



# CiViTAS

Cleaner and better transport in cities



# 11

## POLICY ADVICE NOTES

# Повишаване на качеството на услугите в обществения транспорт

POLICY  
ADVICE  
NOTES

Инициативата CIVITAS е европейска акция, подкрепяща градовете в прилагането на интегрирана екологична и енергийно ефективна транспортна политика. Уроците, научени при планирането, прилагането и фазите на операциите по дейността са резюмирани в дванадесет Policy Advice Notes, които дават представа как да се справяме с проблемите на градския транспорт, с които ще се сблъскат европейските градове в бъдеще.



# Повишаване на качеството на услугите в общественения транспорт

Повишаване на атрактивността на обществения транспорт за гражданите



В рамките на CIVITAS II (2005–2009) са прилагани няколко мерки с цел повишаване на качеството и атрактивността на системата на градския транспорт. Опитът, натрупан по време на прилагането на мерките и най-важната информация, засягаща въвеждането на тези мерки са резюмирани в тези Policy Advice Note, за да поддържат и информират местните политици, заинтересувани от тези действия.

## Преглед

### ОПИСАНИЕ НА МЕРКИТЕ

За да станат по-атрактивни услугите на градския транспорт и по този начин да се намали използването на автомобили, градовете както и компаниите за обществен транспорт трябва да се стараят да осигурят едно високо качество на обслужване в системата на градския транспорт, като между другите мерки приложат и следните:

1. Разширяване и опростяване на мрежата на градския транспорт, например чрез
  - Реконструиране на топологията и,
  - Разширяване на часовия диапазон за работа и честотата
  - Въвеждане на транспорт, отговарящ на повикване (DRT), което е публична услуга в транспорта, работеща при повикване, например пасажерите се обаждат на автобуса по телефон
2. Модернизиране на инфраструктурата (особено на интер-модалните връзки) и създаване на повече удобство в цялото пътуване с обществения транспорт, например чрез
  - Монтаж на висококачествени приспособления за чакане (седалки, покриви, улеснения)
  - Изграждане на сигурни стойки за велосипеди, паркинги с прехвърляне на автобус, услуги за споделено шофиране и др.



- Улесняване на достъпа до станциите (например на пешеходни и велосипедни пътеки, знаци, пре-оформяне на заобикалящото пространство)
  - Модернизирани вагонния парк, за да се приспособи към изискванията на потенциалните клиенти, чрез подобряване на достъпа
  - Усъвършенстване на способностите на шофьорите за по-мек и енергийно ефективно каране
3. Подобряване на достъпността за всички хора, но особено за тези със специални нужди, например чрез
    - Въвеждане на различни информационни инструменти, които са адаптирани към хората с инвалидност (например системи с визуална помощ, гласови съобщения)
    - Подсигуряване на физическия достъп на приспособленията за чакане и превозните средства (например за детски колички, инвалидни столове и колички, рамки за ходене)
  4. Подобряване на сигурността и безопасността на станциите, спирките и превозните средства, както за пасажерите и водачите, така и за инфраструктурното оборудване, например чрез
    - Въвеждане на стратегия по сигурността, например като се инсталират камери по спирките и на превозните средства
    - Създаване на условия за по-добра безопасност на станциите и заобикалящите територии (например по-добро осветление)
    - Обучение по сигурност и безопасност, както и повишаване на бдителността сред пасажерите и водачите

## ЦЕЛЕВИ ГРУПИ

Мерките са насочени към текущите и потенциални потребители на обществения транспорт. В частност полза трябва да извлекат и хората с ограничена подвижност, старите хора, семействата с деца и младите хора. След което мерки за сигурност и безопасност трябва да се въведат и за защита на шофьорите от градския транспорт.

## ОТРАЖЕНИЕ И ПРЕИМУЩЕСТВА

**Следните преимущества могат да се постигнат, когато се приложат горните мерки за подобряване на качеството на услугите на градския транспорт:**

### За обществеността

С въвеждане на описаните мерки обществения транспорт става по-удобен, по-пригоден, достъпен и разбираем за всички. Броят пътници, които използват обществения транспорт, обикновено би се повишил, а хората с увреждания ще се почувстват по-малко социално изключени и ще се намали зависимостта на гражданите от техните автомобили с последващи ползи за околната среда.

