania jakościowe.

Uwagę skupiono na omówieniu rozwiązań organizacyjno-zarządczych w miejskiej komunikacji zbiorowej, służących podniesieniu jakości usług transportowych i poprawie dostępności transportowej miast. Pierwsza część rozważań dotyczy charakterystyki uwarunkowań jakościowych przewozów zbiorowych w miastach tj.: zdefiniowano jakość, pętla jakości i zarządzanie jakością w kontekście metod zarządzania usługami przewozowymi, w drugiej zaś przedstawiono model zarządzania transportem zbiorowym w Radomiu. Omówiono kwestie dotyczące kompetencji organizatora usług komunikacji zbiorowej MZDiK i ich wpływu na kształtowanie jakości usług i organizacji przewozów zbiorowych.

ORGANIZATION OF COMMUNICATION SERVICES URBAN COLLECTIVE AND CONDITIONS OF QUALITY FOR EXAMPLE IN RADOM

The subject of the considerations made in the paper is the organization of transport services and the determinants of quality.

The attention is focused on discussing the organizational and management in urban public transport, to enhance the quality of transport services and improve transport accessibility of cities.

The first part of the discussion concerns the characteristics of the determinants of quality of collective transport in cities such as: define quality, loops, quality and quality management in the context of a transport service management methods, and the second part presents a model of collective transport management in Radom. Discussed issues concerning the powers of the organizer of public transport services MZDiK and their impact on quality of service and the organization of collective transport.

¹Politechnika Radomska, Wydział Transportu i Elektrotechniki; 26-600 Radom; ul. Malczewskiego 29.
e-mail: b.grad@pr.radom.pl

²Politechnika Radomska, Wydział Transportu i Elektrotechniki; 26-600 Radom; ul. Malczewskiego 29.
e-mail: e.ferensztajn@pr.radom.pl

1. WSTĘP

Usługi przewozowe komunikacji miejskiej są produktem oferowanym na rynku. Charakteryzują się one specyficznymi cechami, które powodują konieczność odmiennego podejścia do kwestii kształtowania jakości tych usług, niż ma to miejsce w odniesieniu do produktów materialnych.

W Unii Europejskiej obszary miejskie stanowią środowisko społeczno-gospodarcze życia zdecydowanej większości ludzi, zatem kwestie związane z kształtowaniem jakości warunków życia na tych obszarach powinny uwzględniać, między innymi, kontekst mobilności w mieście. Miasta są siłą napędową gospodarki europejskiej. To one przyciągają inwestycje i tworzą miejsca pracy, mając tym samym kluczowe znaczenie dla prawidłowego funkcjonowania gospodarki unijnej.

Polityka transportowa Unii Europejskiej od lat odnosi się do kwestii związanych z kształtowaniem systemów miejskiej komunikacji zbiorowej. W jej ramach przygotowano liczne inicjatywy legislacyjne, które kierunkują działanie władz lokalnych w sferze rozwiązań organizacyjnych, finansowych, ekologicznych - dotyczących transportu zbiorowego.

Polskie miasta, w tym również Radom, w toku zmian transformacyjnych dokonywanych w Polsce po 1989 roku, podjęły liczne działania związane z urynkowaniem tej części usług publicznych. Ich głównym celem jest wprowadzenie konkurencji w transporcie zbiorowym, skutkującej, między innymi, poprawą jakości usług przewozowych i wzrostem ich efektywności.

Układ rozważań przedstawionych w opracowaniu składa się z trzech części tematycznych. W pierwszej omówiono znaczenie jakości w usługach miejskiej komunikacji zbiorowej, w drugiej przedstawiono model miejskiej komunikacji zbiorowej w kontekście jakości usług przewozowych, zaś w części trzeciej – zaprezentowano rozwiązania organizacyjno-zarządcze stosowane w przewozach zbiorowych w Radomiu w kontekście kształtowania jakości usług przewozowych. Całość rozważań kończą wnioski.

