

**УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ**

**ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ ПЕРЕВЕЗЕНЬ**

**Кафедра управління вантажною і комерційною роботою**

**ТЕХНОЛОГІЧНІ ОСНОВИ  
ТРАНСПОРТНОГО ЕКСПЕДИРУВАННЯ**

*Конспект лекцій*

**Частина 2**

**Харків 2024**

Технологічні основи транспортного експедирування: Конспект лекцій / А. О. Ковальов, С. М. Продащук, О. О. Шапатіна, Г. С. Бауліна. – Харків: УкрДУЗТ, 2024. – Ч. 2. – 79 с.

У конспекті лекцій розглянуто особливості транспортного експедирування при міжнародних перевезеннях, значення транспортного експедирування у формуванні логістичних систем, організацію складування, консалтингові та митно-брокерські послуги, організацію претензійно-позовної роботи на різних видах транспорту.

Рекомендовано для здобувачів вищої освіти спеціальності «Транспортні технології (на залізничному транспорті)» всіх форм здобуття освіти.

Бібліогр.: 39 назв.

Конспект лекцій розглянуто і рекомендовано до друку на засіданні кафедри управління вантажною і комерційною роботою 25 березня 2024 р., протокол № 9.

Рецензент

доц. Г. О. Примаченко

## ЗМІСТ

Тематичний план навчальної дисципліни.....	4
Вступ.....	5
Лекція 9. Транспортне експедирування при міжнародних перевезеннях	6
Лекція 10. Технологія комплексного транспортно-експедиторського обслуговування.....	15
Лекція 11. Значення транспортного експедирування у формуванні логістичних систем.....	21
Лекція 12. Управління транспортним процесом, організація складування, консалтингові та митно-брокерські послуги.....	32
Лекція 13. Оцінка рівня якості транспортно-експедиторського обслуговування.....	43
Лекція 14. Організація претензійно-позовної роботи.....	54
Лекція 15. Особливості претензійно-позовної роботи на різних видах транспорту.....	60
Список літератури.....	76

### Тематичний план навчальної дисципліни

Номер лекції	Тема лекції	Кількість годин
Лекція 9	Транспортне експедирування при міжнародних перевезеннях	2
Лекція 10	Технологія комплексного транспортно-експедиторського обслуговування	2
Лекція 11	Значення транспортного експедирування у формуванні логістичних систем	2
Лекція 12	Управління транспортним процесом, організація складування, консалтингові та митно-брокерські послуги	2
Лекція 13	Оцінка рівня якості транспортно-експедиторського обслуговування	2
Лекція 14	Організація претензійно-позовної роботи	2
Лекція 15	Особливості претензійно-позовної роботи на різних видах транспорту	2

## ВСТУП

Одним із напрямів покращення вантажних перевезень, як внутрішніх, так і у міжнародному сполученні є розвиток транспортного експедирування. Вивчення особливостей сфери транспортного обслуговування і дослідження тенденцій ринку вантажних перевезень в цілому є актуальним питанням розвитку та покращення самого процесу здійснення транспортно-експедиторського обслуговування.

Удосконалення правових, організаційних, технологічних, економічних та інформаційних аспектів транспортного та експедиторського обслуговування сприятиме підвищенню значення та конкурентоспроможності українських перевезень на світовому ринку.

У конспекті лекцій розглянуто особливості транспортного експедирування при міжнародних перевезеннях, значення транспортного експедирування у формуванні логістичних систем, управління транспортним процесом, організацію складування, консалтингові та митно-брокерські послуги, наведено оцінку рівня якості та технологію комплексного транспортно-експедиторського обслуговування, організацію претензійно-позовної роботи на різних видах транспорту.

В основу побудови змісту конспекту лекцій покладено програму навчальної дисципліни «Технологічні основи транспортного експедирування». Конспект лекцій надає можливість отримати вміння та навички для самостійного вирішення питань у сфері транспортного експедирування, а також узагальнює теоретичні, практичні та методичні положення щодо вирішення завдань у цій галузі.

Конспект лекцій може використовуватись здобувачами вищої освіти різних форм здобуття за спеціальністю 275.02 «Транспортні технології (на залізничному транспорті)» для самостійного опрацювання матеріалу дисципліни «Технологічні основи транспортного експедирування».

## **ЛЕКЦІЯ 9. Транспортне експедирування при міжнародних перевезеннях**

План

9.1 Зовнішньоторговельні документи.

9.2 Зміст, призначення і порядок використання міжнародної ТТН типової форми.

9.3 Міжнародні перевезення з використанням книжки МДП.

### **9.1 Зовнішньоторговельні документи**

До зовнішньоторговельних документів відносяться документи, які на різних етапах виконання зовнішньоторговельної угоди мають свої специфічні функції [1].

Зовнішньоторговельні документи можна поділити:

- на оперативно-комерційні;
- транспортні;
- товаросупровідні;
- розрахункові;
- страхові.

Договором транспортного експедирування може бути передбачено оформлення експедитором як транспортних документів, так і страхових, розрахункових, оформлення документів, що пов'язані зі зберіганням вантажу до його отримання у пункті призначення і т. ін. [2, 3].

## **9.2 Зміст, призначення і порядок використання міжнародної ТТН типової форми**

Для міжнародних перевезень у країнах, які приєднались до Конвенції про договір міжнародного автомобільного перевезення вантажів, використовується товарно-транспортна накладна типової форми CMR [4-6].

Транспортна накладна CMR – транспортний документ, найбільш широко використовуваний при міжнародних вантажних перевезеннях автомобільним транспортом. Транспортна накладна CMR виписується для підтвердження укладення договору перевезення, який визначає відповідальність відправника, перевізника й одержувача товару. Підтверджує, що вантаж в момент прийняття знаходився в належному стані, цілій упаковці, маркування і число місць відповідає зазначеним у накладній.

CMR заповнюється відправником вантажу за інструкціями і вказівками, які він отримує від транспортно-експедиторської компанії. Відправник несе солідарну відповідальність за правильність заповнення CMR.

Транспортна накладна CMR діє на підставі Конвенції про договір міжнародного автомобільного перевезення вантажів (КДПВ), яка містить загальні дані про вид, зміст, і правила заповнення накладної. Накладна CMR являє собою бланк, що складається з дванадцяти сторінок, віддрукованих на папері, що самокопіюється [4, 5].

Відповідно до КДПВ накладна складається як мінімум в трьох примірниках, підписується відправником і перевізником. Перші чотири примірники (сторінки) накладної пронумеровані та призначені учасникам договору перевезення:

- перший – вантажовідправнику;

- другий – вантажоодержувачу;
- третій – перевізнику;
- четвертий – для розрахунків.

Тільки перші три примірники комплекту накладних CMR мають юридичну силу. Кількість подальших примірників, що не мають юридичної сили, визначається кількістю вантажів, що перетинаються через митні пости та національними митними процедурами [6-8].

Транспортна накладна CMR – найважливіший міжнародний документ, який відіграє особливу роль в питаннях організації автомобільних перевезень. У ньому відбиваються основні відомості про транспортний маршрут, яким перевозиться товар [6-8].

Вона містить такі дані:

- характер вантажу і його пакування, кількість товару;
- юридичне найменування компанії перевізника;
- час, витрачений на транспортування вантажу;
- маршрут, по якому перевозили товар;
- інформація про документи, на підставі яких здійснювалося постачання;
- назва компанії відправника;
- назва компанії вантажоодержувача.

Якщо вантаж везуть кілька машин, або в одній машині кілька різних вантажів, кількість примірників документів визначається кількістю машин або видів вантажу. Перевезення небезпечних вантажів має відобразитися в накладній: згадується вид небезпеки і заходи безпеки.

Беручи вантаж, перевізник уважно його перевіряє і тільки тоді підписує накладну, на другому примірнику проставляючи власне ім'я з адресою. Якщо CMR-накладна не має жодних відміток перевізника, це вважається підтвердженням того, що на момент приймання вантажу перевізником він був зовні цілісний.



### 9.3 Міжнародні перевезення з використанням книжки МДП

Конвенція МДП застосовується до перевезень вантажів, що здійснюється без їхнього проміжного перевантаження, в дорожніх транспортних засобах, складах транспортних засобів або контейнерах, з перетинанням одного або декількох кордонів від митниці місця відправлення однієї з Договірних Сторін до митниці місця призначення іншої Договірної Сторони або тієї ж Договірної Сторони за умови, що деяка частина операції МДП між її початком і кінцем провадиться автомобільним транспортом [1, 3-6].

Положення Конвенції МДП застосовуються за умови, що:

- перевезення провадяться:

1) у дорожніх транспортних засобах, складах транспортних засобів або контейнерах, попередньо допущених до перевезення з дотриманням умов;

2) в інших дорожніх транспортних засобах, інших складах транспортних засобів або інших контейнерах у разі дотримання умов;

- перевезення гарантуються об'єднаннями, визнаними згідно з положеннями, і мають провадитися з застосуванням книжки МДП.

У разі здійснення міжнародних перевезень згідно з нормами Конвенції МДП, яка дає змогу значно спростити проходження митного контролю під час перевезення, використовується книжка МДП (Garner TIR), яка в цьому випадку скасовує необхідність застосування міжнародної накладної типової форми CMR [3, 4].

Вантажі, перевезені з дотриманням процедури МДП у запломбованих дорожніх транспортних засобах, запломбованих складах транспортних засобів або запломбованих контейнерах, як правило, звільняються від митного огляду в проміжних митницях. Проте з метою запобігання зловживанням митні органи можуть у виняткових випадках і,

зокрема, у разі наявності підозри в порушеннях провадити в цих митницях огляд вантажів [3, 7].