### За всеки отделен човек

Качеството на живот на хората с намалена подвижност, както и на тези, които живеят в райони, които в миналото не са били свързани с мрежата на градския транспорт, ще се подобри. Демографските тенденции в европейските страни в последните години ясно показват, че ще се увеличава броя на възрастни хора. Да се направи градския транспорт по-достъпен за тази група граждани е едно от най-важните предизвикателства за социалното развитие на европейските градове. Също така хората, които обикновено не използват градски транспорт, поради съображения за сигурност, ще станат по-убедени след въвеждане на мярката.

### За фирмите

Ако компаниите за публичен транспорт подобрят качеството на услугата, то имиджа на тази форма на транспорт може да се подобри и броят пътници да се увеличи. Например при града Малмьо (Швеция) два основни маршрута на автобуса бяха реконструирани, което доведе до увеличаване на пасажерите с 20% в първите пет месеца. Увеличавайки достъпността с цел увеличаване на броя пасажери в колите на градския транспорт не изисква задължително големи инвестиции.



Чрез подобряване на сигурността в превозните средства и станциите, могат да се намалят разходите за ремонти в следствие на вандализъм. Например в Малмьо разходите за поддръжка на превозните средства са намалели с 30% за шест месеца след инсталиране на камери на автобусите и трамваите. Ако чрез въвеждането на новите инфраструктурни мерки като отделни ленти за автобусите, системата на обществената мрежа се подобри, то операторът на градския транспорт може да спести пари чрез подобро спазване на графика, което пък води до по-ефективно използване на колите.

### РАМКОВИ УСЛОВИЯ ЗА УСПЕХ

Връзката между политиката за паркиране и публичната транспортна инфраструктура е основа за поощряване на използването на алтернативни форми на транспорт. Например изискуемо предварително условие за успешното въвеждане на услугата паркиране с връзка за градския транспорт е да няма възможност за паркиране в близост до градския център. Тези елементи трябва да се подкрепят с комплексна промоционална и информационна система, която да е достъпна за различните групи от потребители.



## Стъпки за прилагане и график

**Когато се прилагат мерки за повишаване на качеството на градския транспорт, трябва да се вземат предвид няколко основни момента, включително въвеждането на поддържащи мерки и осигуряване на завършването в разумни срокове.**

### РАБОТЕН ГРАФИК

#### 1. Подготовка

- Установяването на работна група, включваща в частност хората със специални нужди, за да се вземат в пълна степен предвид техните изисквания
- Определяне на минимални стандарти за качество, които да се включат в правата на пасажера (например минимално ниво на надеждност или максимален толеранс за закъснение)

#### 2. Компилирайте основната информация

- Анализ на текущата ситуация на търсенето и предлагането в обществения транспорт
- Идентификацията на зоните, които не се достигат или са слабо посетени чрез обществения транспорт
- Проучване на текущото състояние на станциите и превозните средства на обществения транспорт, отчитайки сигурност, достъпност и комфорт, както и конкурентоспособност на обществения транспорт спрямо частните автомобили (особено времето за пътуване)
- Анализ на съществуващите стратегически документи за транспорта (стратегия за развитие на града, транспортна стратегия, транспортен план и др.) и проверка дали планираните акции са взаимносвързани.
- Проверка на техническото състояние на техническото оборудване и инструментариум, което може да повиши качеството (сигурност, достъпност, комфорт).
- Анализ на запознатостта на пазара с мерките, които ще се въвеждат.



### 3. Изискуеми формални решения

- Одобрение за началното финансиране на услугите и доставка на консултантски съвети за изработване на нова концепция за услугите на обществения транспорт.
- Разрешение за инсталиране на камери на превозните средства и на спирките
- Осигуряване на магазини и други услуги на интер-модалните възли за връзка.

### 4. Планиране на подобрения в смисъл на

- Осигуряване на обществения транспорт
- Оборудване и системи, които да подобряват комфорта, сигурността, безопасността и достъпността

### 5. Търгове за външни услуги

- Оперативни и допълнителни маршрути на обществения транспорт
- Услуги за сигурността
- Осигуряване на техническо оборудване
- Закупуване на земя, ако е необходима за изграждане на места за паркиране и връзка с обществения транспорт или връзка на обществения транспорт с велосипедни услуги и др.