2. ZNACZENIE JAKOŚCI W USŁUGACH KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ

Warunkiem funkcjonowania przedsiębiorstwa na konkurencyjnym rynku jest elastyczność, efektywność i podatność na zmiany. Na zachowanie polskich przedsiębiorstw coraz mocniej wpływają: otoczenie, międzynarodowa konkurencja, likwidacja barier technicznych i celnych oraz rosnące wymagania klientów (za mniejszą cenę). [1]

Definicja zarządzania jakością podana w dokumentach norm ISO 9000 brzmi: *(...)zarządzanie jakością, są to wszystkie działania z zakresu zarządzania, decydujące o polityce jakości w celach i odpowiedzialności, a także o ich realizacji w ramach systemu jakości za pomocą takich środków jak: planowanie jakości, sterowanie jakością, zapewnienie jakości i doskonalenie jakości.* [11]

We współczesnym świecie jakość ma ogromne znaczenie. Od jakości produkcji, wyrobów czy usług zależy kondycja przedsiębiorstwa i jego istnienie na konkurencyjnym rynku.

W literaturze przedmiotu istnieje wiele pojęć definiujących jakość. Między innymi D.A. Garvin zaproponował pięć współistniejących definicji jakości tj.: [8]

- jakość bezwzględna (doskonałość);
- jakość zorientowana na wyrób (pewna liczba pożądanych cech);

- jakość zorientowana na użytkownika (przydatność do użytkowania);
- jakość zorientowana na wytwarzanie (zgodność z wymaganiami);
- jakość zorientowana cenowo (satisfakcja stosownie do ceny).

Przedstawione definicje jakości – według cytowanego autora - mogą się zmieniać w zależności od podejścia, mogą również współistnieć, ale także mogą być różne w zależności od rodzaju przemysłu.

Inny, pięciostopniowy podział definicji jakości zaproponowali L. Harvey i D. Green: [9]

- jakość oparta na wyjątkach – przedstawiana w trzech wariantach, jako: tradycyjna, doskonałości i standardowa;
- jakość perfekcji – koncentruje się na procesie w ramach którego pełna perfekcja oznacza pewność, że wszystko tu jest właściwe i nie ma usterek;
- jakość dostosowania do przeznaczenia – koncentrując się na zależności między przeznaczeniem, a jakością wyrobu lub usługi zakłada, że jeśli wyrób nie jest dostosowany to może być całkowicie nie przydatny;
- jakość wartości stosownie do ceny – oznacza, jakość opisana jest za pomocą ceny (porównuje się ją z poziomem wymagań i jest ściśle powiązana z kosztem, czyli sugeruje ideę opłacalności);
- jakość transformacyjna – definicja silnie osadzona w filozofii zachodniej, wywołuje pytania na temat stosowności definicji zorientowanych na produkt (dostosowanie do przeznaczenia).

Jakość usług publicznego transportu pasażerskiego definiuje się jako: (...)zestaw kryteriów odpowiednich miar, za które odpowiedzialny jest dostawca usługi deklarujący zgodność z normą.[6]

Oczekiwana jakość usługi przewozowej jest to poziom jakości preferowany przez klienta. Docelowa jakość usługi przewozowej wyraża poziom, jaki zamierza osiągnąć przedsiębiorstwo komunikacyjne, zaś jakość dostarczana, to jakość mająca poziom osiągnięty codziennie, w normalnych warunkach pracy. W tym przypadku pod uwagę brane są wszystkie zakłócenia rzutujące na poziom jakości, bez względu na to, czy występują one z winy operatora, czy nie. Jakość odczuwana wyraża poziom jakości usługi przewozowej, jaki jest odbierany przez użytkowników. Zależy ona od osobistych doświadczeń klienta, opinii innych osób oraz uzyskanej informacji.[3]

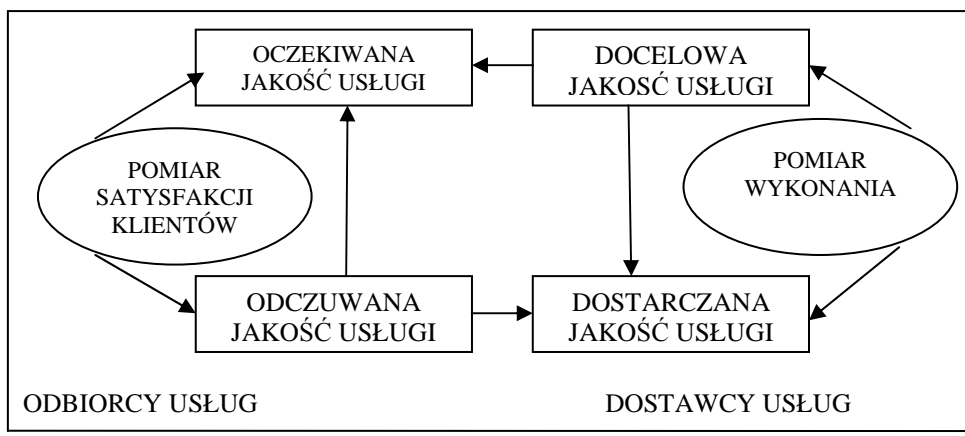
Jakość usług przewozowych zależy od wielu czynników, tzw. kryteriów jakości transportu miejskiego. Za kryteria te można uznać postulaty przewozowe. Wśród nich najczęściej wymieniane to: czas trwania podróży; wygoda podróży; koszt podróży; bezpieczeństwo podróży.