**Метою створення конвенції МДП** було:

- полегшення міжнародних перевезень вантажів дорожніми транспортними засобами;
- спрощення і гармонізація прикордонних та імпорتنих процедур, формальностей;
- створення міжнародної системи митного контролю.

**Зона дії конвенції МДП** поширюється на всю Європу, Північну Америку, частину Північної Африки, Чилі, Уругвай, Близький та Середній Схід. Положення Конвенції МДП стосуються перевезень автомобільним і змішаним транспортом. У ній містяться вимоги до засобів і технології перевезення [1, 4, 5].

**Система МДП** базується на таких основних чотирьох принципах:

- вантажі мають перевозитись у безпечних транспортних засобах або контейнерах;
- оплата митних тарифів і податків, якщо існує ризик їх несплати, має бути забезпечена міжнародною гарантією;
- вантажі мають супроводжуватися визнаною всіма країнами – учасницями Конвенції книжкою, яка використовується в країні відправлення і виконує роль контрольного документа в державах відправлення, транзиту і призначення;
- заходи митного контролю в країні відправлення вантажу мають бути такими, щоб були визнані достатніми в країнах транзиту і призначення.

**Книжка МДП** складається з чотирьох сторінок, обкладинки, невідривного аркуша та його корінця (обидві частини однакового розміру жовтого кольору), відривних аркуша № 1 і корінця № 1 білого кольору (вони призначені для використання в митницях відправлення і ввезення),

відривних аркуша № 2 і корінця № 2 зеленого кольору (вони призначені для використання в митницях вивезення і призначення) та протоколу про дорожньо-транспортні пригоди (жовтого кольору). Щодо призначення обкладинок книжки МДП, то на сторінці 1 усі п'ять граф заповнюються гарантійним об'єднанням, що видало книжку МДП (у графі 1 зазначається дата, до якої ця книжка може бути пред'явлена митниці відправлення) [1, 7].

На сторінці 2 надруковані французькою мовою правила користування книжкою МДП. На сторінці 3 надруковані ті самі правила, тільки англійською мовою. На сторінці чотири у верхньому правому куті знаходиться відривний купон з номером книжки МДП, який повертається володарю у разі вилучення книжки з відмітками митного органу, що зробив це: Книжки, що використовуються останнім часом, складаються з 14 або 20 аркушів (листоків) (тобто, 7 або 14 комплектів призначені відповідно для перевезення вантажів по території 7 або 10 країн) [1, 3, 7].

**Принцип дії системи МДП.** Усі необхідні митні процедури (формальності), що стосуються вивезення вантажів, виконує митниця країни відправника. Тут оглядаються та оформлюються вантажі на підставі інформації, яка заявлена перевізником у книжці МДП, накладаються митні пломби, про що робиться позначка в книжці [8].

Митні органи місця відправлення можуть вимагати, щоб пакувальні аркуші, фотографії, креслення і т. ін., що вважаються необхідними для розпізнання вантажів, що перевозяться, були додані до книжки МДП. У такому випадку вони завіряють ці документи; один примірник зазначених документів прикріплюється з внутрішнього боку обкладинки книжки МДП, і у всіх маніфестах книжки робиться позначка про наявність цих документів [3, 5].

Після цього відокремлюється один відривний аркуш та заповнюється відповідний корінець у книжці, яка повертається перевізнику, що може розпочинати транспортну операцію.

Коли перевізник опиняється на митному кордоні, прикордонна митниця країни відправлення перевіряє цілісність митних пломб, відриває другий аркуш книжки МДП і заповнює відповідний корінець.

Після цього може бути надано дозвіл на вивезення вантажу за кордон. Обидва корінці у книжці МДП підтверджують, що перевезення по території країни відправлення повністю завершено.

Прикордонна митниця відсилає свій відривний аркуш книжки МДП у митницю, що оформляла відправлення вантажу, де отриманий аркуш порівнюється з першим відривним аркушем [2, 5].

Якщо прикордонна митниця не помітила порушень і не зробила будь-яких поміток у своєму відривному аркуші, тобто він ідентичний з першим відривним аркушем, то книжка МДП вважається оформленою без застережень.

Якщо відривний аркуш прикордонної митниці містить інформацію про порушення митних правил або якщо цей аркуш не отримано в митниці відправлення вантажу, то прикордонна митниця робить запит у національне гарантійне об'єднання та інформує його, що книжка МДП оформлена із застереженнями або не оформлена зовсім.

Якщо митні органи не отримають задовільне пояснення, то вони визначають розміри мит і податків, що підлягають сплаті. Якщо ж такі платежі не вдається отримати безпосередньо від порушника або особи, відповідальної за порушення, митні органи отримують визначену суму від національного гарантійного об'єднання [8].

У кожній наступній державі транзиту відбувається така сама процедура, як і в державі відправлення. Митниця, через яку вантажі ввозяться на територію транзиту, перевіряє цілісність митних пломб і відриває один аркуш у книжці МДП.

У подібний спосіб діє митниця, через яку вантажі вивозяться з території країни транзиту. Ці два аркуші звіряються, і транспортна

операція завершується. Якщо ж помічені якісь порушення, застосовуються згадані процедури з відшкодування.

Митниця, через яку вантажі ввозяться на територію держави призначення, до того ж, якщо вона одночасно є і митницею призначення вантажу, відриває в книжці МДП обидва аркуші і несе відповідальність за розміщення цих вантажів під інший митний режим, наприклад, розміщує вантаж у митному складі, випускає його у вільний обіг, або інше.

Якщо на маршруті були зіпсовані митні пломби, здійснена перевалка вантажу, повне або часткове його знищення, перевізник повинен отримати офіційне підтвердження цього факту в будь-якій офіційній установі, що знаходиться якомога ближче до місця скоєння порушення або злочину. За цією інформацією митні органи розслідують обставини справи з метою підтвердження наведених фактів.

**Умови застосування процедури МДП.** Процедура МДП застосовується, якщо товари супроводжуються книжкою МДП, оформленою відповідно до Конвенції МДП і забезпечуються гарантією об'єднання, яка гарантує ці вантажоперевезення за умови, що ці товари перевозяться на транспортних засобах, попередньо допущених для перевезень під митними печатками і пломбами, крім випадків перевезення важковагових або великогабаритних вантажів, при транспортуванні яких на обкладинці і всіх аркушах книжки МДП має бути зроблений напис *«важковагові або великогабаритні товари» англійською або французькою мовами* [1, 3, 4].

На транспортних засобах обов'язково мають бути прикріплені голубого кольору прямокутні таблички з написом «TIR». При цьому одна табличка розміщується спереду, а друга така ж табличка – позаду порожнього транспортного засобу або складу транспортних засобів так, щоб вони були добре помітні (ці таблички мають бути знімними).

Умови застосування процедур МДП передбачають, що митниці відправлення мають знаходитися тільки в одній країні, а митниці призначення можуть знаходитись не більш як у двох країнах. Загальна кількість митниць відправлення і призначення не має перевищувати чотирьох.

Якщо частина маршруту транспортування вантажу з застосуванням книжки МДП проходить по території країни, яка не підписувала Конвенцію МДП, або якщо процедура МДП припиняється через більш пільгові транзитні системи, то операція МДП призупиняється на цій частині маршруту. У цьому разі перевезення з дотриманням процедур МДП може поновитися за умови, що митні печатки і пломби не пошкоджені, як і інші засоби митної ідентифікації [1, 4, 5].

### **Контрольні запитання**

- 1 Види зовнішньоторговельних документів.
- 2 Що називається транспортною накладною CMR?
- 3 Кількість примірників накладної CMR. Скільки примірників мають юридичну силу?
- 4 Зона дії конвенції МДП.
- 5 З яких сторінок складається книжка МДП?
- 6 За яких умов допускається транспортний засіб до перевезення згідно з Конвенцією МДП?
- 7 Якою мовою друкується книжка МДП?

## **ЛЕКЦІЯ 10. Технологія комплексного транспортно-експедиторського обслуговування**

План

10.1 Комплексне транспортно-експедиторське обслуговування.

10.2 Вибір раціональної форми організації транспортного експедирування організацій та підприємств.

10.3 Визначення доцільності використання різних видів транспорту для вантажних перевезень.

### **10.1 Комплексне транспортно-експедиторське обслуговування**

Транспортно-експедиторське обслуговування містить у собі великий комплекс додаткових стосовно транспортного процесу операцій. Вид і обсяг цих операцій, виконуваних при перевезеннях вантажів, різні. Вони обумовлюються характером і видом перевезених вантажів. Більшість операцій не зв'язані між собою і можуть виконуватися як однією, так і декількома різними організаціями. Однак практика роботи підтверджує доцільність виконання усіх функцій, зв'язаних із процесом переміщення вантажу, спеціалізованими транспортно-експедиційними підприємствами [9, 10].

Така організація транспортно-експедиційної роботи цілком звільняє відправників вантажу і вантажоодержувачів від виконання функцій, зв'язаних з доставкою вантажу, сприяє значному поліпшенню транспортного процесу. Однак з цього не випливає, що транспортно-експедиційні підприємства мають виконувати весь перелік допоміжних операцій, що супроводжують організацію і здійснення транспортного процесу. Питання полягає у виборі переліку операцій з метою виконання

вимог клієнтури, що обслуговується, до рівня якості експедиційного обслуговування, що включають:

- створення умов для раціональної організації перевезень вантажів і поліпшення використання транспортних засобів;
- забезпечення максимальних зручностей для відправників вантажу і вантажоодержувачів;
- зниження вартості виконання допоміжних операцій.

