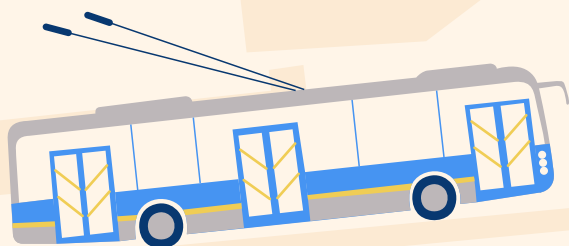
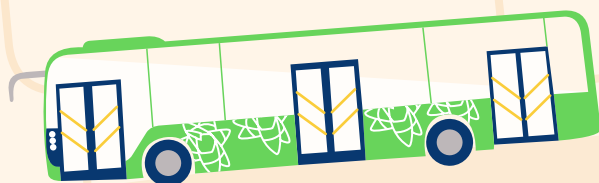


Жолаушылар үні

Қоғамдық көлік жолаушылары
қауымдастығы және қаладағы
мобильдік жөніндегі саясат



Кенжехан Қабдесов

ÄDİL QALA



Бұл құжатта қоғамдық көлік жолаушылары қауымдастығының халықаралық тәжірибесіне шолу, 2024 жылдың күзінде Алматыда жүргізілген сауалнама нәтижесі мен сарапшылар пікірі, сондай-ақ Алматыда қоғамдық көлік жолаушылары одағын (ҚЖО) құруға қатысты ұсыныстар жиналған. Есеп Фридрих Эберт қорының Қазақстандағы өкілдігі мен Urban Forum Kazakhstan қоғамдық қорының бірлескен бастамасы — ÄdilQala жобасының аясында дайындалды

Автордың көзқарасы Қазақстандағы Фридрих Эберт Қоры өкілдігінің көзқарасымен сай келмеуі мүмкін

Авторы: Кенжехан Қабдесов
Редакторы: Әділ Нұрмақов
Дизайнын жасаған: Анар Бүркітбаева
(c) Ädil Qala 2025

Сарапшы ретінде пікір білдірген Роман Барабанов,
Гаухар Достанова, Елена Ерзакович, Александра Матова
мен Андреас Шредерге алғыс айтамыз

Мазмұны

Кіріспе

1. Қоғам сұранысы

2. Халықаралық
тәжірибеге шолу

3. Ұсыныстар

Дереккөздер



Кіріспе

Әлемнің әр түкпіріндегі қоғамдық көлік жолаушыларының ұйымдары көлік саясатын жергілікті, ұлттық және тіпті халықаралық деңгейде дамытуда шешуші рөл атқарады. Олар қызмет сапасын жақсарту, жолаушылар құқығын қорғау және нормативтік-құқықтық процестерге ықпал ету сияқты біраз жұмысқа араласады. Тиянақты шешімдерге сұраныс өсіп жатқан тұста мұндай ұйымдардың маңызы арта бермек.

Жүргізілген зерттеулерге сәйкес, азаматтарды шешім қабылдау процесіне тарту қоғамдық көлік қызметінің сапасы мен тиімділігін айтарлықтай арттыруы мүмкін. Жолаушылар қажеттілігі мен қалауы қаланың көлік жүйесін жоспарлауда өте маңызды. Бұл олардың сұранысына қарай шешім қабылдауға, әділ әрі легитимді көлік саясатын құруға мүмкіндік береді. Бұл әсіресе тұрақты дамуға, климат өзгерісіне қатысты күрделі жобаларға өте маңызды.

АҚШ-тың Солтүстік Каролина штатындағы Уинстон Сейлем қаласында қоғамдық көліктің түнгі және демалыс күнгі жұмыс уақыты жолаушылар коалициясының арқасында ұзарған. Италияда жолаушылар қауымдастығы көлік жоспарына араласып, шешім қабылдау кезінде жолаушылар мүддесімен санасуға мәжбүрлейді. Мұндайда жолаушылар үні қала саясатына баланс әкеліп, қолжетімді әрі ыңғайлы көлік жүйесін жасауға септеседі. Жолаушылар қауымдастығы билікпен диалог бастай алады, көлік саясатын жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізе алады, жолаушылар құқығын қорғап, нормалар мен стандарттарды әзірлеуге қатысады.

Жолаушылар бірлестіктері не жалпы қоғамдық көлік қолданушыларының көлік саясатына араласуы Қазақстанда, әсіресе ірі қалалар үшін өзекті болып барады. United Research Technologies Group деректеріне сәйкес, Алматы тұрғындарының 70%-дан астамы қоғамдық көлікпен қатынайды¹. Қалада ыңғайлы жүріп-тұрғысы келетін жолаушылар өз мүддесінің ескерілуін талап ете бастады.

Өзге елдердің мысалынан жолаушылар қауымдастығы шынымен көлік саясатын тұтынушыға ыңғайлы етіп құруға септескенін көруге болады. Қазақстан да бұл тәжірибені өзіне бейімдеп қолдана алады.

¹«Алматылықтар Қазақстанның өзге өңірлеріне қарағанда қоғамдық көлікті жиі пайдаланады (түпнұсқа атауы: «Алматинцы чаще других казахстанцев используют общественный транспорт»), Kursiv.media, 2024 жылғы 5 шілде
<https://kz.kursiv.media/2024-07-05/print1041-kchl-transport/>

Қоғам сұранысы

Алматы тұрғындарының қоғамдық көлік жолаушылары одағын құру туралы пікірін білу үшін «ыңғайлы іріктеу» әдісімен қазақ және орыс тілдерінде онлайн-сауалнама жүргізілді. Сауалнама әлеуметтік желі арқылы таратылды. Оның ішінде Instagram-да таргет жарнама жасалып, жалпы саны 249 респондент қатысты. Бұл қоғамдық көлік қолданушыларының кең ауқымын қамтуға көмектесті, бірақ іріктеуде тура репрезентация жоқ, сондықтан сауалнама нәтижесі әлеуметтік желіде отыратын халықтың, оның ішінде салыстырмалы түрде белсенді бөлігінің пікірін көрсетеді.