Dla potrzeb oceny jakości usług przewozowych komunikacji zbiorowej powinno się dodatkowo uwzględnić:[4]

- troskę o klienta (przyjazny stosunek personelu do pasażerów, odpowiednie kwalifikacje personelu, wygląd zewnętrzny personelu, stosowanie rekompensat za odstępstwa od standardów);
- bezpieczeństwo (monitoring wewnątrz pojazdu i przystanków, odpowiedni stan techniczny pojazdów, doświadczenie i umiejętności kierowców);
- ekologię (ekologiczny napęd, niski poziom hałasu generowany przez pojazdy).

Zgodnie z wymienionymi kryteriami jakości wyznaczyć można standard obsługi pasażerów w miejskiej komunikacji zbiorowej. Standard podróży najczęściej rozumiany jest jako zdolność systemu przewozów zbiorowych do spełniania pewnych wymagań jakościowych stawianych przez klientów. W węższym znaczeniu standard oznacza – związaną z określoną cechą obsługi, pewną wartość graniczną.[5]

System zapewnienia jakości usług przewozowych, to wszystkie zaplanowane i systematyczne działania, które są niezbędne do uzyskania i utrzymania odpowiedniego stopnia wiarygodności, że usługa przewozowa będzie spełniać ustalone wymagania jakościowe, system ten opiera się na znanym w literaturze pojęciu pętli jakości. Model pętli jakości opisuje współzależności pomiędzy działaniami, które wpływają na jakość wyrobu czy usługi na różnych etapach tj.: począwszy od identyfikacji potrzeb do stwierdzenia, czy te potrzeby zostały zaspokojone. Pętlę jakości, zwaną też spiralą jakości, cechuje współzależność różnych działań wpływających na kształtowanie jakości (Rys. 1.).



Rys. 1. Pętla jakości usług

Bibliografia: [7]

Zintegrowany system zarządzania jakością, to połączenie procesów, procedur i praktyk działania stosowanych w celu wdrożenia zamierzeń systemu. Jest to udokumentowany i spójny system zarządzania spełniający wymagania normy ISO. Efektem jego wdrożenia jest ukierunkowanie na odbiorcę (pasażera), jego zadowolenie, co w konsekwencji przyczynia się do wzrostu zapotrzebowania na te usługi w przyszłości.

Jakość usług przewozowych jest nieodłącznie związana z procesem ich świadczenia i zaangażowanymi w ten proces podmiotami tj.: przewoźnikami i organizatorem przewozów. Zazwyczaj jakość usług oceniana jest na podstawie:

- solidności, dostępności i dostosowania do potrzeb klientów,
- kompetencji i uprzejmości personelu,
- zrozumienia wymagań klienta,
- wiarygodności i bezpieczeństwa,
- wygody i komfortu klienta,
- porozumienia uczestników transakcji,

– towarzyszącym danej usłudze towarom.

Kształtowaniu jakości usług miejskiej komunikacji zbiorowej sprzyjają rozwiązania oparte o konkurencję w sferze realnej rynku usług przewozowych. W tych rozwiązaniach bowiem klient wyznacza standardy, do których oferujący te usługi system permanentnie musi się dostosowywać.

3. MODEL ORGANIZACJI KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ KOMUNIKACJI ZBIOROWEJ W KONTEKŚCIE UWARUNKOWAŃ JAKOŚCI USŁUG PRZEWOZOWYCH

Trudno jest przedstawić ogólny model funkcjonowania komunikacji miejskiej w Polsce bowiem o zastosowanym rozwiązaniu decyduje wiele czynników, w tym między innymi specyfika przestrzeni społeczno-gospodarczej miasta. Jednak, co istotne, pomimo istniejących różnic pewne zasady tworzenia rozwiązań modelowych w miejskich przewozach zbiorowych są takie same tj.:

