

**Rimma ROGOVA,
Doktor der Ökonomie und des Management, Professor MADGTU (MADI), Moskau**

„Steigerung der Leistungsqualität in Taxibranche und selbstregulierende Systeme“

«Проблемы повышения качества услуг таксомоторного транспорта на основе системы саморегулирования»

**доктор экономики и менеджмента,
профессор Рогова Р.Н.
МАДГТУ (МАДИ)**

Москва – самый большой город в Европе с одним из самых развитых рынков таксомоторных услуг. Однако, на сегодняшний день одной из приоритетных задач является создание гарантий качества этих услуг. Я считаю, что этого можно добиться только на основе изменений в области регулирования деятельности таксомоторного транспорта и, в частности, внедрения системы саморегулирования.

В настоящее время на территории г. Москвы с целью урегулирования отношений в области предоставления услуг такси действует Закон г. Москвы «О такси в городе Москве» (от 11.06.2008, № 22). В соответствии с этим Законом перевозчикам и службам заказа такси, включённым в Реестр, оказывается поддержка в форме: льгот по уплате налога в части средств, зачисляемых в городской бюджет, льгот по арендной плате за объекты недвижимости, находящиеся в государственной собственности города, права бесплатно использовать стоянки «Московское городское такси», информационного обеспечения.

В законе «О такси в городе Москве» определены основные понятия, связанные с таксомоторной деятельностью. Со вступлением в силу этого закона «Московское городское такси» завоевало достаточно известную популярность и у жителей города и у его гостей. Сегодня вызвать такси, набрав телефонный номер или через интернет, не представляет труда. Кроме того, тариф фирмы «Московское городское такси» значительно ниже, чем у других перевозчиков. Самое главное, что эта услуга, как правило, высокого качества, её отличает доверие к водителю и надёжность исполнения. Вместе с тем «частный извоз» сохранился, так как многие пассажиры из-за низкого уровня платёжеспособности ищут перевозчика с более низким уровнем тарифа, забывая о том, что подвергают себя опасности. В 2005 г. на Федеральном уровне в России было отменено лицензирование перевозок такси. В результате этого и отсутствия надлежащего транспортного законодательства появились перевозчики, которые не в состоянии обеспечить высокий уровень качества оказываемых услуг, так как часто не знают города, работают на технически неисправных автомобилях, не обладают необходимыми для профессии водителя автомобиля-такси профессиональными знаниями. Остаются нерешёнными и многие другие проблемы, например:

- нет рекомендаций по определению обоснованных требований, предъявляемых к выбору марки, типа, модели автомобиля, который может быть использован в качестве автомобиля-такси;
- нет рекомендаций по обслуживанию наименее защищённых слоёв населения: пенсионеров, инвалидов;
- и, конечно, самая острая проблема - борьба с нелегальным «частным извозом».

В связи с этим я считаю, что допуск к профессии и допуск на рынок таксомоторных услуг должна давать только профессиональная общественная организация, состоящая из высококвалифицированных специалистов именно в этой области, т.е. необходимо создать систему саморегулирования, которая и заменит устаревший институт лицензирования.

Главное - не лицензия как таковая, а право доступа к профессии и доступа на рынок транспортных услуг, которое может предоставить только профессиональное сообщество высококвалифицированных эрудированных специалистов, которые ко всему прочему несут весьма существенную социальную ответственность перед потенциальными пассажирами, т.е. населением России и, конечно, гостями страны, что, в свою очередь, поднимет имидж страны в мировом сообществе.

В настоящее время в связи с вступлением в силу с 1.1.2010 г. Федерального Закона России № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» отменены лицензии и создаются саморегулируемые организации в различных отраслях народного хозяйства: например, в строительстве, туризме, саморегулируемая организация независимых арбитражных управляющих, саморегулируемая организация адвокатов, саморегулируемая организация аудиторов, находятся в стадии разработки модели перехода на эту форму организации бизнеса строительные фирмы и страховые компании, но нет пока официальных законодательных актов по созданию саморегулируемых организаций перевозчиков, в том числе и на таксомоторном транспорте, хотя научные исследования в этой области давно ведутся (например: под руководством автора выполнены диссертационные исследования, в которых обосновывается рациональность перехода на саморегулирование и даются рекомендации и методики).

Поэтому создание системы саморегулирования представляется одним из наиболее важных моментов изменения в области регулирования таксомоторной деятельности.