**Комплексне транспортно-експедиторське обслуговування** – це ефективне вирішення всіх транспортних завдань, що можуть виникнути в компанії-клієнта [1].

Комплексне транспортно-експедиторське обслуговування передбачає таке:

- доставлення всередині компанії-клієнта – здійснення доставлення вантажів між філіями компанії-клієнта в одному чи різних містах, переміщення вантажів у межах одного підприємства, доставлення вантажів у віддалені склади, магазини;
- внутрішньоміські перевезення – підвезення матеріалів, розвезення по клієнтах і партнерах готової продукції, доставлення будь-яких необхідних речей від магазинів і складів;
- міжміські та міжнародні перевезення – доставлення вантажу в будь-яку точку, де є комерційний інтерес у компанії-клієнта, а також доставлення вантажу з будь-якого зазначеного населеного пункту;
- складське обслуговування – впровадження оптимальної складської системи для площ компанії-клієнта або надання підприємствам власних складів;
- розвантаження і навантаження вантажів, включаючи контроль за виконанням цих процесів;
- консультування з усіх транспортних питань, а також надання разових транспортних послуг.



Виконання взаємодії відбувається за Договором на комплексне транспортне обслуговування, у якому прописується весь можливий комплекс послуг, на надання яких може претендувати клієнт.

## **10.2 Вибір раціональної форми організації транспортного експедирування організацій та підприємств**

При взаємодії видів транспорту важливим питанням організації та управління є обґрунтування раціональної форми ТЕО для конкретних умов роботи [11].

Необхідність вирішення цього питання обумовлена: з одного боку, загальними тенденціями розвитку транспортної експедиції, з іншого боку, – прагненням до створення найбільш ефективної системи ТЕО при наявних обмеженнях.

Є різні методики визначення раціональних форм організації ТЕО для конкретних умов, у яких один загальний недолік: раціональність форм обумовлювалася з погляду або здійснюючого обслуговування підприємства, або транспортного вузла, або магістрального транспорту, або клієнта.

Вибір раціонального варіанту ТЕО можна здійснити на основі технологічного порівняння варіантів. Таке порівняння містить розгляд різних варіантів технології виконання ТЕО та перевізного процесу при змішаних перевезеннях вантажів [10].

Основою для порівняння технології виконання експедиційних операцій є порівняння кількості міжвідомчих передавань вантажу та кількості договірних зв'язків між учасниками процесу доставлення вантажу.

### **10.3 Визначення доцільності використання різних видів транспорту для вантажних перевезень**

Основним критерієм економічної оцінки при розподілі вантажів між магістральними видами транспорту є мінімум витрат суспільної праці на постачання продукції з пункту виробництва в пункт споживання.

Грошовим вираженням цих витрат є поточні (експлуатаційні) витрати і капітальні вкладення, а також прирівнювані до них оборотні кошти, що знаходяться в процесі перевезення.

Раціональний вид транспорту у вантажних перевезеннях обумовлюється на основі техніко-економічних розрахунків зазначених витрат, зв'язаних з доставленням продукції безпосередньо від складу постачальника до складу споживача.

Порівняння варіантів розподілу вантажообігу між видами транспорту виробляється за величиною приведених витрат [11].

Аналогічно встановлюється й економічно доцільний вид транспорту при виникненні нової кореспонденції. Різниця буде полягати лише в структурі і величині варіантів витрат, що враховуються при порівнянні.

Часто необхідно установити сфери доцільного використання того чи іншого виду транспорту. Визначити границі, що розділяють сфери економічного застосування розглянутих видів транспорту, неможливо. Цьому перешкоджає велика кількість факторів, що впливають на величину витрат кожного виду транспорту. Причому фактори діють у протилежних напрямках і можуть сполучатися у всіляких комбінаціях.

Практично залежно від вирішення поставлених завдань обумовлюються мінімальні сфери чи зразкові (середні) сфери, обчислені на підставі середніх умов перевезень вантажів на кожному з розглянутих видів транспорту. Але у всіх випадках відстані, при яких сума витрат

виявиться однаковою, визначають границі сфер використання того чи іншого виду транспорту.

При виборі виду транспорту і порівнянні варіантів виникають питання про повноту обліку витрат і про способи порівняння варіантів. З питання повноти обліку витрат серед економістів розбіжностей немає: при порівнянні варіантів мають бути враховані всі витрати на перевезення від складу відправника до складу одержувача. Стосовно другого питання немає єдності думок. При цьому помилково протиставляються один одному способи порівняння варіантів з повних і з витрат, що змінюються, (іноді цей метод називають методом додатково виникаючих витрат, що не зовсім правильно відображає його сутність) [11].

Аналізуючи характеристики різних видів транспорту, експедитор може вибрати вид транспорту для доставлення товару при експортно-імпортних операціях відповідно до вимог клієнта. Найбільші переваги має автомобільний транспорт, але на практиці з економічних міркувань, організації звичайно використовують комбінацію різних видів транспорту [1, 11].

При виборі виду транспортного засобу експедитору необхідно враховувати такі фактори:

- внутрішній водний транспорт можна використовувати при доставленні вантажу тільки в період навігації на внутрішніх водних шляхах;
- при відправленні вантажу залізничним транспортом можна використовувати вагони, що знаходяться у власності залізниці, або власні вагони відправника вантажу; це впливатиме на вартість і терміни перевезення;
- при відправленні вантажу в контейнерах вони можуть знаходитися у власності залізниці, судноплавної лінії, вантажовідправника або безпосередньо у власності експедитора.

Після визначення виду транспорту експедитором має бути проведений аналіз ринку транспортних послуг з метою вибору перевізника. У разі, коли експедитор самостійно проводить вибір перевізника, він повинен ґрунтуватися на певній схемі вибору за спеціально розробленими схемами ранжируваних показників. Схема вибору перевізника за допомогою системи ранжируваних показників полягає в прямому порівнянні сумарного рейтингу перевізників. Порівняння варіантів перевезення вантажів різними видами транспорту відбувається за такими показниками як: вартість, швидкість, доступність, надійність, частота обслуговування та ін. [9, 12].

У конкретних умовах кожен з видів транспорту має свої переваги та сферу застосування, яка визначається за допомогою питомих втрат на одну тону перевезеного вантажу і на один ткм транспортної роботи [1, 11].

При виборі виду транспорту, крім наведених факторів, ураховують зміну транспортних витрат, пов'язану з віддаленням перевезень, потужність і напрямок вантажного потоку, величину партії постачання, вимоги, які ставляться до транспорту.

### **Контрольні запитання**

1 Що розуміється під комплексним транспортно-експедиторським обслуговуванням?

2 Що є основою для порівняння технології виконання експедиційних операцій?

3 Який основний критерій економічної оцінки при розподілі вантажів між магістральними видами транспорту?

4 Назвіть показники, за якими відбувається порівняння варіантів перевезення вантажів різними видами транспорту?

## **ЛЕКЦІЯ 11. Значення транспортного експедирування у формуванні логістичних систем**

План

11.1 Розвиток і сучасні напрямки удосконалення транспортного експедирування в Україні.

11.2 Інформаційне забезпечення транспортного експедирування.

11.1 Розвиток і сучасні напрямки удосконалення транспортного експедирування в Україні.

### **11.1 Розвиток і сучасні напрямки удосконалення транспортного експедирування в Україні**

Транспортна експедиція виконує функції організатора транспортного процесу з метою [1]:

- забезпечення своєчасного і збереженого доставлення вантажів;
- зменшення витрат на їхню переробку і транспортування;
- повного вивільнення відправників вантажу й одержувачів від виконання невластивих їм за основним виробництвом видів діяльності.

Цим транспортна експедиція безпосередньо впливає на підвищення ефективності роботи підприємств, що обслуговуються, а також різних видів транспорту в транспортних вузлах.

До утворення незалежної України, незважаючи на значний розвиток транспортно-експедиторського обслуговування (ТЕО), комплекс транспортно-експедиційних послуг усе ще був незначний і задовольняв потреби усього на 15–20 % [11].

Це пов'язано з рядом причин, які можна об'єднати у три групи:

- недосконалість системи управління;
- низький рівень оснащення виробничої бази ТЕП;

- недоліки ТЕО, обумовлені зовнішніми факторами.

У сучасних умовах зазначається збільшення вимогливості замовників перевезень, тому виживання на експедиторському ринку можливе лише за умови надання високоякісної послуги. Експедитори також змушені відмовлятися від надання тільки традиційних послуг і брати на себе більшу роль у логістичних операціях. Зараз це стосується переважно великих експедиторів, багато з яких поступово інтегруються в інформаційно-логістичне управління, зберігання, консультування тощо. Серйозним імпульсом для такого роду переходу є конкуренція з боку перевізників, консолідаторів і навіть відправників, прибуток від надання нових послуг, тобто як внутрішньогалузева, так і міжгалузева конкуренція. Можна стверджувати, що традиційне експедирування має мало майбутнього, тому що все більше необхідне управління всім ланцюжком постачання [1].

Глобалізаційні процеси, що відбуваються на Заході, впливають на діяльність вітчизняного транспорту, створюючи теоретичну базу для прогнозування ходу й особливостей цього процесу в Україні в галузевому розрізі. За аналогією з Заходом, у процесі мінімізації втрат суспільства на переміщенні товарів будуть виконувати активну роль вітчизняні експедитори – «логістичні провайдери». Як того вимагають сучасні логістичні технології, реалізація транспортних умов зовнішньоторговельних контрактів здійснюється на основі партнерства із західними операторами. Воно базується на адекватності технічного й технологічного рівня виробничої бази, професійній кваліфікації експедиторів і транспортників, відповідності правових норм і звичаїв експедиції вантажів в Україні й за кордоном [13, 14].