- z komunikacji miejskiej można korzystać tylko wtedy, gdy posiadamy bilet uprawniający nas do przejazdu. Jego brak stanowi podstawę do wystawienia mandatu.
- bilety (z reguły takie same na przejazd tramwajem, autobusem i metrem) można nabyć w kioskach „Ruchu” i w niektórych sklepach spożywczych, w wielu miastach także u kierowców pojazdów.
- ceny biletów są zróżnicowane, podobnie zresztą jak typy biletów.
- w wielu miastach dostępne są tzw. bilety czasowe. Ich typy są zróżnicowane.
- na przewóz większych bagaży, rowerów oraz zwierząt trzeba zakupić dodatkowy bilet. (warto pamiętać także, że w niektórych miastach bilety czasowe obejmują przewóz bagażu).
- pasażer korzystający z komunikacji miejskiej jest zobowiązany do okazania biletu na prośbę kontrolującego, który powinien się wcześniej wylegitymować.

Ponadto standardowe cechy usług komunikacji miejskiej, do których należy między innymi zaliczyć ich komunalny charakter, związany z zaspokajaniem codziennych, bytowych potrzeb mieszkańców miast; powszechną dostępność, regularność - czyli funkcjonowanie wg rozkładu jazdy ma ja istotny wpływ na rodzaj przyjętych rozwiązań organizacyjno-zarządczych.

Rozwiązania modelowe, o których mowa, mają swoje odniesienie do uregulowań prawnych. Wśród nich szczególnie istotną rolę pełni Rozporządzenie (WE) NR 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczące usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego. W kwestiach związanych z jakością usług przewozowych, wspomniane Rozporządzenie określa:

„Do głównych celów określonych w Białej księdze Komisji z dnia 12 września 2001r. zatytułowanej „Europejska polityka transportowa do roku 2010: czas na decyzje” należy zapewnienie bezpiecznych, sprawnych i charakteryzujących się wysoką jakością usług transportu pasażerskiego poprzez uregulowanie kwestii konkurencji w sposób zapewniający również przejrzystość i efektywność usług publicznych w zakresie transportu pasażerskiego przy uwzględnieniu czynników społecznych i środowiskowych oraz rozwoju regionalnego lub poprzez zapewnienie szczególnych warunków taryfowych dla niektórych grup pasażerów, takich jak emeryci, oraz usunięcie mogących powodować znaczne

zakłócenia konkurencji dysproporcji pomiędzy przedsiębiorstwami transportowymi z różnych państw członkowskich.”

W związku z tym obliuguje to instytucję państwa, organizatorów przewozów i przewoźników do zachowania określonych standardów usług przewozowych. W tym samym dokumencie znajduje się również możliwość niwelowania różnic w finansowaniu poprzez dofinansowanie pochodzące z budżetu publicznego, delegowane do zbiorowych przewozów pasażerskich, które posiadają status użyteczności publicznej (rekompensaty).

W Polsce ukształtowały się dwa podstawowe modele organizacji komunikacji miejskiej:

- model ze zintegrowanymi funkcjami organizacyjnymi i wykonawczymi,
- model z rozdzielonymi funkcjami organizatora i wykonawcy.

Przekształcenia w sferze organizacyjnej w Polsce w efekcie zmieniły model konkurencji na rynku transportu miejskiego. Ich istotą stało się odejście od modeli opartych na monopolu ku modelom opartym na konkurencji.

Przekazanie kompetencji w zakresie transportu zbiorowego na najniższy szczebel administracji publicznej (gminę), wiąże się z postulatem usprawnienia funkcjonowania gospodarki miejskiej, podnoszenia efektywności wydatkowania środków publicznych na transport zbiorowy i potrzebą podnoszenia mobilności w mieście. W ten oto sposób miejski system transportowy stał się elementem systemu logistyki miejskiej i obszarem bezpośredniego oddziaływania terytorialnej władzy publicznej. Ona modeluje jego rozwój i konkurencyjność głównie poprzez decyzje w sferze: organizacji i sposobie zarządzania, określania taryf, stanowienia zakresu ulg lokalnych oraz finansowania. Ponadto, wypełniając prawa korporacyjne, uczestniczy w określeniu kierunków rozwoju i prywatyzacji operatorów komunalnych, wykonujących usługi transportowe.

Charakter użyteczności publicznej usług komunikacji miejskiej powoduje konieczność podjęcia, ze strony władz publicznych, określonego zakresu regulacji w odniesieniu do jej funkcjonowania. W zależności od zakresu regulacji można współcześnie wyróżnić następujące modele komunikacji miejskiej:

- model zderegulowany komunikacji miejskiej;
- model regulowany komunikacji miejskiej.