### 6. Тестване на новите приспособления, привличайки потенциални клиенти и особено пътници с намалена подвижност

### 7. Модифициране, адаптация и въвеждане на новите приспособления

### 8. Обучение, образование и промоция

- Курсове за обучение и образование на водачите на автобуси и трамваи
- Маркетингова кампания за промоцията на новите услуги

### 9. Мониторинг и оценка

- Измерване и оценка на индикаторите, определени в началото на проекта, за да могат да се отчетат влиянията (броя (нови) пасажери, социално приемане сред гражданите, рейтинг на качеството от потребителите и т.н.)

## СЪПЪТСТВАЩИ МЕРКИ ЗА УСИЛВАНЕ НА ПОЛОЖИТЕЛНИТЕ ЕФЕКТИ

Ако са предприети следните мерки заедно с акциите, които повишават качеството на обществения транспорт, положителните ефекти от всички мерки може да се усили и да се постигне синергичен ефект. Импиджа, както и качеството на градския обществен транспорт може да се повиши чрез:

- Автоматично локализиране на превозните средства (AVL) и инструменти за управление
- Въвеждане на нови превозни средства, щадящи околната среда (например компресиран природен газ [CNG], водородни клетки)
- Развитие на марка за по-добро разпознаване на (подобрената) система на обществен транспорт
- Предлагане на иновационни системи за ценообразуване в обществения транспорт (например системи за плащане с интелигентни карти)
- Осигуряване на достъп до други, щадящи околната среда форми на транспорт, например чрез услугата на споделени велосипеди, таксите и споделено шофиране

## ГРАФИК

Времето, необходимо за прилагане на описаните мерки варира според избраната акция, както и броя маршрути, превозни средства или станции към които е адресирана. В рамките на CIVITAS II мерките са били прилагани в период от 2 до 4 години. Проследените времена за прилагане на различните работни стъпки са показани по-долу:

- Три месеца за започване на проекта и създаване на работен екип (Норуич, Обединено Кралство)
- Били са необходими между 5 и 33 месеца да се съберат данните и да се извършат исканите проучвания. Следните числа са примери от CIVITAS II:



- Пет месеца за преглед на състоянието на техническото оборудване (Плоещ, Румъния)
- 12 до 21 месеца за анализ на търсенето и събиране на информация за изискванията на потребителите
- 14 месеца за проучване на транспортната мрежа (Ла Рошел, Франция)
- 21 месеца за одит на сигурността (Краков, Полша)
- За развитие на подробна концепция за приложение на мярката се изискват между 12 и 32 месеца. Следните числа са примери от CIVITAS II:
  - 12 месеца за разработване на схема за достъп за хора със специални нужди (Ла Рошел, Франция)
  - 12 месеца за разработване на стратегия за сигурността за автобусите (Малмьо, Швеция)
  - 17 месеца за развитие на Отговаряща при Повикване Транспортна услуга (Краков, Полша)
  - 21 месеца за развитие на план за действие за сигурността на обществения спорт (Краков, Полша)
  - 32 месеца за развитие на концепция за висококачествени мобилни услуги (Бургос, Испания)
- Получаване на одобрението от политиките за обществения транспорт и / или държавата изисква от един до два месеца (Ла Рошел, Франция), но все пак процедурата е силно зависима от кооперацията на местните власти.
- Два месеца са били необходими да се подготви търг за оборудване с камери (Малмьо, Швеция), но все пак в някои страни има минимални срокове, изискуеми по закон за започване на търг
- Образователните и обучителни действия изискват между два и 28 месеца. Например за тренинг на 50 водачи на автобуси са били необходими 28 месеца за 10 курса

## Какви са привлечените инвестиции?

За всички описани мерки са необходими разходи за събиране на данни и анализ, както и за анализ на текущото техническо състояние и за процеса на планиране. Стратегиите и / или плановете за действие трябва да бъдат разработвани, прилагани, управлявани и контролирани. Разходите за оборудване зависят от мярката и степента на прилагане.