Қатысушылардың негізгі бөлігі (68%) 18 бен 30 жас аралығындағы жастар болды. 31-45 жастағы респонденттердің үлесі – 24%, ал 46 жастан асқан қатысушылардың үлесі 10%-дан аз болды. Респонденттердің көпшілігі – әйел (63%).

Респонденттердің 60%-ы қоғамдық көлікпен күнде жүрсе, 22%-ы аптасына бірнеше рет мінеді. Жиналған дерекке сүйенсек, көлік қызметі тұрғындардың басым көпшілігінің өмірінде маңызды рөл ойнайды. Көліктің ең танымал түрлері – автобус пен метро.

Респонденттер қоғамдық көлікті бірнеше критерий бойынша 1-ден (мүлдем көңілім толмайды) 5-ке дейінгі (толық көңілім толады) шкалада бағалаған.

Нәтижесінде, жалпы алғанда, қызмет сапасына жолаушылардың көңілі толмайды.

Бірде-бір параметр 3,6 балдан жоғары баға алған жоқ.

1-сурет. Негізгі критерийлер бойынша орташа баға



«Сапар кезіндегі хабарландырулар» (3,6) және «аялдаманың жағдайы» (3,5) салыстырмалы түрде жоғары бағаланған. «Жүргізушінің жолаушылармен қарым-қатынасы» (3,3), «көлік жүргізудегі қауіпсіздік» (3,2) және «қоғамдық көлік туралы ақпарат алу» (3,1) орташа баға алды. Бұл осы мәселелерді жақсарту керек екенін көрсетеді.

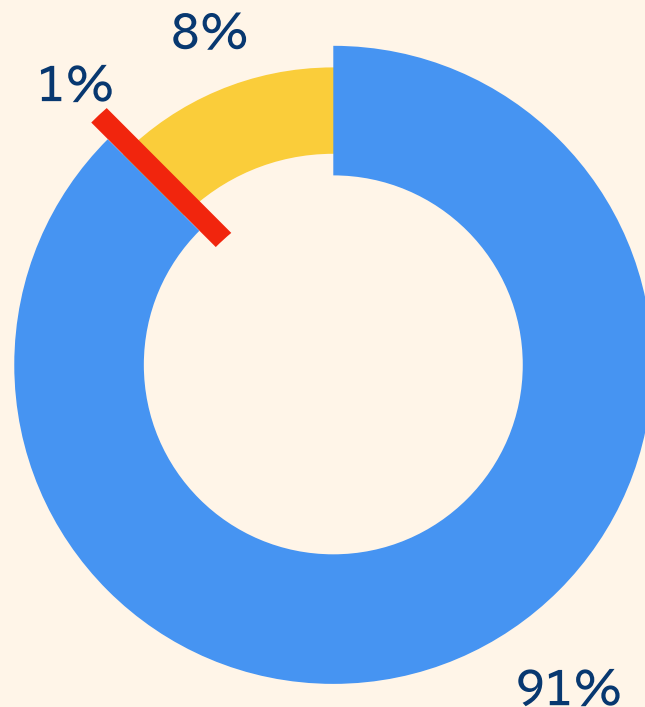
«Қоғамдық көліктің кестеге сәйкес жүруі» (2,8), «күту уақыты» (2,6), «көлік ішіндегі тазалық», «жеке қауіпсіздік» және «жолға кететін уақыт» (2,5) 3-тен төмен баға алды, ал ең үлкен мәселе «салондағы адам саны» (1,8) болып шықты.

Респонденттердің 91%-ы қоғамдық көлікке қатысты талқылаулар мен шешім қабылдау процесіне жолаушыларды қатыстыру өте маңызды деп есептейді. Бұл қоғамның ашықтық пен уәкілдікке деген сұранысының қаншалықты жоғары екенін көрсетеді.

2-сурет. Шешім қабылдау процесіндегі жолаушы уәкілетінің маңызы

Қоғамдық көлікке қатысты мәселелерді талқылауға және шешім қабылдауға жолаушыларды араластыру маңызды деп санайсыз ба?

- Иә, бұл өте маңызды
- Жоқ, бұл маңызды емес
- Білмеймін, көбірек ақпарат керек



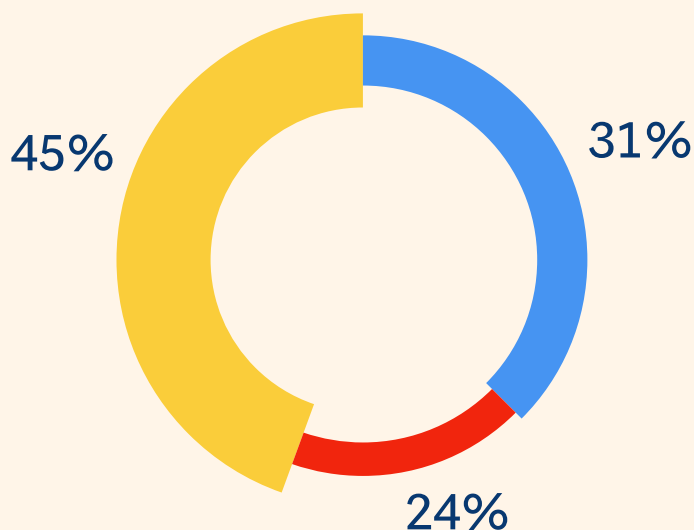
Қоғамдық көлік жолаушылары одағын құру туралы сұрақта қатысушылардың 31%-ы оған мүше болуға дайын екенін білдірген. Респонденттердің 45%-ы бейтарап жауап таңдап, ұйымның мақсаты мен міндеті туралы көбірек ақпарат қажет екенін айтқан. Бұл көрсеткіш мұндай ұйымның ықтимал әлеуетін көрсетіп қана қоймай, оның миссиясы туралы көбірек насихат жүргізу керектігін білдіреді, сондай-ақ оның болашақ ұйымдастырушыларына барынша ашық әрі түсінікті жұмыс механизмін құру жауапкершілігін жүктейді.