Podstawowa różnica w zakresie regulacji pomiędzy modelem komunikacji zderegulowanej i regulowanej, dotyczy dostępu do świadczenia usług przewozowych oraz sposobu ustalenia cen za te usługi.

W modelu komunikacji zderegulowanej usługi przewozowe może świadczyć każdy przewoźnik, który spełnia wymagania techniczno-technologiczne, wynikające ze szczegółowych przepisów odnoszących się do transportu publicznego. Natomiast w modelu komunikacji regulowanej dostęp do rynku mają tylko przewoźnicy stanowiący własność miasta lub zatrudnieni przez miasto do realizacji obsługi komunikacyjnej całego miasta, względnie wyznaczonych zadań w ramach obsługi komunikacyjnej miasta.

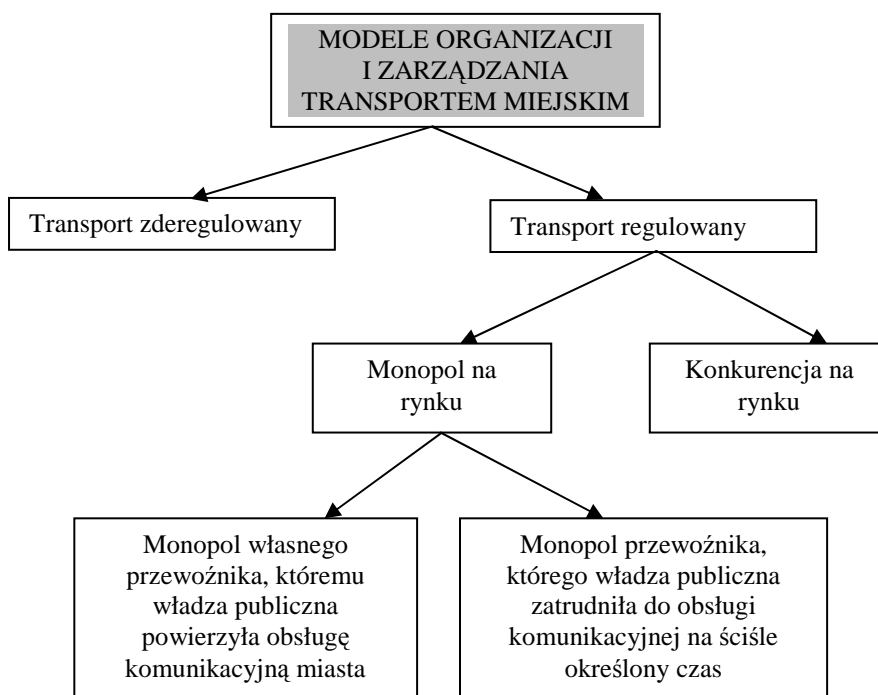
Model komunikacji regulowanej może opierać się na monopolu jednego przewoźnika lub na konkurencji przewoźników. Biorąc pod uwagę kryterium konkurencji po stronie podaży, w ramach modelu regulowanego, można wyróżnić następujące rozwiązania:

- monopol jednego przewoźnika, stanowiącego własność gminy, powołanego do bezterminowej obsługi komunikacyjnej całego miasta;
- monopol jednego przewoźnika, który został zatrudniony do obsługi komunikacyjnej miasta w ściśle określonym czasie na podstawie wygranego przetargu;

- konkurencję na rynku przewoźników, którzy wygrali przetargi na obsługę wyodrębnionych fragmentów sieci komunikacyjnej miasta.[8]

Model z rozdzielonymi funkcjami organizatora i wykonawcy, stwarza warunki do konkurencji i wyzwala motywację u przewoźników do poprawy jakości obsługi pasażerów.

Podstawowy model organizacji i zarządzania transportem miejskim, w zależności od zakresu regulacji przedstawiono na Rys. 2.