У сучасних умовах попит на експедиторські послуги щорічно зростає. Задоволення попиту на експедиторські послуги виявилось досить динамічним, оскільки для створення експедиторського менеджменту в

принципі не потрібно великого постійного й обігового капіталів. Устаткування експедитором береться в оренду, перевезення вантажу оформляється з передоплатою клієнтом витрат і т. п.

Криза попередніх років підсилила конкуренцію й прискорила процес консолідації логістичного ринку. В цей час експедирування перебуває на етапі перетворення. По суті, експедитори всіх розмірів проходять період росту, поглинань, об'єднань і стратегічних союзів. Можливі злиття й поглинання компаній. На думку фахівців, підсиляться тенденції до перерозподілу попиту на користь великих і середніх, а також вузькоспеціалізованих компаній. Цьому буде сприяти підвищення вимог до якості послуг, надійності підрядників, безпеки, а також зникнення з ринку неефективних гравців. Підвищиться попит на комплексні послуги, що призведе до об'єднання експедиторів і складських операторів. Свої позиції зміцнять логістичні оператори, які здатні забезпечити системний підхід до клієнтів та організувати обслуговування на всій території країни [13, 14].

У ході глобалізації на транспорті підсилилося транспортно-експедиторське підприємництво. Сучасний експедитор-глобалізатор володіє всесвітньою кореспондентською мережею з представництв, відділень і субекспедиторів, зв'язаних єдиною мережею комунікацій, програмним комп'ютерним забезпеченням. Створилася організаційна передумова для того, щоб постійному й значному збільшенню обсягів світової торгівлі відповідала адекватна економічна транспортна мережа. Процеси глобалізації виробництва й розподілу в цей час характеризуються, по-перше, їхньою широтою, по-друге, створенням, переданням і обміном інформацією з використанням телекосмічних комунікацій і, по-третє, тим, що поряд з великими підприємствами в ролі глобалізаторов виступають середні й навіть малі фірми [14, 15].

Диференціація або інтеграція матеріальних потоків у системі міжнародного руху товарів створили основу для різноманітних комбінацій сполучень, використання різних перевізних технологій, залучення в транспортний процес підприємств різних форм власності, обумовили переплетення інтересів різних галузей транспорту, продавців, покупців, експортерів та імпортерів, чисельних посередників.

У той же час у розвитку міжнародного експедирування можна виділити кілька тенденцій. По-перше, відбувається перетворення функцій складського зберігання. Якщо раніше складське обслуговування зводилося до зберігання вантажів, то сучасне складське зберігання створюється також для цілей перетворення параметрів вантажопотоків з метою ефективного товаророзподілу й подальшого транспортування. Сучасна концепція складського обслуговування орієнтується на безперервну структурування термінального вантажопотоку, що полягає, з одного боку, в його інтеграції в укрупнені вантажні одиниці (переважно в контейнери й трейлери), а з іншого боку – на одночасну диференціацію й деконсолідацію. Складське зберігання стало обов'язковим елементом логістики виробництва, розподілу та транспорту [16, 17].

По-друге, відбувається інтеграція видів транспорту у вигляді мультимодальних та інтермодальних сполучень. Міжнародні змішані перевезення часто називають комбінованими або інтермодальними. Для того, щоб встановити чітке визначення термінів, секретаріат Конференції ООН з торгівлі й розвитку (ЮНКТАД) розробив проєкт визначень, де кожний термін має лише одне значення [18, 19].

**Юнімодальне перевезення** – це перевезення вантажів одним видом транспорту й одним або декількома перевізниками. У випадку лише одного перевізника, він видає свій власний транспортний документ, тобто коносамент, накладну тощо. Якщо беруть участь більше одного перевізника, один з перевізників може видати наскрізний коносамент, який



покриває все перевезення. Залежно від статей на звороті наскрізного коносаменту перевізник, що видає цей документ, може відповідати за все перевезення від порту до порту або тільки за ту її частину, яка здійснюється на борті його власного судна.

**Сегментоване перевезення** виникає, якщо перевізник, що організує транспортування, бере відповідальність лише за частину перевезення, яке здійснюється ним.

**Комбіноване перевезення** – це перевезення вантажів у тому самому вантажному місці або транспортному засобі шляхом комбінації різних видів транспорту.

**Інтермодальне перевезення** – це перевезення вантажів з перевалкою між декількома видами транспорту, коли один з перевізників організує все перевезення від одного пункту або порту походження вантажу через один або більш пунктів перевалки до кінцевого порту або пункту. Залежно від того, як розподіляється відповідальність за все перевезення, видаються різні види транспортних документів.

**Мультимодальне перевезення** виникає, якщо перевізник, що організує транспортування, бере відповідальність за все перевезення з видачею відповідного документа про мультимодальне перевезення.

Сфера транспортно-експедиційного обслуговування перетворилася в самостійну підгалузь операторства мультимодальних і інтермодальних сполучень. Основний економічний ефект від застосування прогресивних схем доставлення пов'язаний з економією витрат на пакуванні, підвищенням схоронності вантажів, прискоренням доставлення, економією витрат на вантажно-розвантажувальні роботи, скороченням експлуатаційних витрат на перевезення [14, 19].

Процес формування міжнародної системи інтермодальних перевезень не завершився. Це стосується міжнародного затвердження правового режиму змішаних сполучень, проблем інвестицій у будівництво

інфраструктур, створення новітніх транспортних засобів й технологій, міжнародних телекосмічних комунікацій і безпаперового документообігу.

Тенденцією в розвитку міжнародного експедирування можна назвати прагнення ТЕП до комплексного обслуговування з метою досягнення синергічного ефекту. Проявляється це в об'єднанні двох, трьох, а то й десятка дрібних і середніх фірм у ту або іншу єдину систему, більшу компанію, об'єднання з горизонтальною організацією управління.

Клієнт воліє користуватися послугами всього декількох експедиторів, а краще навіть одного експедитора, у якого комплексно забезпечувалося б інтегроване задоволення всіх необхідних ТЕП, починаючи від пророблення транспортних умов контракту й закінчуючи розрахунками з постачальниками й покупцями. Тенденцію задоволення такого попиту також одним підприємством-виробником послуг назвали технологією роботи «через одне вікно» [1, 14].

Навіть провідні експедитори намагаються надавати подібне обслуговування, засновуючи за необхідності партнерство з іншими постачальниками послуг. Дрібні й середні експедиторські фірми створюють єдині вікна, формуючи кооперативи з метою забезпечення найбільш ефективного використання змішаних перевезень.

Цікава практика деяких провідних експедиторів, які паралельно зі збереженням персоналу своїх транспортних відділів, направляють співробітників у контори замовників. Такі «внутрішні» експедитори є ефективним способом посилення зв'язків експедиторів з відправниками, скорочення циклу документообігу й прискорення прийняття управлінських рішень.

Отже, для транспортних компаній в Україні актуальними питаннями залишаються: грамотно поставлена робота з великими розподільними вузлами, підвищення якості послуг, що надаються, зниження собівартості всіх технологічних циклів. А поки основними критеріями замовника при

виборі перевізника залишаються оптимальна вартість, якість і швидкість виконання замовлення. Можна припустити, що в найближчій перспективі транспортно-експедиційного обслуговування в Україні будуть панувати малі й середні фірми. Територіальна близькість і простота структури підприємств із малою кількістю ієрархічних рівнів забезпечують їм високу здатність задовольняти потреби клієнтури, відповідати вимогам, пропонованим до схем транспортування й переробки вантажів, що забезпечує й формує індивідуальну якість сервісу. Однак виживання на вітчизняному експедиторському ринку можливе лише за умови надання високоякісної послуги, комплексності обслуговування, гнучкості реакції на мінливі запити ринку, що можливо тільки при інноваційному підході до управління транспортно-експедиторською компанією, яким є застосування логістичного підходу поряд із впровадженням сучасних систем управління якістю. Великі перспективи створюються для подальшого розвитку в Україні транспортно-експедиційного обслуговування, зокрема створення логістичних і термінальних систем регіонального управління мультимодальним транспортом, співробітництво українських експедиторів з міжнародними логістичними компаніями, залучення в перевізний процес середнього й малого підприємництва [1, 14].

## **11.2 Інформаційне забезпечення транспортного експедирування**

Інформаційна підтримка процесів розвивається активніше, ніж будь-які інші складові. Науково-технічний прогрес забезпечує можливість використання найсучасніших технологій як при транспортуванні товарів, так і при оформленні та переданні документів [1, 20, 21].

До інформаційного забезпечення відносять:

- інформацію для клієнта про тарифи на перевезення і вартість додаткових послуг;

- інформацію для перевізника про вантаж та умови перевезення;
- повідомлення вантажоодержувачів про відправлення вантажів;
- повідомлення про просування вантажів і підхід до пунктів призначення;
- повідомлення про завантаження вантажу, наприклад, на борт судна і прибуття до місця призначення;
- повідомлення вантажовідправнику про видавання вантажу вантажоодержувачу.

Нові завдання, пов'язані з реалізацією логістичних принципів, потребують створення інформаційної інфраструктури, яка дасть змогу організувати, збирати та передавати інформацію учасникам системи.

За останні 25 років розвиток вільного підприємництва та інформаційних технологій здійснив величезний вплив на функціонування транспортного ринку, кардинально змінивши методику й технологію організації вантажних перевезень. Не останню роль у цьому зіграла поява і розвиток транспортних інтернет-порталів (сайтів), які насправді можна розглядати як біржі – торгово-інформаційні майданчики для учасників ринку вантажоперевезень [10, 19].