Респонденттердің көбі шешім қабылдау процесіне араласудың ең ыңғайлы жолы ретінде сауалнамалар мен талқыларға қатысуды, сондай-ақ ұсыныстар мен идеяларды енгізуді таңдаған. Бұл азаматтардың қала деңгейінде көлік саясаты бойынша кері байланыс беруге барынша әзір отырғанын көрсетеді.

3-сурет. Жолаушылар ұйымына мүшелік

Одақ жұмысына қалай араласқанды құп көресіз?
(Бірнеше нұсқаны таңдауға болады)

- Иә, дайынмын
- Жоқ, қызық емес
- Білмеймін, көбірек ақпарат керек



4-сурет. Ұйым жұмысына араласу

Одақ жұмысына қалай араласқанды құп көресіз?
(Бірнеше нұсқаны таңдауға болады)

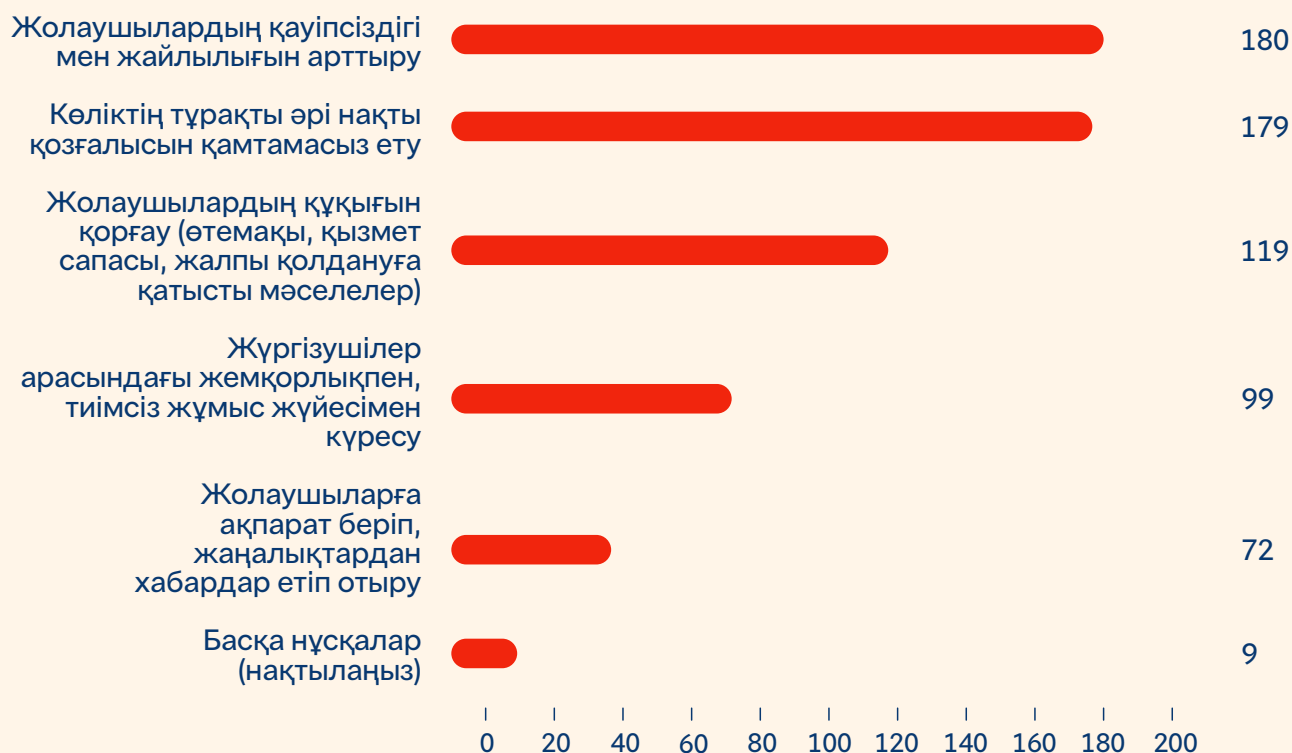


Респонденттердің көпшілігі мұндай ұйым құрылып жатса, оның негізгі міндеттеріне «жолаушылардың қауіпсіздігі мен жайлылығын арттыру», «көліктің тұрақты әрі нақты қозғалысын қамтамасыз ету», және «жолаушылар құқығын қорғау» болғанын қалайды.

5-сурет. Одақтың басты міндеттері

Жолаушылар одағы бірінші кезекте қандай мәселелерді шешуі керек деп ойлайсыз?

(Бірнеше нұсқаны таңдауға болады)



Респонденттердің 16%-ы ғана мұндай қауымдастықты қаржылай қолдауға дайын екенін білдірді, ал 52%-ы ұйым қаражатының есебі мен мақсаты туралы толығырақ білсе, мүше ретінде жарна төлеп немесе қайырымдылық жасап қолдай алатынын жеткізді. Бұл осыған ұқсас кез келген ұйымның бенефициар тартып, олардың сенімін алуы үшін ашық жұмыс істеуі қаншалық маңызды екенін көрсетеді.

Ашық сұрақтарға берілген жауаптардың әралуандығы қоғамдық көлікті жақсарту бойынша ұсыныстардың қаншалық кең ауқымды қамтитынын көрсетеді. Жазылған ұсыныстардың ішінде автобус жолақтары мен маршруттарды көбейту, метроны ұзартып, жеңіл рельсті көлік енгізу сияқты инновациялық шешімдер бар. Жолаушылар тасымал қауіпсіздігін арттыру, жеке кеңістікті қорғау, жүргізушілердің еңбек жағдайын жақсарту сияқты мәселелерге де назар аударады.