Когато се подобрява достъпността за всички на обществения транспорт, се правят следните категории от разходи:

- Инвестиции за реконструкция и адаптация на спирки и станции
- Инвестиции за реконструкция или доставка на превозни средства без бариери за достъп
- Информационни системи без бариери за достъп, позволяващи на всички пасажери да го достигнат, независимо дали са незрящи или глухи

В градовете CIVITAS II са били инвестирани между EUR 60 000 и 180 000 за подобряване на достъпността до спирките на обществения транспорт, както и на самите превозни средства от платформите на спирките. Например в (Бургос, Испания) бяха похарчени EUR 180 000 за подобряване на автобусните спирки и интер-модалните точки за прехвърляне.

За повишаване на качеството на инфраструктурата на обществения транспорт трябва да се бюджетира освен всички други и следните разходи:

- Инвестиции за нови приспособления за чакане, покриви, седалки и др. (построяване, придобиване и т.н.)
- Разходи за придобиване на земята, ако е необходимо повече пространство за новите приспособления (например пространство за паркинги с връзка към обществения транспорт)
- Разходи за почистване и поддръжка на новите приспособления



Например в CIVITAS II града Норуич (Обединено Кралство) са похарчени EUR 777 000 за изграждане на нови приспособления за трансфер в една железопътна станция (с около 3.5 милиона пасажери годишно). Там е било подоброено качеството на приспособленията за чакане, инсталирани са знаци за информация в реално време, направени са връзки за пешеходци и велосипеди и отвореното пространство е било реконструирано. За почистване и поддръжка на тези приспособления всяка година са необходими около EUR 10,000.

За реконструкция на мрежата и разширяване на зоната за достигане на системата на градския обществен транспорт се пораждат различни разходи, които са показани по-долу:

- Хардуер и софтуер за транспортни системи на повикване (център за мениджмънт, софтуер за разписания, бордово оборудване за превозните средства, подходящи коли)
- Оперативни разходи за транспортните системи на повикване (водачи, управление и др.)

За повишаване нивото на сигурност и безопасност на системата на градския обществен транспорт освен другите инвестиции са необходими и следните:

- Провеждане на уъркшопове и тренировъчни дейности за водачи и потребители на обществения транспорт
- Разходи по доставка, инсталиране, опериране и поддръжка за камери в автобусите или на спирките и станциите.
- Хардуер и софтуер, както и оперативни разходи за център по сигурността

Например в CIVITAS II града Краков (Полша) бяха похарчени EUR 10 000 за прилагане на одит на сигурността и кампания за дейности по сигурността. В Щутгарт (Германия) бяха необходими около EUR 50 000 за провеждане на тренировъчни уъркшопове за гражданите и служителите на градския транспорт. В Деберцен (Унгария) беше необходима сумата от EUR 20 000 за провеждане на десет тренировъчни курса за 50 водачи на авто-

буси. Общите разходи за покупка, инсталиране и тестване на камери в 180 автобуса на градския транспорт в Малмьо (Швеция) възлязоха на около EUR 900 000.

## Основни катализатори, които са предшественици на успеха

**Следните фактори, изброени по-долу, са основните движещи сили за започването, както и за прилагането на мерките, повишаващи качеството в обществения транспорт:**

- Добрата кооперация между партньорите по проекта улеснява възможността да се намерят компромиси по техническите аспекти, както и за ясни регулации, отнасящи се до заплащането на услугата и отговорността за нейната реализация
- Маркетинговите проучвания определят специфичните изисквания и нужди на целевите групи
- Политическата поддръжка и желание на местните лица, вземащи решения, да променят начина, по който се възприема и подкрепя обществения транспорт, за да стимулират различни целеви групи да използват тази форма на транспорт
- Системите за обществен транспорт е по вероятно да се възприемат от обществеността, ако услугите се предлагат на приемливи цени. За промоционални цели в началната фаза може да се разпространяват безплатни билети сред гражданите или да се осигуряват отстъпки за поощряване на нови категории потребители.



## Стратегии за успешно прилагане

### Политическа подкрепа

За да сме сигурни, че мерките няма да бъдат политизирани и че е минимизирано противопоставянето сред заинтересуваните (които могат да провокират неодобрение сред политиките), трябва да се организират срещи, за да се поощри диалога между участниците и да се представи проекта и неговите възможни ползи и влияния.