Наразі найбільш відомими в Україні є майже два десятки автомобільних транспортних бірж, до яких належать найбільш відомі користувачам: Lardi trans.com, Della.ua, Trans.eu, Degruz.com.

Серед основних транспортних бірж, діяльність яких відбувається на теренах Європи, можна назвати: Trans.eu (на початок вересня 2017 р. платформу використовують в щоденній роботі понад 36200 компаній). Це одна з найпопулярніших європейських транспортних платформ, що охоплює не лише біржу, а й низку IT-рішень [19, 22].

TransExchange – біржа, на якій щоденно розміщується понад 650 000 пропозицій вільних вантажів та транспортних засобів, відображаються

реальні оцінки та відгуки компаній, є можливість створювати внутрішні біржі для вибраного кола партнерів.

TransMessenger – бізнес-комунікатор, який дає змогу миттєво спілкуватись і укласти транзакції між учасниками.

TransCash – відділ, який займається врегулюванням фінансових заборгованостей, понад 90 % справ вирішуються позитивно.

TransMaps – автотранспортна карта з відображеними квадратами, що автоматично будує маршрут, синхронізуючись з біржою пропозицій, та має функцію пошуку вантажів по маршруту, зручно для пошуку збірних вантажів.

TransOrders – рішення, що дає змогу миттєво створити заявку на основі укладеної транзакції.

TransTracking – надає можливість партнеру-замовнику послуг слідкувати за місцезнаходженням автомобілів на Trans карті.

Goodloading – інструмент, що дає змогу визначити ефективне розміщення вантажу в кузові. Достатньо вписати розмір і кількість вантажу, і програма автоматично підбере його найвигідніше розміщення.

TransConnect – дає змогу повністю синхронізувати CRM-систему компанії користувача з платформою Trans.eu, що автоматизує процес розміщення та оновлення пропозицій, миттєво формує звіти зі статистики.

Timocom. Найбільша транспортна біржа Європи, заснована в 1997 р. На біржі передбачена опція 4-тижневого безкоштовного користування без обмеження доступу до таких сервісів, як eMap (навігація), профіль контрагентів, тендерів тощо. Після тестування керівництво біржі окремо з кожною компанією встановлює кількість акаунтів (кожен оплачується окремо) залежно від її потреб. Для того, щоб зареєструватися на біржі, потрібно надати ліцензію, ідентифікаційний податковий номер, свідоцтво про реєстрацію, страхування перевізника або експедитора, скан-копію документів власників компанії. Якщо компанія працює на ринку менше

шести місяців, то доступ до платформи вона не отримає. Також у Timocom є розділ Timocom CashCare, завдяки якому можна біржу попросити допомогти в судовому розгляді з замовником або перевізником.

Della.ua – ресурс присутній в усіх країнах СНД. Цікава сервісна функція – відстеження цінових пропозиції на вантажоперевезення всередині кожної країни, а також на популярних міжнародних сполученнях. Для того, щоб відстежувати тенденції за ставками на вантажоперевезення, користування цією платформою стане гарним помічником. Втім багато пропозицій вантажів і транспорту на біржі дублюється з інших біржових транспортних платформ.

Degrug.com – українська біржа, заснована у 2006 р. Кількість зареєстрованих компаній, а також приватних підприємців, складає понад 90 000 тисяч. Щодня реєструється від 70 нових компаній. Біржа працює переважно з прямими власниками вантажу, кількість заявок від 7 000 на день, залежно від сезону. Початок роботи з біржею простий, а запит скану документів відбувається лише у виникненні сумнівів в коректності введених користувачем даних після модерації менеджерами біржі.

Lardi-trans.com – українська біржа, яка популярна у молдовських, прибалтійських, казахстанських вантажоперевізників і вантажовідправників. Працює з 1999 р. Зручний інтерфейс, невеликий новинний рядок, тендери, база вантажів і транспорту. Щодня на сайті розміщують понад 50 тис. заявок на перевезення вантажу і пропозицій вільного транспорту [22].

## **Контрольні запитання**

- 1 Чи впливають глобалізаційні процеси, що відбуваються на Заході, на діяльність вітчизняного транспорту?
- 2 Які тенденції у розвитку міжнародного експедирування можна виділити?
- 3 Наведіть характеристику юнімодального перевезення.
- 4 Що являє собою інтермодальне перевезення?
- 5 З чим пов'язують подальший розвиток транспортно-експедиційного обслуговування в Україні?
- 6 Що відноситься до інформаційного забезпечення?
- 7 Які існують новітні інформаційні технології у сфері вантажних перевезень?

## **ЛЕКЦІЯ 12. Управління транспортним процесом, організація складування, консалтингові та митно-брокерські послуги**

План

12.1 Оперативне управління і контроль транспортного процесу.

12.2 Організація складського господарства, консалтингові та митно-брокерські послуги.

### **12.1 Оперативне управління і контроль транспортного процесу**

Одною з головних функцій транспортно-експедиторської діяльності є забезпечення ефективного та якісного процесу доставлення вантажів, яке неможливе без управління і контролю усього транспортного процесу [1].

**Оперативне управління** – сукупність дій, що дають змогу впливати на конкретні відхилення від встановлених завдань виробництва.

Основним завданням оперативного управління є усунення наслідків відхилень, яке досягається шляхом безперервного планування робіт на добу і зміну. Основою оперативного планування є добове планування, яке здійснюється ТЕП спільно з відповідним підрозділом магістрального виду транспорту, АТП і вантажовласником [1, 15].

Управління транспортно-експедиторською діяльністю відбувається шляхом оптимізації руху товару, охоплює всі основні функції менеджменту, а також:

- розподіл зобов'язань між водіями та експедиторами;
- координацію оптимальних шляхів постачання, що виконується своїм автопарком або залученими сторонніми компаніями, які працюють на правах аутсорсингу;
- забезпечення виконання всіх договірних зобов'язань, куди також входять статті про страхування вантажу;



- оперативне втручання в процес постачання при непередбачуваних обставинах, для уникнення затримки вантажу та псування товару.

Ефективність управління транспортно-експедиторською діяльністю можна оцінити за допомогою таких критеріїв:

- максимальна провізна здатність транспорту;
- максимальна гнучкість транспортних шляхів;
- максимально якісне обслуговування транспорту;
- мінімальний час постачання товару;
- мінімальний час товару в дорозі;
- мінімальна кількість несвоєчасних поставок;
- мінімальна втрата товару під час його переміщення.

Оперативний контроль транспорту призначений для управління парком транспортних засобів. Сервіс сучасних систем дає змогу відображати інформацію про місцезнаходження автомобіля з високою оперативністю і точністю, здійснюючи достовірний контроль транспорту [1, 17].

Координати, отримані з супутників разом з іншими параметрами роботи машин із затримкою всього в декілька секунд, відображуються на цифровій векторній карті місцевості. Зручна навігація по карті, масштабування, роблять контроль транспорту наглядним, особливо при роботі з групою транспортних засобів. Відображення транспорту на супутниковому знімку доповнює можливості оперативного контролю автотранспорту на електронній карті.

Існують автоматизовані системи моніторингу переміщення транспортних засобів, які дають змогу оперативно управляти процесом переміщення в реальному часі, контролювати графік доставлення вантажу, оперативно змінювати маршрут руху автомобіля, своєчасно приймати рішення відносно будь-яких нестандартних обставин, а також перевіряти роботу водія за витратами палива, часом стоянок та ін.

До таких систем відносять: систему моніторингу транспорту «АСМТ», систему «TRACKER», систему GPS – догляду, супутникового моніторингу та контролю транспорту «АвтоГРАФ», систему планування, моніторингу і контролю транспорту та персоналу AUTO OnLine та ін. Усі ці апаратно-програмні комплекси, розроблені на основі сучасних технологій у сфері супутникової навігації, а також каналів передання та обробки даних [1, 17].

Отже, прийняття найбільш оптимальних управлінських рішень тісно пов'язане з економічним розвитком підприємства, оскільки містить ряд заходів, що направлені на зменшення витрат та розвитку конкурентоспроможності компанії. Для досягнення таких цілей управління транспортно-експедиторською діяльністю слід розглядати насамперед зі сторони якості наданих послуг. Для цього потрібно впроваджувати відповідні системи контролю за виконанням транспортних операцій, що надаються сторонніми компаніями у вигляді програмного забезпечення. В основу таких програм входять такі функції, як контроль та облік всіх матеріальних і нематеріальних потоків, автоматична побудова транспортного шляху з можливістю редагування в реальному часі, аудит та аналіз замовлень, відслідковування транспортного засобу, онлайн підтримка водіїв, формування звітів з використаних ресурсів та ефективності транспортної подорожі [17, 19].

## **12.2 Організація складського господарства, консалтингові та митно-брокерські послуги**

Ефективність транспортного процесу залежить не лише від удосконалення промислового і транспортного виробництва, а й від організованого складського господарства, яке є найважливішою частиною будь-якого підприємства, оскільки безпосередньо впливає на хід

виробничих процесів. Більшість матеріальних цінностей підприємств проходить через склади, тому вони займають значну частину території [1, 20].

До основних завдань складського господарства належать:

- організація постійного і безперервного постачання виробництва відповідними матеріальними ресурсами;
- забезпечення їхньої кількісної та якісної схоронності;
- максимальне скорочення витрат, пов'язаних зі здійсненням складських операцій;
- комплектування деталей та інших матеріальних цінностей, підбір, дозування та інші операції підготовчого або заключного характеру.