Сауалнамаға қатысушылар қызмет сапасын жақсартуда назар аударуға тұрарлық тағы бір маңызды бағыт – қоғамдық бақылауды атап өтті. Олар салондағы тазалықты бақылау жүйесін құру, көлік операторларының кірісі мен шығысы туралы ақпаратты барынша ашық ету және сайтта жұмыс нәтижесі туралы есеп жариялау жөнінде бастамалар көтерді. Сондай-ақ көлік қозғалысының онлайн кестесі бар ресурс жасау сияқты ақпарат алуды жеңілдететін идеялар айтылды. Респонденттер жауабы көп әрі алуан түрлі болғаны халықтың көлік жүйесін жақсартуға аса мүдделі екенін көрсетеді және бұл жолаушылар қауымдастығы жұмысының басым бағыттарын анықтауға негіз бола алады. Ал бұл қауымдастықтың азаматтар мен көлік құрылымдары арасында көпір болып, әлдеқайда сапалы әрі қолжетімді қоғамдық көлік жүйесін құруға барлық мүмкіндігі бар.



Халықаралық тәжірибеге шолу

Қоғамдық көлік ұзаққа жарамды қала кеңістігін құруда шешуші рөл атқарады, ал жолаушылардың мүддесін қорғайтын ұйымдар көлік жүйесін жақсартуға ықпал ете алады. Олардың әрқайсысының өзіне тән әдісі, міндеті мен көлік саласын дамытуға қосар үлесі бар.

Мысалы, АҚШ-та бұл саладағы негізгі ойыншы – Transit Riders of the United States Together (TRUST, <https://trustriders.org>). 2020 жылы құрылған бұл коалиция көлік құралдарының қауіпсіз, сенімді әрі қолжетімді болғанын қалайтын жолаушылардың басын қосқан. TRUST сонымен қатар ақпараттандыру бағытында шаралар ұйымдастырып, көлік қызметтері барлық әлеуметтік топқа теңдей ыңғайлы болуы үшін күреседі.

Данияда ұзаққа жарамды көлік саясатын құруда Council for Sustainable Transport ұйымы (<https://baeredygtigtrafik.dk>) үлкен рөл атқарады. Бұл қауымдастық автомобильдерді азайтып, велосипедшілер мен жаяу жүргіншілерге ыңғайлы жағдай жасауды және экологиялық таза қоғамдық көлікті дамытуды қолдайды.

Германиядағы PRO BAHN (<https://pro-bahn.de>) жолаушылардың ерікті де тәуелсіз қауымдастығы ретінде жұмыс істейді. Ол көлік саласын жақсартуға қатысты лобби жасайды, ақпараттандыру бағытында шаралар өткізіп, кеңес береді және БАҚ өкілдерімен ұдайы байланыста болып, тиянақты көлік шешімдерін насихаттап отырады.

Осыған ұқсас миссияны Италияда 1982 жылы Миланда құрылған Associazione Utenti del Trasporto Pubblico (UTP, <https://utpmilano.it>) атқарады. Бұл ұйым өзіне трамвай маршруттарын сақтап, дамыту, тариф жүйесін интеграциялау және қызмет көрсету сапасын бақылау сияқты міндеттер жүктеген.

Ал ұлыбританиялық Bus Users UK (<https://bususers.org>) автобус жолаушыларына жан-жақты қолдау көрсетіп, қызмет сапасын жоғары деңгейде ұстап отыруды, көлік қызметі қолжетімділігінің артуын қадағалап, көлік кедейлігі дейтін құбылыспен, яғни әлеуметтен оқшауланып, өмір сүру сапасының төмендеуіне әкеліп соғатын жағдаймен күреседі.

Бұл ұйымдардың бәрі – жолаушылар құқығын қорғап, қазіргі қоғам талабына сай экологиялық тұрақты көлік дамуы үшін жұмыс істеп жатқан жаһандық желінің бөлігі. Олар қызмет сапасын жақсартып қана қоймай, ыңғайлы да әділ қала кеңістігін құруға атсалысады.

Енді біз тәжірибесі мен әдістері, ұйым ішіндегі құрылымы Қазақстанға келуі мүмкін бірнеше қауымдастыққа шолу жасасақ.

European Passenger Federation (EPF)

Еуропа жолаушыларының Федерациясы, немесе EPF 2002 жылы Гент қаласында (Бельгия) қоғамдық көлік қолданушыларының мүддесін қорғайтын еуропалық бастамалардың ортақ платформасы ретінде құрылған.

Еуропа жолаушыларының федерациясы халыққа ыңғайлы әрі жайлы жағдай жасай отырып, тұрақты даму мен экология талаптарына сай сапалы қоғамдық көлік идеясын таратуға баса ден қояды. Ұйым Еуропаның көлік саясатын жасауға белсенді араласады: федерация зерттеулер мен талдауға негізделген ұсыныс айтып, жолаушылардың қалауына сай жүйе құруға ықпал етеді.

EPF зерттеу жұмыстарымен де айналысады. Ұйым Еуропа қалаларындағы көлік жүйесінің дамуын талдайды, халықтың бұл саладағы құзыретін арттыратын, хабардар қылатын білім беру бағдарламаларын сараптайды. Мұндағы маңызды бағыт – муниципалитеттерге кеңес беру, ұсыныстарын тарату және федерация мүшелері арасында байланыс орнату.