Много по-удовлетворяващо е когато мерките са част от цялостната стратегия на града или от предварително приет транспортен план. Ето защо е важно особено в началната фаза да се провери взаимносвързаността с такива документи по политиката. Важно е също така от самото начало да се информират (или дори ангажират) политиките в процеса на приготвяне и прилагане на мярката.

### Приемане

За да сме сигурни, че модификациите и новите услуги се приемат от публиката, както и от операторите и шофьорския състав, трябва да се приложат комуникационни стратегии и маркетингови кампании. Трябва да се организират срещи, които да доведат целите на мерките по-близо до потребителите и да обяснят очакваните положителни влияния. Тези събрания могат да се използват също така за по-добро разбиране на тревогите на целевите лица и да се идентифицира консенсус между тези заинтересувани лица. В частност търговците трябва да се вземат на борда в ранната фаза на приложение, тъй като тази група може да се страхува от финансови загуби например от преференциалните автобусни ленти, които отнемат от пространството на частния автомобилен трафик.

### Финансов мениджмънт

За да се осигури изпълнимостта на различните мерки и услуги е важно да се направи маркетингово проучване преди да се стартират дейностите. Това би трябвало да ни подсигури, че услугата се ползва от адекватен брой хора след въвеждането и. Трябва да се оформи бизнес план, подсигуряващ възможността за банково финансиране и дългосрочна жизнеспособност на проекта, както и източници на финансиране (приходи от билети, дългово финансиране или грант от структурни или регионални фондове).

Също така е важно да се изчисли потенциалното намаление на външните разходи, като резултат от мярката, като например спестяване на време, намаляване на шума и вредните емисии, намаляване на броя произшествия и т.н. Тези резултати могат да се ползват като аргументи в дискусиите за финансова подкрепа, както и за подготовката на промоционална кампания. За осигуряването на финансова подкрепа от самото начало е от полза, ако оператора на обществения транспорт е в добри отношения с властите по обществения транспорт (ако не са едно и също лице).

Все пак мерките осигуряващи достъпност на обществения транспорт за възрастните хора или инвалидите не трябва да се претегля само спрямо увеличени брой потребители, защото тези инвестиции попадат в областта на корпоративната социална отговорност.

### Изграждане на правна рамка

За да сме сигурни, че планираните подобрения на инфраструктурата (покриви, приспособления за чакане) се приемат от служителите по консервация на историческото наследство на града, трябва да се проведат ранни консултации за формата и архитектурата на конструкциите. За реконструкция на гара на железопътния транспорт във интермодален пункт за връзка е необходимо разрешение от националния железопътен оператор. За да сме сигурни, че мярката няма да бъде осуетена е важно да комуникираме регулярно с ключовите заинтересувани лица и да сме сигурни, че в ход са коректни процедури.





### **Условие на правната рамка**

За въвеждане на камери за повишаване на сигурността в мрежата на обществен транспорт е важно да се анализират условията на легалната рамка, за да сме сигурни че използването на техническо оборудване е в унисон със закона за личното пространство. Трябва да се определи кой може да използва данните, записани от камерите (например само полицията) и колко дълго ще се съхраняват те. Нивото на сигурност и безопасност трябва да се включи в договорите между отговорните местни власти и оператора на обществен транспорт.

### **Технически страни**

Трябва да се извърши подробен анализ за наличното техническо състояние, както и да се обмени опит с други градове, за да се предотврати грешка или некачествено изпълнение от не-тествани технологии, технически системи или методики, несъвместимости между системите или рисковете за сигурността при определени технологии.

### **Институция и организация**

За успешно прилагане на мерките е важно да имаме добри отношения със съседните местни и регионални власти, като например областния съвет или регионалните власти. Това например би трябвало да предотврати ситуация, в която различно власти планират подобни мерки по едно и също време без да се консултират едни с други.

Услугите на повикване трябва да се интегрират институционално, което означава, че трябва да се установи легална база между оператора на обществен транспорт и властите по обществен транспорт, което още означава плащания или правила за реимбурсация.

Имайки предвид развитието на интер-модалните връзки, необходимо е да се знае кои местни предприятия са отговорни за развитието на допълнителни услуги във важните за пасажерите транспортни центрове. Ако има каквато и да е несигурност по отношение на тази тема, юридическите отдели на различните партньори трябва да

определят различните законови граници преди разработването и въвеждането на мярката.