**Склад** – це складна технічна споруда (будівля, різноманітне обладнання та інші пристрої), призначена для приймання, розміщення, накопичення, зберігання, переробки, відпускання і доставлення продукції споживачам [1].

Зазвичай на складах виконується великий обсяг вантажно-розвантажувальних робіт, робіт з переміщення матеріальних цінностей. Тому основним напрямом у розвитку складського господарства є комплексна механізація і автоматизація робіт, поліпшення використання складських приміщень, а також організація матеріально-технічного постачання на основі оптової торгівлі, упровадження систем матеріально-технічного постачання типу «точно в строк», що значно зменшують обсяг складських запасів [20]. Складське господарство підприємства складається з різних складів, які можна класифікувати за такими ознаками:

1) за призначенням і підпорядкованістю:

- матеріальні – підпорядковуються відділу матеріально-технічного постачання; приймають і зберігають використовувані у виробництві матеріали і видають їх у виробництво;

- збутові – належать відділу збуту; приймають, зберігають і відпускають готову продукцію заводу для її реалізації;

- виробничі – перебувають під керівництвом виробничо-диспетчерського відділу; це різного роду цехові комори і загальнозаводські склади, що забезпечують виробничий процес предметами і засобами праці;

- склади запасних частин – підпорядковуються відділу головного механіка, приймають, зберігають і відпускають деталі та інші матеріальні цінності для проведення всіх видів ремонтів устаткування і інших видів виробничих фондів;

- інструментальні склади – належать інструментальному відділу; приймають, зберігають і відпускають цехам усі види інструментів та пристроїв;

- склади відділу головного енергетика, відділу автоматизації та механізації, відділу головного метролога, відходів і утилю;

2) за масштабами роботи:

- центральні;
- загальнозаводські;
- прицехові;
- цехові.

Центральні і загальнозаводські склади обслуговують весь завод і займають зазвичай окрему площу на території заводу (невиробничу). Прицехові склади функціонують при цехах, слугують для збереження матеріальних цінностей групи цехів (спецодягу, мила, господарчих товарів та інших цінностей). Цехові склади є цеховими підрозділами, обслуговують визначений цех і займають його виробничу площу. Вони поділяються на склади матеріалів, заготівель, напівфабрикатів, інструменту тощо;

3) за видом і призначенням матеріалів, що зберігаються:

- універсальні (для збереження різноманітних матеріальних цінностей);

- спеціальні (для збереження однорідних матеріалів, наприклад чорних, кольорових металів, пального тощо);

4) за технічними пристроями та залежно від властивостей матеріалів:

- відкриті (облаштовані площадки);
- напівзакриті (площадки з навісами);
- закриті (опалювальні й неопалювальні).

Склади оснащуються різними стелажми і уніфікованою тарою, мостовими кранами, кран-балками, монорейками і тельферами, конвеєрами, штабелерами, авто- і електрокарами, роботоелектрокарами. У гнучких виробничих системах використовуються спеціальні стелажі, призначені для розміщення плоских і ящиккових піддонів. Такі стелажі є системою осередків по вертикалі і горизонталі, що дає змогу застосовувати кодове шифрування і засоби автоматизації вантажно-розвантажувальних робіт. Склади з цими стелажми є невід'ємною частиною автоматизовано-транспортної системи гнучкого автоматизованого виробництва. Склади також мають бути оснащені вимірювальним устаткуванням: вагами, кружками, мірниками, лічильниками, лінійними мірами для вимірювання довжини, висоти і діаметрів (метрами, рулетками, штангенциркулями тощо) [1, 15].

Технічне оснащення складів залежить від виду, форми і кількості матеріалів, що зберігаються, типу, характеру і розташування складських приміщень, а також від наявної системи позаскладського транспортування матеріалів.

Одним із важливих напрямків удосконалення складського господарства є підвищення його механізації та автоматизації. Для механізації вантажних і розвантажувальних робіт та внутрішніх

складських операцій використовують різне обладнання та машини: крани для штабелювання, електричні навантажувачі, кран-балки, мостові крани та різного виду засоби безперервного транспорту (транспортери).

Останніми роками отримали розвиток автоматизовані склади вантажів, які обладнані системою машин, що забезпечують транспортування, встановлення та пошук матеріалів за спеціальними програмами з використанням роботів [1, 10, 15].

У сучасних умовах набувають обертів консалтингові послуги, які сприяють підвищенню управлінської ефективності, зниженню ризиків та поліпшенню фінансового стану підприємств. Головним завданням яких є обґрунтування перспективних напрямів розвитку та застосування науково-технічних і організаційно-економічних рішень з урахуванням проблематики замовника [1, 15, 17].

**Консалтинг** – це вид послуг, який насправді означає консультування. Одне підприємство чи людина надає послуги з вирішення певних завдань іншій фірмі. Питання, які можна вирішити за допомогою консалтингу, дуже різноманітні. Іноді це може бути цілий комплекс завдань, інколи ж він надається тільки у вузькій сфері.

**Консалтингові послуги** – це вирішення організаційних чи управлінських завдань усередині фірми з допомогою зовнішніх спеціалістів. Професійні консультанти у певній галузі запрошуються на роботу до компанії. Фахівці оцінюють стан, бачать причину проблем та створюють систему вирішення цих помилок [1, 15, 17].

Компанія звертається до консалтингу в тому разі, коли відчуває труднощі в розвитку. Часто керівник приймає рішення щодо розширення, тому потрібно терміново збільшити кількість фахівців. Але навіть, якщо наймати їх на роботу, необхідно ще витратити місяці на навчання, контроль виконання завдань, і тільки після цього ставити перед ними складні завдання. Консалтингові фірми – це спеціалізовані компанії, які

надають послуги з консалтингу, де може працювати штат співробітників, які одночасно співпрацюють із різними організаціями [1, 20].

Існують такі види консалтингових послуг:

- *IT-консалтинг* – один із найновіших та найзатребуваніших видів консалтингу в Україні. Це консультування та допомога у сфері інформаційних технологій. По суті, IT-консалтинг вирішує всі питання, пов'язані з Інтернетом та інформаційними бізнес-процесами;

- *маркетинговий консалтинг*. Не всі компанії можуть дозволити собі відкривати маркетинговий відділ чи наймати професійного співробітника, який вирішуватиме ці питання. А займатися рекламою сьогодні необхідно, бо тільки так можна втриматись на ринку та бути лідером. У багатьох випадках послуги маркетингового консалтингу надаються разом з IT-консалтингом;

- *юридичний консалтинг* пов'язаний із вирішенням поточних завдань, які мають відношення до закону держави. Це дає змогу правильно оцінювати діяльність фірми та приймати найбільш вигідні рішення. Особливо важливим є юридичне консультування під час розширення підприємства, коли потрібно буде відкривати нові філії або укласти договори з посередниками, постачальниками;

- *фінансовий консалтинг* – послуги, пов'язані з ефективним управлінням коштами, розподілом бюджету всередині фірми, і навіть правильними зовнішніми вкладеннями;

- *кадровий консалтинг* бере на себе налагодження внутрішніх відносин між співробітниками, підбір нових фахівців, які відповідатимуть вимогам компанії.

Основна перевага послуг консалтингу в тому, що керівник компанії може не відкривати нових вакансій, не шукати професійних співробітників. Це займає багато часу, сил і фінансових вкладень. Набагато простіше скористатися послугами вже створеної фірми, яка має штат

досвідчених спеціалістів. Іноді погляд з боку на ситуацію всередині компанії допомагає побачити прості причини складнощів та шляхи їхнього вирішення. Саме тому консалтингові послуги є настільки популярними в усьому світі [17, 23].

**Митно-брокерські послуги** – це вид діяльності, при якому взаємодіють замовник та митне підприємство. Це підприємство-посередник називають **митним брокером**. Він від імені замовника здійснює митне оформлення або розмитнення товарів, що переміщуються через кордон України, та має ліцензію на право здійснення митної брокерської діяльності, видану Держмитслужбою України. Мета його діяльності – швидко та без проблем оформити вантаж на митниці приватній особі чи організації. Головним завданням митного брокера є забезпечення якісної співпраці торгових компаній із державними митними органами України, це складна справа, яка потребує знання юриспруденції, українського та зарубіжного законодавства [23].

**Митно-брокерські послуги** – це цілий комплекс заходів, які спрямовані на мінімізацію вартості митного очищення, а також виключення можливих ризиків і затримок, пов'язаних з перевезенням товарів, вантажів, документів і зразків продукції через кордон.

Загалом митне оформлення в Україні охоплює цілий комплекс послуг, для надання яких мають бути дотримані специфічні умови і зібраний належний пакет документів. Митно-брокерські послуги складаються з таких компонентів:

- складання декларацій будь-якого типу;
- зберігання товару на митно-ліцензійному складі;
- попереднє декларування вантажів;
- акредитація та можлива перекредитація підприємства;
- проведення оформлення транзитних операцій;
- оформлення вантажів за консигнаційними угодами;



- митне оформлення імпорتنих та експортних вантажів;
- проходження Державних видів контролю при митному оформленні;
- інші митно-брокерські послуги на складах (перепаккування вантажів, спеціальне їх маркування або стікерування).

Митний брокер не тільки забезпечує супровід клієнта під час перетину вантажем кордону, а й виконання такого комплексу заходів:

- консультування клієнта щодо переліку документів, необхідних для безперешкодного перетину кордону;
- розрахунок вартості митного очищення перевезеного товару;
- заповнення вантажної митної декларації;
- проходження різних видів контролю (ветеринарний, фітоконтроль і т. д.);
- класифікація товару, вантажу відповідно до української товарної номенклатури;
- опис товару, вантажу в митній декларації;
- подача митної декларації та інших товаросупровідних документів до митних органів;
- проходження різних митних контролів (митний огляд, контроль митної вартості, контроль класифікації товару, контроль інтелектуальної власності).