EPF көлік инфрақұрылымын жақсартып, қоғамдық көлік қолжетімділігін арттыруға бағытталған бірнеше негізгі еуропалық жобаға қатысады. Мысалы, SHOW жобасының аясында қаладағы автономды көліктердің рөлін зерттейді, ал Tod-is-RUR жобасында агломерацияларды көлікке ыңғайлы етіп дамыту бағытында жұмыс істеп жатыр. Upper жобасы Еуропаның 10 қаласында қоғамдық көлік танымалдығын арттыруға бағытталған, ал GEMINI жаңа көлік түрлері арқылы экологиялық таза мобильділікті дамытуды көздейді. Sign-AIR жобасы болса көлік операторлары өзара дерек алмасатын платформа әзірлеп жатыр².

²Сілтеме: epf.eu/wp/projects

2023 жылдың 10 қазанында Еуропа жолаушыларының Федерациясы Еуроодақтың көлік саясатын жасауда маңызды үлес қосты. Еуропа Парламенті мультимодаль цифрлық көлік қызметтерінің жаңа регламенті жобасын (MDMS) талқылап жатқанда, EPF өкілдері құжатты жолаушылар мүддесін негізге ала отырып әзірлеу керегін атап өтті.

Атап айтқанда, мультимодаль сапарды жоспарлау, брондау және жүзеге асыру кезінде туатын мәселелер көтерілген. Мұндайда жолаушылардың көбі ең қарапайым, бірақ экологиялық таза болмауы мүмкін баламаларды таңдауға мәжбүр болған. Талқылаудың нәтижесінде MDMS жолаушыларға көбірек таңдау мен ашықтық беріп, жағдайды өзгертудің негізгі механизмі бола алды.

Transport Focus

Transport Focus – Ұлыбританиядағы теміржол, қала арасында және қала ішінде қатынайтын автобустар мен трамвай жолаушыларының мүддесін қорғайтын көлік департаменті жанындағы тәуелсіз қоғамдық орган.

Бұл ұйым сауалнамалар мен зерттеулерге сүйене отырып көлік саясатындағы өзгерістерге лобби жасайды және қала басшылығына көлік қызметін халыққа ыңғайлы әрі қолжетімді ету жөнінде кеңес береді. Transport focus сонымен қатар жолаушылардың көлік компаниялары шеше алмаған шағымдарымен жұмыс істейді.

Түрлі көлік түрін қолданатын жолаушылар арасында тұрақты сауалнама жүргізіп отыру олардың нақты қажеттілігі мен қалауын жинап, көлік компаниялары мен билік органдарының алдында мүддесін қорғауға және оларға арнап ұсыныстар дайындауға мүмкіндік береді³.

Мысал үшін, 2021 жылдың қыркүйегінен бастап бірнеше жыл қатарынан автобус жолаушылары арасында ұлттық сауалнама (Bus User Survey) жүргізілген. Бұл пандемиядан ес жиып жатқан жолаушылардың қызмет сапасына көңіл толу деңгейі қалай өзгергенін бақылап, кейін сәйкесінше жергілікті деңгейдегі саясатты сол бағытта түзетуге мүмкіндік берді. Қазір де тарифтерге қатысты кейінгі деректі жинап, дұрыс шешімдер қабылдау үшін белгілі бір жиілікпен Your Bus Journey сауалнамасы жүргізіледі.

Give Bus a Go («Автобусқа мүмкіндік беріңіз») кампаниясы Вест-Мидленс⁴ аймағында автобустың танымалдығын арттыруға және жолаушыларға қызмет көрсету сапасын жақсартуға бағытталған. Жоба тұрғындармен байланысып, олар неге автобус орнына басқа көлік түрін таңдайтынын сұраған, кейін жиналған себептерді шешу жолын ұсынған. Басты назарда үш негізгі аспект болды: жол жүру қолжетімділігі, маршруттардың уақытылы жүруі және жолаушылардың одан хабардар болуы.

Науқанның маңызды бөлігі Busketeers дейтін бастама болды (musketeers, яғни мушкетерлер сөзін ойнатып пайдаланған). Оның аясында әдетте автобуспен жүрмейтін бір топ ерікті автобусқа отырып, мобильді қосымша мен әлеуметтік желіде не көргенін жазуға келіскен. Олардың пікірі автобус артықшылықтарын ғана жеткізіп қоймай, жақсартуды қажет ететін жерлерді анықтауға мүмкіндік берген.

³Сілтеме: transportfocus.org.uk/insight/bus-users-weekly-survey/

⁴Сілтеме: transportfocus.org.uk/publication/give-bus-a-go-report/

Қоғамдық көлік қолданушыларының қауымдастығы

Public Transport Users Association немесе PTUA⁵ коммерциялық емес ұйымы 1976 жылдан бастап Австралияның Виктория штатында қоғамдық көліктің сапасын жақсарту және жеке көліктерге деген тәуелділікті азайтуға қатысты жобалармен айналысады. Ұйым жолаушылар құқығын қорғау мен тиянақты мобильділік салаларында айқын көшбасшы саналады.

PTUA түрлі кампания мен зерттеу жүргізу, билікпен байланыс орнату арқылы халық арасында ең ыңғайлы қозғалыс түрі ретінде қоғамдық көліктің қолжетімділігін, сапасын және экологиялық тазалығын арттыруға ден қояды.

Every 10 minutes to Everywhere кампаниясының (10 минут сайын жан-жаққа) аясында Мельбурнда кестесі тығыз маршруттар желісін жасау мәселесі (автобус, трамвай мен пойыздарды қоса алғанда) көтеріліп жүр. Ал Better Busses (автобустарды жақсарту) дейтін тағы бір жоба қоғамдық көліктерді тоқпен жүргізу және электр автобустарының бағыттарын шалғай аймақтарға дейін созу бастамасын көтереді.

Ұйым біраз жетістікке жеткен. 1983 жылы мультимодаль билет жүйесі енгізіліп, 1999 жылы пойыздар мен трамвайлардың демалыс күнгі кестесі жақсарды.

2023 жылы PTUA үкіметті жолаушылардың көлік карталарынан алынған артық қаражатты қайтармау туралы шешімін қайта қарауға мәжбүр етті.