След това също така трябва да се насърчи добрата кооперация между множеството заинтересувани на местно ниво и ниво отдели. Трябва да се има предвид, че това изисква значително време, защото изкоаването на споразумение между всички привлечени страни (оператори на обществен транспорт, местните лица вземащи решение, потребители и др.) и координирането паралелно на всички относими аспекти (техническа изпълнимост, процедури по делегиране на управление, общ имидж) е дълъг процес.

## **ОСНОВНИ ЕЛЕМЕНТИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ**

- Когато се прилагат мерки за повишаване на качеството на обществен транспорт, трябва да се консултираме с хората със специални нужди, за да се вземат предвид техните изисквания.
- За да повишим приемането на новите услуги и инфраструктура от публиката, както и от операторите и шофьорския състав, са необходими комуникационни стратегии и маркетингови кампании.
- За да сме сигурни, че планираните подобрения на инфраструктурата (покриви, приспособления за чакане) се приемат от служителите по консервация на историческото наследство, трябва да се проведат ранни консултации за формата и архитектурата на конструкциите.
- За въвеждане на камери за повишаване на сигурността в мрежата на обществен транспорт е важно да сме сигурни че използването на техническо оборудване е в унисон със закона за личното пространство.



## Кои са хората, които трябва да бъдат привлечени?

### ЗАИНТЕРЕСУВАНИТЕ

Промяната на транспортните услуги в един град обикновено води до множество дискусии сред различни групи от хора. Ето защо е особено важно интензивно да привлечем заинтересуваните от самото начало на процеса на планиране:

- Текущи и потенциални потребители на градския транспорт в зависимост от типа на мерките могат да бъдат измежду всички други и:
  - Ползватели на карти
  - Жени
  - Хора с намалена подвижност
  - Стари и млади хора
  - Резиденти и посетители
- Конституирани групи (например велосипедисти и групата на пешеходците, асоциации на хора със специални нужди)
- Бизнес асоциации (например хотели, магазинери, оператори на таксите)
- Местни и регионални политици и местни групи по интереси (например групи за околната среда) НПО-та
- Други компании на пазара на транспорта, като например оператори на железопътния транспорт, управляващи железопътната инфраструктура и др.
- Медии

### ОСНОВНИ ПАРТНЬОРИ НА ПРОЕКТА

Привличането на следните партньори е особено важно за успешното прилагане на мерките за качество в градския транспорт:

#### Вземащ решение

- Градски съвети,
- Властите по градския транспорт или
- Транспортните отдели

#### Операторът

- Компании за обществен транспорт

#### Финансовия мениджмънт

- Финансовия отдел на общината и
- Компании за обществен транспорт

В някои страни финалното одобрение за финансиране и размера на схемата трябва да се вземе от градския съвет. Още повече градския съвет трябва да се информира за разходите и приходите на определени периоди.

#### Други

Университети или подобни изследователски институции трябва да бъдат привлечени в събирането на данни (например анализи на нуждите на потребителите) е оценка на резултатите и влиянията. За техническа поддръжка (адаптация на персоналния софтуер, разработването на техническото оборудване и т.н.) трябва да се привлечат частни фирми. За промоционалните и информационни кампании, трябва да се назначат фирми за консултации по връзки с обществеността. За инфраструктурата, която трябва да се построи трябва да се привлечат архитекти, за да се постигне съвместимост с изградената околната среда.





## Практически примери от CIVITAS II

**В рамките на CIVITAS II 14 града са приложили мерки, работещи по повишаване на качеството на градския обществен транспорт (1 = Инфраструктура, 2 = Мрежа на обществения транспорт, 3 = Достъпност, 4 = Сигурност и безопасност):**

**Ла Рошел (Франция):** Изграждане на втори паркинг с връзка към градския транспорт<sup>1</sup>; Услуги на нощни таксите, реорганизация на автобусната мрежа<sup>2</sup>; Подобряване на инфраструктурата за колективния транспорт<sup>3</sup>