Отже, оперативне управління і контроль, складські, консалтингові та митно-брокерські послуги є невід'ємною частиною усього процесу транспортування при здійсненні транспортно-експедиторської діяльності.

## **Контрольні запитання**

- 1 Основне завдання оперативного управління.
- 2 Призначення оперативного контролю транспорту.
- 3 Які завдання виконує складське господарство?
- 4 Як класифікуються склади?
- 5 Що називається консалтинговими послугами?
- 6 Види консалтингових послуг.
- 7 Що називається митно-брокерськими послугами?
- 8 Основні компоненти митно-брокерських послуг.

## **ЛЕКЦІЯ 13. Оцінка рівня якості транспортно-експедиторського обслуговування**

План

13.1 Основні показники якості надання транспортно-експедиторських послуг.

13.2 Стандарти якості транспортних послуг у ринкових умовах.

### **13.1 Основні показники якості надання транспортно-експедиторських послуг**

У сучасних умовах переходу до ринкової економіки серед безлічі проблем, пов'язаних із забезпеченням, виживанням і наступним нормальним розвитком підприємства та організації, головною і вирішальною є проблема якості продукції, робіт і послуг [1, 19].

В умовах ринкових відносин і конкуренції на внутрішньому і зовнішньому транспортних ринках суттєво зросла роль якості транспортної послуги – як сукупності властивостей та ознак, що характеризують її призначення, особливості, корисність і можливість задовольнити потребу переміщення в просторі [24].

У більшості випадків при наданні послуг на перше місце серед багатьох факторів стає їхня якість. Тому дуже важливо, аналізуючи ринкові можливості окремих видів транспорту, мати точну (споживчу) оцінку якості конкретної транспортної послуги. Необхідно мати на увазі, що низька ціна за перевезення може сприйматись користувачами як ознака невисокої якості транспортного обслуговування.

Розроблення критеріїв якості транспортних послуг на стадії їхнього зародження, а також реального виконання замовлень користувачів потребує від працівників транспорту кропіткого вивчення запитів своїх

клієнтів і можливостей конкурентів щодо якості транспортного обслуговування [1, 24].

Для того, щоб досягти успіху на ринку транспортних послуг, потрібно розробляти гнучку маркетингову систему управління якістю транспортного обслуговування, обґрунтовано оцінювати результати його впливу на кінцеві результати діяльності залежно від конкурентних обставин на транспортному ринку. Для цього треба встановити основні показники якості транспортного обслуговування, які визначають характерні властивості й ознаки перевізної роботи і характеризують вантажні перевезення. До них відносяться:

- швидкість і терміновість доставлення вантажів;
- схоронність вантажів, що перевозяться;
- регулярність і своєчасність перевезень;
- ритмічність і рівномірність перевезень;
- комплексність і повнота обслуговування;
- безпека руху та екологічність перевезень.

До показників якості транспортного обслуговування можна віднести також транспортну забезпеченість регіонів та пов'язану з розміщенням шляхів сполучення транспортну доступність користувачів до транспортних послуг.

Наведені вище показники якості є натуральними і не можуть цілком відображати рівень обслуговування без порівняння з визначеними нормативами якості чи аналогічними показниками конкурентів.

Для деяких показників якості дуже складно визначити їхній рівень через відсутність статистичного звіту (комплексність, комфортабельність та ін.), тому доводиться користуватися умовними рейтинговими оцінками, які виставляють самі користувачі. Деякі середні показники якості обслуговування носять умовний характер, як і всі середні величини.

Складність розрахунку показників якості та ефективності підвищення його рівня полягає у відсутності необхідної інформації в транспортній статистиці, яку необхідно одержувати на основі маркетингових досліджень. Вони мають бути направлені на збереження та закріплення своїх позицій на транспортному ринку і бути одним із важливих напрямів підвищення економічного потенціалу галузі. Для цього треба фундаментально вивчати платоспроможність попиту на перевезення як у кількісному, так і в якісному виразах і враховувати тенденції у виробництві транспортномісткої продукції та зміни її товарної структури й оновлення [1, 24].

Підвищення цін на залізничні перевезення без поліпшення якісних характеристик може призвести до переорієнтації споживачів транспортних послуг на виробництво інших товарів, які доставлятимуться іншими видами транспорту. Аналогічна ситуація можлива й у одержувачів вантажів, які за тих же умов можуть перейти на інші види пального, енергії, матеріалів. Отже, необхідна наявність у лавах залізничників висококваліфікованих маркетологів, здатних вивчити тенденції розвитку ринку й оволодіти технологією виробництва товарної продукції та її перевезенням залізничним транспортом. За допомогою маркетингових досліджень визначаються перспективний і поточний попити на перевезення вантажів, додаткові послуги залізниць, оцінка вантажовласниками якості обслуговування, можливість збільшення обсягів перевезень за умов надання скидок із тарифу, передання перевезень з інших видів транспорту на залізничний, проводиться аналіз і прогнозування динаміки частки залізниць у транспортному ринку з підготовкою пропозицій щодо корегування і здійснення маркетингової стратегії.

Проводячи маркетингове дослідження, важливо чітко виділити його проблему, яка має передбачати періодичність проведення дослідження та

ступінь оволодіння ринком. Періодичність проведення залежить від зміни економічних умов, які визначають кон'юнктуру ринку; оперативне дослідження проводиться шляхом проведення моніторингу за найбільш важливими характеристиками. На основі аналізу даних обстеження розробляється програма поліпшення транспортного обслуговування. Підвищення якості транспортного обслуговування неможливе без зростання якості експлуатаційної роботи, упровадження нової техніки і сучасної прогресивної технології, поліпшення взаємовідносин із користувачами транспортних послуг. Тому доведеться відмовитися від раніше прийнятих позитивних напрямів удосконалення перевізного процесу, таких як: повне завантаження вагонів і максимізації маси потягів – показників, виконання яких не забезпечує прискорення доставлення та збереження вантажів і не підвищує ефективності перевезень при врахуванні застосування більш високого тарифу за підвищену якість обслуговування [1, 24].

Для отримання реального ефекту від підвищення якості транспортних послуг має проводитись кропітка і повсякденна робота на всіх рівнях і в усіх підрозділах, які забезпечують визначений рівень якості; відповідальність за неякісне обслуговування повинні нести всі причетні до цього працівники; треба здійснювати перебудову методів управління та організації роботи транспортних підприємств, формувати нове управлінське мислення працівників, спрямоване на мобілізацію резервів для підвищення якості транспортних послуг.

Маркетингово-логістичний супровід перевезень вантажів є основним інструментом вибору продукції на товарних ринках та її доставлення точно за терміном при мінімальних витратах трудових, матеріальних і фінансових ресурсів. Таке доставлення сприяє функціонуванню всієї економічної системи та дає змогу суттєво скоротити запаси на складах підприємств [20, 24].

Для визначення оптимального рівня обслуговування здійснюється балансування витрат, доходів і прибутку, при якому реалізується принцип компромісного рішення, який полягає в досягненні найкращого співвідношення між цінами та рівнем обслуговування, витратами і доходами. Весь процес визначення оптимального рівня обслуговування зводиться до співставлення витрат, які пов'язані з поліпшенням рівня обслуговування, з втратою доходів на ринку продаж, які зростають при зменшенні кількості послуг. У результаті такого балансування перебуває деякий оптимум рівня обслуговування. При визначенні масштабів послуг на потреби користувачів виходять з обмежень їхніх можливостей і деякого граничного рівня сервісу.

За наявності декількох конкуруючих між собою посередницьких центрів сервісу користувач має свободу вибору і керується при цьому насамперед економічними стимулами. Для формалізації пошуку оптимального варіанта обслуговування користуються простою матричною моделлю, по горизонталі якої розміщено експедиторів, а по вертикалі – посередницькі центри, що займаються цією діяльністю. На перетині рядків і стовпців будуть витрати на виконання цієї діяльності центру. Знаходячи суми витрат за рядками, користувач має можливість вибрати кращий варіант сервісу за критерієм мінімуму витрат.

Наведені маркетингово-логістичні підходи до планування та управління якістю транспортних послуг показують, що в практиці експлуатаційної діяльності залізниць є багато невикористаних резервів, використання яких дасть змогу значно підвищити ефективність перевізного процесу. Науково-методичні підходи до комплексної оцінки рівня експлуатаційної роботи охоплюють і стандарти якості транспортних послуг у ринкових умовах, які виступають основною складовою, що визначає відповідність показників перевезень вимогам світового рівня [25].

## 13.2 Стандарти якості транспортних послуг у ринкових умовах

Ускладнення характеру виробництва продукції впливає на її якість, тому що важко піддається зовнішньому контролю і все більше залежить від кваліфікації і відповідальності виробника та людського фактора. У той же час як у сфері послуг, так і у виробництві зростає кількість учасників ринку, які виходять не з готовою продукцією для невідомого покупця, а зі своєю здібністю якісно виконувати замовлення, забезпечити його чітке виконання відповідно до заданої специфіки. Зростає значення репутації фірми, відповідальності виробника, його можливості та здібності забезпечити гнучкість і маневреність виробництва [26, 27].

При зростанні суспільного розподілу праці та спеціалізації виробничих ланцюгів треба вирішувати питання про форми і методи їхнього раціонального поєднання. Стійкість зв'язків усе частіше вимагає відходити від традиційних ринкових форм контактів і знаходити нові види взаємозв'язків, які більше відповідають сучасним вимогам.