⁵Сілтеме: ptua.org.au

Көлік қолданушылары қауымдастығының ұлттық федерациясы (FNAUT)

Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) 1978 жылдан бері жұмыс істейді. Бүгінде оған кіретін Франциядағы жолаушылардың 160 қауымдастығы әр аймақтағы көлік саясатын жасауға белсенді араласады⁶. FNAUT тұтынушылар құқығын қорғайтын ұйым ретінде тіркелгендіктен, бұл оған мемлекеттік органдар мен көлік кәсіпорындарының алдында жолаушылар уәкілі болуға мүмкіндік береді.

Федерация жұмысының негізгі бағыттары – жеке көлікке балама ретінде қоғамдық көлікті, экологияға әсері ескерілген көлік қызметтерін насихаттау, қоғамдық көлік қолжетімділігін арттыру және велосипедшілер, жаяу жүргіншілер мен мүгедектердің қалада ыңғайлы жүріп-тұруына жағдай жасау.

FNAUT заң шығаруда және көлік компаниялары қызметіндегі мәселелерді (айыппұл, кешігу, келеңсіз жайттар және т.б) шешуде айтарлықтай жетістікке жеткен.

FNAUT EPF мүшесі ретінде Еуроодақ деңгейінде көлік саясатын құруға қатысады, оған қоса Réseau Action Climat және les Amis de la Terre сияқты экологиялық ұйымдармен серіктес.

⁶Сілтеме: fnaut.fr

Қоғамдық көлік жолаушылары қауымдастықтарының ұйымдастыру формасы мен басқаруындағы әралуандық мұндай ұйымның әдісі оның ауқымы мен міндеттеріне қарай әртүрлі бола алатынынын көрсетеді.

EPF пен FNAUT қолшатыр сипатындағы құрылым ретінде берік иерархияда жұмыс істейді. Мұндағы ең жоғары орган – Бас ассамблея (ұйым мүшелерінің жалпы жиналысы): стратегиялық шешімдер, бюджет, алға жоспар, есеп, бәрі сонда қабылданады. Ал басқару жұмыстарына үш жылға сайланатын Басқарма мен Хатшылық жауап береді.

Transport Focus бюрократиясы азырақ форматта жұмыс істейді, бірақ ұйым үкіметтік құрылымға жататынын ескерсек, бұл форманы да әдеттегі жолаушылар құқығын қорғайтын қауымдастыққа тән дей алмаймыз. Transport Focus-тың негізгі функциялары екі топ арасында бөлінген: директорлар кеңесі стратегиялық басқаруға, ал менеджерлер тобы күнделікті басқаруға жауапты. Функциялар: саясат, зерттеулер, инновациялар, серіктестіктер сияқты мамандандырылған департаменттер арасында үлестірілген.

Ал PTUA ерікті ұйым болғандықтан оның жұмыс құрылымы қарапайым. Десе де стратегиялық даму мен қаржылық тұрақтылыққа жауапты Президент, хатшы және қаржы директорының нақты міндеттері бар. Тақырыптарына қарай жобалардың жұмысы комитеттер арасында бөлінген, ал командалар арасындағы ұйымшыл жұмысқа координатор жауап береді.

Бұл ұйымдардың бәріне ортақ белгі – ұзақ мерзімді жоспарлау мен жобалар жұмысы арасындағы тепе-теңдікті ұстап тұратын стратегиялық және операциялық басқару деңгейлері. Айырмашылықтарына келсек, әр ұйымның ауқымы мен миссиясына байланысты функцияларды орталықтандыру және рәсімдеу дәрежесіндегі өзгешелікті айтуға болады.

Қаржы модельдері де әр ұйымның құрылымы мен мақсатына қарай әртүрлі бола алатынын байқауға болады. EPF Еуроодақ пен халықаралық ұйымдардың гранттарын алады, мүшелік жарна мен донат жинайды.

PTUA негізінен жарна мен қайырымдылық қаржысына күн көреді, ал жеке жобаларына краудфандинг жүргізеді.

Transport Focus Көлік министрлігінің бюджетінен қаржыландырылады. Бұл ұйымның барлық бағыты мен операциялық шығынын қамтиды. FNAUT-тың үкімет пен Еуроодақ жарнасы, қайырымдылық пен гранттардан басқа баспа ісі, зерттеулер, іс-шаралар, конференциялар сияқты түрлі қызметтен түсетін кірісі бар, яғни әртараптандырылған тәсілді қолданады.

Ұсыныстар

Халықаралық тәжірибе көрсеткендей, жолаушылар қауымдастығы көлік қызметінің сапасын жақсартып, оның басшылығын ашық етуде маңызды рөл атқара алады. Олар саясатты жоспарлап, әзірлеуге үлес қосады, түрлі әлеуметтік топтың мүддесін ескеруге ықпал етеді және жаңа жобаларды енгізу кезінде жиі қайталанатын қателердің алдын алуға көмектеседі.

Сауалнама нәтижесі тұрғындар қаладағы мобильдік мәселесіне айтарлықтай қызығатынын көрсетеді. Респонденттердің 82%-ы қызмет сапасына көңілі толмаса да (сауалнамадағы параметрлердің ешқайсысы 5 баллдық шкалада 3,6-дан артық балл жинай алмады), қоғамдық көлікке күнде не аптасына бірнеше рет мінеді

Респонденттердің 91%-ы қоғамдық көлікке қатысты талқылау мен шешім қабылдау процесінде жолаушылар өкілі болуы өте маңызды деп санайды. Бұл қоғамда жоспар құруға араласу мен үлес қосуға деген сұраныстың жоғары екенін көрсетеді. Респонденттердің шамамен үштен бірі жолаушылар одағын құруды тап бүгін бастап кетуге дайын, ал жартысына жуығы ұйымның мақсаты туралы көбірек білсе, одаққа қосылуға қарсы емес.