Rys. 2. Model organizacji i zarządzania transportem miejskim w zależności od zakresu regulacji przez władzę publiczną

Bibliografia: [3]

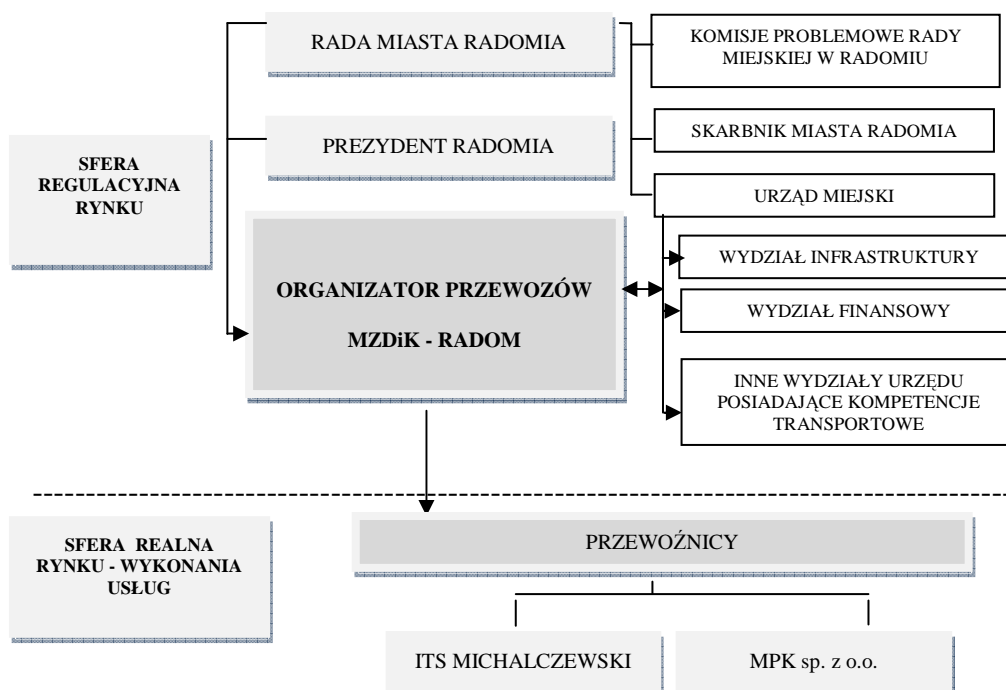
W następstwie tych zmian ukształtował się model organizacji transportu zbiorowego polegający na dwóch, stosowanych w praktyce, rozwiązaniach:

- Organizacja transportu miejskiego, gdzie usługi transportowe świadczone są konsumentom przez zarząd transportu miejskiego (ZTM). Zarząd organizuje przewozy dla miasta i konsumentów korzystając z usług przewoźników transportu miejskiego.
- Organizacja transportu miejskiego, gdzie usługi świadczy konsumentom przewoźnik wskazany przez miasto na zasadach kontraktu publiczno-prywatnego. Przewoźnik ten wykonuje jednocześnie wiele funkcji zarządu transportu miejskiego. W praktyce zwykle jest to podmiot komunalny – jednoosobowa spółka.

4. ROZWIĄZANIA ORGANIZACYJNO - ZARZĄDCZE SYSTEMEM PRZEWOZÓW ZBIOROWYCH NA PRZYKŁADZIE RADOMIA. KONTEKST UWARUNKOWAŃ JAKOŚCI USŁUG PRZEWOZOWYCH

Jednym z możliwych typów rozwiązań w zakresie organizacji i zarządzania transportem zbiorowym jest przejęcie organizacji i zarządzania obsługą komunikacyjną miasta przez wyspecjalizowany podmiot. To rozwiązanie organizacyjno - zarządcze zastosowano w Radomiu. Jest to rozwiązanie, które pozwoliło na wprowadzenie modelu regulowanego z konkurencją na rynku po stronie wykonania usług przewozowych. W modelu tym władza publiczna, poprzez powołaną jednostkę – MZDiK Radom, wykonuje swoje zadania regulacyjne. Ma ona realny wpływ na obsługę komunikacyjną mieszkańców Radomia.

Organizator przewozów – MZDiK Radom w trybie przetargów publicznych zleca przewoźnikom wykonanie usług komunikacji miejskiej na konkretnych liniach oraz kontroluje ich jakość i wykonanie. W systemie tym przychód z tytułu sprzedaży biletów dla pasażerów stanowi dochód jednostki organizującej przewozy MZDiK-Radom. Przewoźnicy zaś, za wykonanie usług przewozowych otrzymują wynagrodzenie, według stawki za jeden wozokilometr. W ujęciu schematycznym przyjęte w Radomiu rozwiązanie organizacyjno-zarządcze w zakresie komunikacji miejskiej przedstawiono na Rys.3.