В этом случае любая фирма таксомоторного транспорта обязана являться членом одной из саморегулируемых организаций такси. Это положительный фактор, так как саморегулируемая организация такси - это профессиональное сообщество, членам которого должны быть известны сложности и проблемы организации таксомоторных перевозок, а также новейшие достижения мирового сообщества для решения этих проблем.

Это ещё раз подтверждает стремление многих организаций осуществлять свою деятельность на уровне мировых стандартов, а подсказать, как это сделать, могут только профессиональные сообщества, которые наряду с высоким уровнем эрудиции имеют высокий уровень социальной ответственности.

Поэтому для решения этих вопросов надо разработать Концепцию развития такси, а на федеральном уровне - «Закон о такси», и стратегию их реализации.

При саморегулировании функциями государственного регулирования таксомоторной деятельности остаются:

- выработка государственной политики в сфере таксомоторной деятельности;
- нормативно-правовое регулирование в сфере таксомоторной деятельности, в том числе утверждение федеральных стандартов организации таксомоторных перевозок, а также принятие в пределах своей компетенции иных нормативных правовых актов, регулирующих таксомоторную деятельность и (или) предусмотренных Федеральным законом;
- ведение государственного реестра саморегулируемых организаций таксомоторного транспорта.
- анализ состояния рынка таксомоторных услуг в России.

В свою очередь, саморегулируемой организацией на таксомоторном транспорте признаётся некоммерческая организация, созданная на условиях членства в целях обеспечения условий осуществления таксомоторной деятельности.

Для того, чтобы таксомоторная фирма могла начать свою профессиональную деятельность, она должна быть внесена в реестр таксомоторных организаций саморегулируемой организации, членом которой такая фирма является. Индивидуальный предприниматель – водитель автомобиля такси – физическое лицо, получившее специальное профессиональное образование для доступа на рынок транспортных услуг должен являться членом одной из саморегулируемых организаций такси.

Государственный контроль (надзор) за деятельностью саморегулируемых организаций такси осуществляет правительство. Предметом государственного контроля (надзора) за деятельностью саморегулируемых организаций такси является соблюдение саморегулируемыми организациями такси требований законодательства России.

Несомненно важным является дополнение правовых основ регулирования таксомоторной деятельности в России новыми понятиями и разъяснениями в отношении федеральных стандартов таксомоторной деятельности и стандартов саморегулируемой организации, которые необходимо разработать в соответствии с международными стандартами, которые также надо разработать.

Наличие и соблюдение стандартов обеспечит надёжность и даст гарантии высокого качества предоставляемых услуг.

В свою очередь стандарты саморегулируемой организации таксомоторного транспорта не должны противоречить федеральным стандартам таксомоторной деятельности.

Несомненно важным моментом является разработка Кодекса профессиональной этики водителей такси, который должен представлять свод правил поведения, обязательных для соблюдения водителями такси и таксомоторными организациями, при осуществлении таксомоторной деятельности. Это исключительно полезный и очень ценный документ для дальнейшего повышения качества предоставляемых услуг таксомоторным транспортом. Особенностью Кодекса должно явиться, в частности, введение разделов, которые касаются таких ситуаций, как учёт возможного конфликта интересов.

Основное требование состоит в соблюдении этического поведения, т.е. имеется в виду, что в ходе выполнения перевозок следует соблюдать основные этические принципы.

Концепция долгосрочного социально-экономического развития России на период до 2020 г. включает основные макроэкономические параметры инновационного развития страны на этот период, что, в свою очередь, позволит профессиональному сообществу на таксомоторном транспорте выработать новые методологические подходы для решения задач по существенному улучшению этой сферы деятельности. Нужно внедрять новые современные информационные технологии, которые приведут к повышению качества услуг таксомоторного транспорта.

В этой связи, необходимо:

- принятие новых и обновлённых законов в хозяйственной сфере;
- осуществить модернизацию всей системы регулирования деятельности на таксомоторном транспорте.
- расширить стимулы деятельности персонала, осуществив переориентацию на модель партнёрских отношений;
- разработать методологическое и методическое обеспечение адаптации стандартов таксомоторной деятельности к отраслевым особенностям с более широким привлечением профессионального сообщества;
- обеспечить правовые и организационные условия деятельности профессиональных объединений и саморегулируемых организаций в процессе организации модернизации таксомоторного бизнеса;
- реформировать налоговую систему с учётом отраслевых особенностей;
- особая роль должна быть отведена маркетингу.

Для реализации этих задач и должна быть создана саморегулируемая организация на таксомоторном транспорте.