Бұл зерттеу үшін арнайы сұралған сарапшылар Алматыда қоғамдық көлік жолаушылары қауымдастығы қолданушылар құқығын қорғау, қызмет сапасын жақсарту және жолаушы үнін естіртуде маңызды қадам екенін, бірақ мұндай бірлестік жасанды жолмен жасалса, сенімсіздік тудырып, тұрғындар арасында қолдау таппауы мүмкін екенін ескертеді. Бұл ұйым «жоғарыдағы» бір жобаның катализаторлығымен құрылған өнім емес, қоғамдық көлік жолаушыларының өзі бастама көтеріп құрған одақ болуы шарт.

Яғни, қауымдастық құру процесіне тыңғылықты дайындық, ұйымдастырушылық құрылым тұрақтылығы мен нақты айқындалған мақсат қажет. Оның бастамашылары талқылау барысында алдымен өзін көрсетіп, кейін ғана толыққанды институт ретінде жариялануы керек. Бұл институттың діңгегі болатын адамдар қоғамдық көлік жолаушылары ғана емес, бұл жұмысқа уақыты пен ресурсын арнауға дайын, сарапшылар тартып, жергілікті билік органдарымен, көлік компанияларымен қарым-қатынас орната алатын, ұсыныстарды алға жылжытуға қауқарлы белсенді азаматтар болуға тиіс.

Сонымен қатар, сарапшылар жобалау және урбанистика мәселелеріне келгенде жұмысқа сарапшыларды тарту керегін атап өтті. Өйткені жолаушылар мәселені бір қырынан ғана көріп қалса, сарапшылар қала құрылысының стандарттары, нормалары мен басқа да аспектілеріне қатысты тереңірек көзқарас ұсынуы мүмкін. Мамандар бұл ретте де халықаралық тәжірибе үлгі бола алар еді дейді.

Бұған қоса ұйым жаһандық мақсаттарын, тұрақты жұмыс механизмдері мен құрылымын алдын ала ойластыруы керегі айтылды, онсыз одақ көп қиындыққа кезігіп, өзектілігін жоғалтуы мүмкін. Бұл тиянақтылық қоғам мен серіктестер сеніміне ие болып, ұйымның ұзақ мерзімді перспективадағы тұрақты жұмысына көмектеседі.

Сарапшылар арасында ұйымды жаңа тәуелсіз институт ретінде құру (қоғамдық бірлестік) немесе оны қолданыстағы құрылымдардың, мысалы, тұтынушылар құқығын қорғау қауымдастықтарының не қала мәслихатының жанындағы арнайы орган ретінде жасау жолдары талқыланған. Әсіресе бастапқы кезде қаржы көзін іздеу қиынға соғатынын ескеру керек.

Халықаралық тәжірибеге, сауалнамалар мен сараптамалық сұхбаттарға сүйене отырып, қоғамдық көлік жолаушылар одағын (ҚЖО) құруға және оның өнімді жұмысына қажет мынадай практикалық қадамдар мен негізгі бағыттарды бөліп көрсетуге болады.

1. Ұйымның формасы мен құрылымын анықтау

Одақты үкіметтік емес ұйым не тұтынушылар құқығын қорғайтын қауымдастық ретінде тіркеу ең оңтайлы шешім болуы мүмкін. Бұл ҚЖО-ға қоғамдық көлік саласында тұрғындар мүддесін қорғауға, қоғамдық тыңдауларға қатысуға және түрлі деңгейде пікірталас ұйымдастыруға мүмкіндік береді. Ал оның ішкі құрылымы кеңес не басқармадан, түрлі бағыттағы жобаларға арналған кеңселері бар әкімшілік аппараттан және шығындардың ашықтығына жауап беретін қаржылық кеңестен тұруына болады.

2. Қаржыландыру және қаржы есебі

Әдетте мүшелік жарна қаражаттың негізгі көзі болып жатады, алайда Қазақстандағы азаматтық қоғамның жағдайы мен өмір сүру деңгейін ескерсек, тек соған үміт артуға болмайды. Әдепкі кезде фандрайзинг негізі донорлық гранттар, краудфандинг, халықаралық ұйымдармен бірлескен жобалар және консалтинг қызметтері болуы мүмкін. Бірақ кейін ұйымның арнайы қорын ашып, электронды билет беру жүйесі арқылы төленген әр жол ақысының белгілі бір пайызын сонда салып, жиналған қаржыны операциялық жұмысқа жұмсаған дұрыс болар еді.

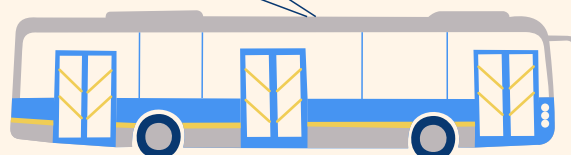
Қаржы көзі қандай болса да қоғам алдындағы сенімді арттырып, жаңа мүшелер тарту үшін жыл сайын кіріс пен шығыс есебін жариялап отыру керек.

3. Негізгі функциялар

- көлік қызметтерінің сапасын тұрақты қадағалап отыру
- мәселелерді құжаттап, талдау жасау
- сауалнамалар, онлайн-платформалар, жедел желі және азаматтарды қабылдау арқылы жолаушылар ұсынысын жинау, шағымдарымен айналысу
- инфрақұрылым жағдайы, кестемен жүру, сапардың қауіпсіздігі мен ыңғайлылығына қатысты тұрақты есептер жариялап отыру
- ұсыныстар дайындап, оларды енгізу бойынша жұмыс істеу
- жолаушылардың әкімдік пен тасымалдаушы алдындағы мүддесін қорғау
- халық арасында түсіндіру жұмыстарын, ақпараттық кампаниялар жүргізу,
- әкімдіктің қаладағы мобильдік басқармасымен, тасымалдаушылар қауымдастығымен, қоғамдық кеңеспен және аудандық әкімдіктермен жұмыс істеу
- жолаушылар үнін естірту мақсатында көлік инфрақұрылы жөніндегі негізгі жобалардың жұмыс тобына қатысу
- сарапшылар, БАҚ өкілдері және оператор өкілдерімен дөңгелек үстелдер өткізу
- ресми инстанцияларда жолаушылардың атынан уәкілдік ету, құқығын қорғау, оларға кеңес беру