Rys.3. Model organizacji komunikacji zbiorowej w Radomiu

Źródło: opracowanie własne

Przedstawiony model komunikacji zbiorowej (Rys.3), zastosowany w Radomiu, w którym istnieje organizator przewozów a po stronie wykonania ma miejsce konkurencja (na rynku, istnieje dwóch przewoźników), pociągają za sobą następujące konsekwencje:

- organizator obsługi komunikacyjnej Radomia podlega sterowaniu przez władzę publiczną – funkcjonuje w formie jednostki prawa budżetowego i nie posiada osobowości prawnej.
- ma miejsce, w miarę rytmiczna, weryfikacja prowadzonej działalności przewozowej przez rynek.
- realizowanie działalności przewozowej w systemie transportu zbiorowego Radonia jest wykonywane jednocześnie przez wielu przewoźników o zróżnicowanym potencjale ekonomiczno-technicznym i różnej formie własności. Jeden z przewoźników – MPK sp. z o.o., funkcjonuje jako spółka jednoosobowa gminy miasta Radomia, drugi zaś ITS Michalczewski – to podmiot prywatny, który wykonuje usługi przewozowe w oparciu o kontrakt przewozowy, będący formą partnerstwa publiczno prywatnego.
- w Radomiu funkcjonuje zintegrowany system komunikacyjny, pomimo konkurencji na rynku, co korzystnie wpływa na jakość usług i ich dostępność dla pasażera.
- organizator przewozów MZDiK - Radom posiada możliwość oddziaływania na walkę konkurencyjną między przewoźnikami pod kątem zapewnienia prawidłowego rozwoju obsługi komunikacyjnej pasażerów.
- organizator przewozów MZDiK - Radom precyzyjnie określa parametry ilościowe i jakościowe obsługi komunikacyjnej w kontraktach stanowiących podstawę prowadzenia przez przewoźników działalności przewozowej. W Radomiu ma więc miejsce całkowite uniezależnienie planowania oferty przewozowej od partykularnych interesów przewoźników.
- przewoźnicy otrzymują wynagrodzenie za działalność przewozową w postaci jednolitej zapłaty.
- w systemie komunikacji zbiorowej obowiązuje ujednolicony system opłat.

Najpopularniejszym, międzynarodowym standardem definiującym wymagania odnośnie systemu zarządzania jakością, na co już wcześniej zwrócono uwagę, jest norma ISO 9001. Przedstawione w jej treści wymagania znalazły również zastosowanie w opisanym modelu komunikacji zbiorowej w Radomiu.

MPK Sp. z o.o. jako przewoźnik miejski (świadczący usługi) dostosowuje swoją organizację i oferowane usługi do wysokich standardów, do czego zmusza rosnąca na rynku przewozów zbiorowych w Radomiu konkurencja. [4]

Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacji w Radomiu Spółka z o.o. od 15 października 1993 roku funkcjonujące jako jednoosobowa spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Gminy Radom szczególną uwagę przywiązuje do wdrażania rozwiązań kształtujących jakość oferowanych usług. MPK w Radomiu Sp. z o.o., w roku 2007, uzyskało Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością w zakresie usług przewozowych osób, diagnostyki i naprawy pojazdów oraz stacji paliw.

Celem strategicznym polityki jakości Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacji w Radomiu Spółka z o.o. jest systematyczne podnoszenie poziomu świadczonych usług przewozowych na terenie miasta Radomia i okolic tak, aby był wyższy od oferowanego przez inne, lokalne firmy przewozowe.

Postawiony cel jakościowy jest realizowany w Spółce głównie poprzez:

1. Doskonalenie świadczonych usług przewozowych w oparciu o aktualne potrzeby pasażerów, w tym w zakresie: bezpieczeństwa, punktualności jazdy, komfortu podróży.
2. Wdrożenie efektywnie funkcjonującego Systemu Zarządzania Jakością, zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2001 i ciągłe jego doskonalenie, które ma na celu usprawnienie organizacji Spółki, poprawę obsługi klienta, szerzenie odpowiedniej idei projakościowej wewnątrz Spółki.
3. Identyfikację pracowników z celami przedsiębiorstwa, oraz stałe podnoszenie ich kwalifikacji.
4. Optymalne wykorzystanie posiadanego taboru.
5. Sukcesywną wymianę autobusów na posiadające parametry przyjazne dla pasażerów, oraz spełniające najwyższe standardy ekologiczne - ograniczające niekorzystną dla środowiska naturalnego emisję spalin.