**Норуич (Обединено Кралство):** Връзка на железопътна гара<sup>1</sup>

**Плоещ (Румъния):** Подобрена инфраструктурата за колективния транспорт<sup>1</sup>

**Престън (Обединено Кралство):** Създаване на надземна мрежа за услуги на обществения транспорт, подобрена инфраструктурата за колективния транспорт<sup>1</sup>; Услуги на повикване и захранващ блок<sup>2</sup>

**Тулуза (Франция):** Разработване на услуги с доближаване на картата до устройството на важните пасажерски транспортни точки<sup>1</sup>; Подобряване на качеството и структурата на услугите на обществения транспорт, интегриране на транспорта на повикване като допълнителна услуга към обществения транспорт<sup>2</sup>; Подобряване на достъпността до услугите на обществения транспорт<sup>3</sup>

**Бургос (Испания):** Високо качество на мобилните услуги<sup>2</sup>; Достъпност за хората с ограничена подвижност<sup>3</sup>

**Генуа (Италия):** Високо качество на мобилния коридор<sup>2</sup>

**Краков (Полша):** транспортни услуги на повикване<sup>2</sup>; План за действие по сигурността на градския транспорт<sup>4</sup>

**Малмьо (Швеция):** Маркетинг на системата от нови маршрути на градския транспорт<sup>2</sup>; Подобрена сигурност и безопасност в автобусите<sup>4</sup>

**Оденс (Дания):** Интеграция и качествени подобрения на екологичните форми<sup>2</sup>

**Потенца (Италия)** система от транспортни услуги на повикване<sup>4</sup>

**Венеция (Италия):** Въвеждане на намалено въздействие, достъпни-за-всички водни автобуси<sup>3</sup>

**Деберцен (Унгария):** Обучение за водачите от обществения транспорт по безопасност и сигурност<sup>4</sup>

**Щутгарт (Германия):** План за действие по сигурността за подземна железница<sup>4</sup>

# www.civitas.eu

Уеб-сайтът на CIVITAS съдържа информация за **новини и събития**, свързани с CIVITAS. Той предлага преглед на **всички проекти на CIVITAS**, **градовете на CIVITAS** и съдържа **данни за контакт** с над 600 човека, работещи в рамките на CIVITAS.

Вижте уебсайта на CIVITAS и потърсете **основни примери на опит** в екологичния градски транспорт, който понастоящем се използва в градовете. Ако някоя от идеите може да послужи на вашия град или просто се интересувате да научите повече, свържете се със съответната личност, отговаряща за тази мярка.

В допълнение получавате задълбочени познания за **повече от 650 иновационни примера** от демонстрационните градове на CIVITAS.



## Контакти

CIVITAS Secretariat  
C/o The Regional Environmental Center  
for Central and Eastern Europe (REC)  
Ady Endre út 9-11, 2000 Szentendre  
HUNGARY

Имейл: [secretariat@civitas.eu](mailto:secretariat@civitas.eu)  
тел: +36 26 504046, факс: +36 26 311294



THE CIVITAS INITIATIVE  
IS CO-FINANCED BY THE  
EUROPEAN UNION

**Издател:** CIVITAS GUARD – Оценка, мониторинг и разпространение на CIVITAS II. Автор: Institute for Transport Studies, University of Natural Resources and Applied Life Sciences (BOKU), Vienna Оформление: FGM-AMOR – Austrian Mobility Research. **Източници:** [www.eltis.org](http://www.eltis.org) (изображение на главната страница). Всички фотографии са осигурени от градовете на CIVITAS и от екипа CIVITAS GUARD (ако не е отбелязано друго) и са одобрени за излагане в тази публикация. Числата и стойностите, които са приложени, са взети основно от резултатите на демонстрационните проекти на CIVITAS, докладвани от участващите градове. Където е подходящо, е използвана повече информация от литературата. **Издание 2010 г.** Отпечатано в Австрия.

Нито Европейската Комисия, нито личност, действаща от името на Комисията може да бъде отговорна за начина, по който може да бъде използвана информацията, съдържаща се в тази публикация. Мненията, изразени в тази публикация, не са били приети или по какъвто и да е начин одобрени от Комисията и на тях не трябва да се разчита, като на такива, изразяващи мнение на Комисията.

**CIVITAS Initiative е съ-учредена от Енергийната и транспортната части на рамкова програма RTD на ЕС.**

# CIVITAS