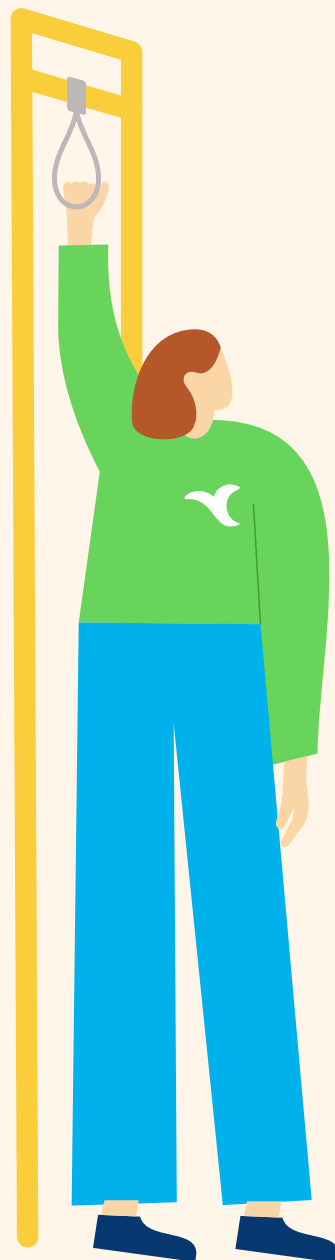
4. Халықаралық тәжірибені қолдану

Өзге елдердің тәжірибесін жүйелі түрде зерттеп, бейімдеу бұрын сыналған шешімдерді қаперде ұстауға мүмкіндік береді, ал халықаралық деңгейде ортақ жобаларға, бастамашыл топтардың желісіне қатысу ҚЖО-ның кәсіби дамуына, сараптамалық базасын кеңейтуге және одақтың беделін арттыруға көмектесуі ықтимал.



Осы айтылғандарды ескерсек, Алматыда қоғамдық көлік жолаушылары одағын құру қызмет сапасы мен қолжетімділігін арттыратын, қоғамдық көлікті тиімдірек ететін, жолаушылар мен билік органдары, тасымалдаушылар арасында неғұрлым тығыз байланыс орнатуға мүмкіндік беретін пайдасы мол бастама ретінде көрінеді.

ҚЖО тұрғындар арасында қолдау тапса, ұйымға қосылудың рәсімдері түсінікті, ал қаржы есебі ашық болса, бұл бастама ыңғайлы кері байланыс арнасы бар, жүйелі мәселелерге шешім ұсынатын, қаладағы мобильдік деңгейін арттыруға ықпал ететін, маңызды әрі әлеуметтік салмағы бар азаматтық институтқа айналуға, ең аз дегенде, барынша ыңғайлы әрі қауіпсіз көлік ортасын жасауға барлық мүмкіндігі бар.



Дереккөздер

^Isutcliffe, J. B., & Cipkar, S. (2017). Citizen participation in the public transportation policy process: A comparison of Detroit, Michigan, and Hamilton, Ontario. *Canadian Journal of Urban Research*, 26(2), 33–51. <https://cjur.uwinnipeg.ca/index.php/cjur/article/download/95/48>

^{II}Miriam, Ricci. (2021). 3. Public engagement in transport planning. doi: 10.1016/B978-0-08-102671-7.10694-3

^{III}Kim, W., Lowe, Pamela, Jones. (2023). 1. Participation and Equity in Municipal Transportation Decisions: A Chicago Case Study and a Politicized Capacity-Building Alternative. *Public Works Management & Policy*, doi: 10.1177/1087724x231193721

^{IV}Sørensen, C.H., Hansson, L. and Rye, T. (2023), "The Transformational Potential of Public Participation in Transport", Hansson, L., Sørensen, C.H. and Rye, T. (Ed.) *Public Participation in Transport in Times of Change* (Transport and Sustainability, Vol. 18), Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 181-194. <https://doi.org/10.1108/S2044-994120230000018012>

^VPhillip, Summers., Elim, Chao., Paula, McCoy., James, Perry., Scott, D., Rhodes. (2020). 1. Influencing Public Transportation Policy Through Community Engagement and Coalition Building: Process and Preliminary Outcomes.. *Progress in Community Health Partnerships*, doi: 10.1353/CPR.2020.0054

^{VI}Martin, Schiefelbusch. (2010). 4. Passengers as drivers of innovation in public transport planning? Conceptual issues and experiences. *Research Papers in Economics*,

^{VII}Carolyn, McAndrews., Justine, Marcus. (2015). 5. The politics of collective public participation in transportation decision-making. *Transportation Research Part A-policy and Practice*, doi: 10.1016/J.TRA.2015.06.014

Қосымша дереккөздер:

Adapting public transport to climate change: the key for resilient cities | UITP. (n.d.). UITP. <https://www.uitp.org/publications/adapting-public-transport-to-climate-change-the-key-for-resilient-cities-2/>

Electric Bus Operations and Maintenance | UITP. (n.d.). UITP. https://www.uitp.org/trainings/electric-bus-operations-and-maintenance_madrid/

Sagaris, L. (2018). Citizen participation for sustainable transport: Lessons for change from Santiago and Temuco, Chile. *Research in Transportation Economics*, 69, 402–410. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2018.05.001>

Yang, K., & Pandey, S. K. (2011). Further dissecting the black box of citizen participation: When does citizen involvement lead to good outcomes? *Public Administration Review*, 71(6), 880–892. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02417.x>

2025