Zasady te zostały określone w dokumencie programowym dotyczącym kształtowania systemu jakości w Spółce tj.: Deklaracji Polityki Jakości (Księga Jakości MPK w Radomiu sp. z o.o.).

Model organizacji przewozów publicznych przyjęty w Radomiu pozwala na korzystanie z usług różnych operatorów komunikacyjnych. Jest to zgodne z modelem preferowanym przez inne miasta w Polsce, a także w Unii Europejskiej [10].

Jest to rozwiązanie oparte o partnerstwo publiczno-prywatne, w którym gmina jako organ administracji publicznej poprzez nową strukturę organizacyjną - *MZDiK* - organizuje, zarządza i kontroluje jakość wykonania usług w komunikacji miejskiej. Wykonanie tych usług jest zadaniem przewoźników, którzy realizują usługi w zakresie transportu miejskiego, zgodnie z warunkami ściśle określonymi w kontraktach.

5. WNIOSKI

Ostatnie lata w gospodarce to czas, w którym dokonało się wiele zmian. Konkurencja na rynku bardzo szybko rośnie – dotyczy to również rynku usług komunikacji miejskiej. W wyniku tego jakość usług, obsługi i podejścia do klienta w tej dziedzinie gospodarki stała się ważnym, wręcz podstawowym czynnikiem decydującym o sukcesie.

System zarządzania jakością wymusza na firmach komunikacji publicznej świadczenie usług na wysokim i coraz wyższym poziomie. Każda firma zobligowana jest do stałego monitorowania swojej działalności i stałego dostosowywania jej do aktualnych potrzeb klientów. Obecny rynek domaga się usług zaspokajających potrzeby i popyt odbiorców, inaczej nie ma szans utrzymania swojej działalności. Nie bez znaczenia jest również fakt, że firmy w coraz większym stopniu kierują swoje wysiłki na dbanie o środowisko i coraz częściej po ulicach kursują pojazdy przyjazne dla środowiska.

Dobra i coraz lepsza organizacja komunikacji publicznej, zmniejsza w znacznym stopniu ruch indywidualny – własnymi pojazdami - mieszkańców miast i ich okolic.

Każde miasto wypracowuje swój model, najbardziej dla niego odpowiednich, rozwiązań organizacyjno-prawnych zarządzania komunikacją zbiorową. Priorytetem tych rozwiązań jest dbałość o jakość usługi przewozowej. Stosowane na rynku komunikacji miejskiej rozwiązania winny być jak najbardziej przyjazne dla pasażera.

Radom, tak jak inne miasta, postawił na wysoką jakość usług przewozowych. Miejski Zarząd Dróg i Komunikacji (MZDiK), jako organizator komunikacji miejskiej w Radomiu, wdrożył system zarządzania jakością w swoich usługach przewozowych. Działania te są

zgodne z zaleceniami europejskiej normy jakości. Również przewoźnicy wykonujący te usługi na rynku, dbają o satysfakcjonujący pasażerów poziom jakości usług przewozowych.

6. BIBLIOGRAFIA

- [1] Iskra G.: *Istota Zintegrowanych Systemów Zarządzania i ich wpływ na zwiększenie konkurencyjności polskich przedsiębiorstw we współczesnej gospodarce rynkowej*, UMCS Lublin, 2007, s. 6
- [2] Wyszomirski O. (red):*Transport miejski. Ekonomika i organizacja*, wyd. Uniwersytet Gdański, 2008
- [3] Sawicki P.: *Charakterystyka oceny jakości w transporcie* , „Q Jakość” 2005 nr 1, s.62-68
- [4] Rudnicki A.: *Jakość komunikacji miejskiej*, „Zeszyty Naukowo-Techniczne Oddziału Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji w Krakowie”. Z.71, Kraków 1999 s.205
- [5] Starowicz W.: *Jakość usług w publicznym transporcie pasażerskim. Charakterystyka nowej polskiej normy (część 1)*, „Transport Miejski i Regionalny” 2004, nr 10, s.29
- [6] Koseleff Y.: *Service standard certification In the RATP operating sector*, „Public Transport International”, 2002, nr 5, s.31
- [7] Garvin, D.A.: *Managing Quality*. Free Press, 1988
- [8] Harvey L., Green D.: *Defining quality, Assessment and Evaluation In Higher Education*, 1993
- [9] MZDiK Radom, *Dane o komunikacji miejskiej w Radomiu*, <http://www.mzdik.pl/index.php?id=109> [wgląd: październik 2011].
- [10] www.iso.org