Важливим елементом сучасного господарського механізму є економічна діяльність державних органів, які визначають конкретні напрями та масштаби державного регулювання. Держава має у своєму розпорядженні значний арсенал засобів регулювання соціально-економічними процесами, що поєднують у собі як адміністративні, так і економічні методи. Вона передоручає власному підприємництву та ринковому механізмові багато функцій, які пов'язані з формуванням структури господарства [1, 15].

В умовах науково-технічного прогресу функціонування ринкових механізмів має бути максимально гнучким і маневреним. Переглядається весь процес прийняття рішень як на рівні великих корпорацій, так і при розробленні державної господарської політики. Закріплюється її інформаційно-аналітична база, підприємець у своїх рішеннях орієнтується



не тільки на стихійні ціни та інші ринкові сигнали, а й на значний потік різноманітної інформації неринкового характеру, користується послугами розповсюдженого висококваліфікованого апарату консультативних фірм і закладів, що дає змогу не тільки по-новому оцінювати стан і перспективи ринку, а й трансформувати його структуру. Державне регулювання суттєво впливає на рішення, які ухвалюються, суттєво модифікує характер діяльності всіх господарських ланцюгів. Хід економічного розвитку все більше залежить від якості економічного аналізу, надійності прийнятих рішень, компетентності та кваліфікації управлінців на всіх рівнях.

Проблему якості транспортних послуг варто розглядати в різних аспектах, кожен з яких має свою мету й потребує у зв'язку з цим самостійного вивчення. Найбільш складним, а тому й найменш розробленим залишається економічний аспект якості послуг. Його особливість полягає в тому, що економічний бік якості проявляється лише в процесі надання послуг.

Економічна наука досліджує не саме споживання, а результат тієї чи іншої споживчої вартості. З економічного погляду суттєві не самі властивості транспортних послуг, а те, якою мірою вони задовольняють суспільну потребу. До факторів, які визначають якість транспортних послуг, належать ті, що спрямовані на досягнення результату та якість процесу [1, 15].

Перша група факторів:

- надійність – коли вони заслуговують довіри і відповідають потребам клієнтів;
- доступність – як здійснюється доступ і який час очікування;
- репутація – коли можуть клієнти довіряти транспортним організаціям;
- безпека – послуги, пов'язані з безпекою і ризиком для клієнтів і розумінням їхніх потреб з погляду того, що роблять транспортники для їхнього виявлення.

До другої групи належать такі фактори, як:

- ввічливість персоналу;
- компетенція, комунікабельність персоналу.

Також на імідж транспортних послуг впливає зовнішній вигляд працівників, приміщень для обслуговування тощо.

Оцінюючи якість транспортних послуг, користувачі звертають увагу на відповідність очікуваного результату, який формується їхньою практикою користування послугами транспорту, відгуками інших клієнтів, рекламою та іншими формами комунікації сьогодення.

Основна задача керівників транспортних організацій полягає в забезпеченні якості транспортних послуг, що відповідає очікуванням їхніх користувачів. Для того, щоб поліпшити показники діяльності підприємств, керівникам галузі треба ліквідувати розрив між очікуваною і фактичною якістю різних транспортних послуг, який викликаний неправильною оцінкою очікування користувачів, нерозумінням якості послуг, низьким її рівнем і недостовірною рекламою [1, 17].

Щоб позбутися цих недоліків потрібно розробити правильну стратегію з визначенням найбільш цінних для користувачів характеристик транспортних послуг, добиватись виконання високих стандартів сервісу. Варто також ураховувати, що заходи, спрямовані на підвищення якості транспортних послуг, потребують розроблення високих вимірювальних критеріїв результативності діяльності транспорту й навчання та стимулювання його працівників, налагодження системи контролю показника продуктивності праці з одночасним проведенням опитувань і перевіркою відповідності наданих послуг установленим стандартам.

**Якість транспортних послуг** – це ступінь задоволення конкретної потреби. В умовах ринкових відносин і входження транспорту в західноєвропейську систему важливого значення набуває якість

транспортних послуг, основним вимірювачем якої будуть стандарти, розроблені на науково обґрунтованих методологічних основах [1].

Підвищення якості транспортних послуг є одним з важливих факторів збільшення доходів підприємств галузі, що в сучасних умовах, поряд з їхньою доступністю, стало основною запорукою успіху в конкурентній боротьбі за додаткові залучення грошових коштів для підтримки розвитку інноваційних процесів на транспорті. Забезпечення високої якості перевезень пов'язане з тим, щоб сповна враховувати інтереси споживачів послуг і бути підготовленими для пропонування нових видів сервісу, які користуються попитом, і на основі маркетингових досліджень прогнозувати перспективні потреби, вишукувати способи і методи залучення власників вантажів і населення до різних видів перевезень.

Для транспортних підприємств у сучасних умовах нема іншого варіанта виходу з кризи і забезпечення виживання галузі, як на основі підвищення якості виконання послуг, розширення їхньої номенклатури, уміння професійно та цивілізовано працювати з клієнтами [1, 27].

Усі можливі споживчі властивості чи характеристики пасажирських перевезень мають об'єднуватися в групи показників якості, таких як інформаційне обслуговування, комфортність, швидкість поїздки, збереження багажу та забезпечення безпеки перевезень пасажирів. Крім того, додатково враховуються економічні показники послуг (витрати на доставлення пасажирів від пункту відправлення до пункту призначення), а також вартість додаткових послуг на шляху прямування.

Споживчі характеристики вантажних перевезень, які відображають якість транспортного обслуговування підприємств, – це своєчасність доставлення і збереження перевезених вантажів. Для підприємств із безперервним характером виробництва, поряд із своєчасністю, використовується показник ритмічності поставок сировини. При оцінці

якості вантажних перевезень ураховуються показники економічної ефективності.

Вимоги щодо якості транспортного обслуговування проявляються через особисті потреби окремих пасажирів і власників вантажів, а також через особливості функціонування підприємств із метою їх раціонального забезпечення послугами, тому їхня якість значною мірою залежатиме від вимог користувачів до умов і результатів перевізного процесу [11, 17].

На основі вище наведеного стандарти якості транспортних послуг мають відповідати таким вимогам:

- забезпечувати відповідність між якістю послуг і потребами покупців, характеризувати всі властивості послуг, обумовлюючи їхню здатність задовольняти попит споживачів відповідно до їхнього виду і призначення;
- виключати взаємозаміну показників при комплексній оцінці рівня якості різних послуг;
- бути стабільними, незалежними від кліматичних, часових та інших факторів;
- сприяти систематичному підвищенню якості перевезень та інших сфер транспортної діяльності;
- враховувати сучасні досягнення науки і техніки, основні напрями науково-технічного прогресу на транспорті та в інших сферах транспортного сервісу.

Через систему показників стандартів якості встановлюється баланс інтересів виконавців і споживачів транспортних послуг. Це дає змогу першим з них заздалегідь розробляти та вживати заходів з підвищення якості послуг до потрібного рівня (стандарту), а споживачам захищати свої права, користуючись чинними нормативними і законодавчими актами.

Наведена характеристика показників якості транспортних послуг дає змогу уявити всю складність процесу перевезень, коли доводиться

визначати, якому з розглянутих варіантів віддати перевагу. Ці питання вирішуються на всіх рівнях планування і управління експлуатаційною діяльністю залізниць на основі методики визначення економічної ефективності в нових умовах роботи залізниць.

### **Контрольні запитання**

- 1 Які основні показники якості транспортного обслуговування?
- 2 Дайте характеристику якості транспортних послуг.
- 3 Що означає якість транспортних послуг і чи зростає її роль в умовах конкуренції та ринкових відносин?
- 4 Фактори, які визначають якість транспортних послуг.
- 5 Яким вимогам мають відповідати стандарти якості транспортних послуг?

## **ЛЕКЦІЯ 14. Організація претензійно-позовної роботи**

План

14.1 Поняття та завдання претензійної роботи на підприємстві.

14.2 Порядок і терміни пред'явлення претензій і позовів.

### **14.1 Поняття та завдання претензійної роботи на підприємстві**

Одне з основних завдань правової роботи на підприємстві – забезпечення належних умов для нормальної роботи підприємства, досягнення високих економічних показників та подальшого розвитку виробництва [3, 17].

Подання претензій та позовів організаціями, підприємствами, установами є одним із найбільш дієвих способів захисту інтересів організації (підприємства, установи). Шляхом подання претензій (за домовленістю сторін) та позовів до своїх контрагентів з приводу порушення тих чи інших зобов'язань організація захищає свої законні інтереси, вимагає поновлення порушених прав [28, 29].

До претензійно-позовної роботи належать такі заходи:

- підготовка, отримання та складання документів, необхідних для пред'явлення та розгляду претензій і позовів;
- пред'явлення та розгляд претензій, підготовка позовів;
- підготовка відповідей (відгуків) та заяв про перегляд рішень, постанов суду в порядку нагляду;
- захист інтересів установи при розгляді майнових, переддоговірних та інших спорів в арбітражному та інших судах;
- здійснення організаційно-технічних заходів (реєстрація, облік, зберігання та відправка претензійно-позовних матеріалів);
- забезпечення контролю за претензійно-позовним провадженням;

- розгляд, аналіз, узагальнення результатів претензійно-позовної роботи;
- підготовка висновків, пропозицій щодо поліпшення претензійно-позовної роботи.

За кожною претензією, кожним позовом, що виникає в організації, можна побачити конкретні недоліки в господарській діяльності, усунення яких необхідне для забезпечення нормальної роботи підприємства, організації [28, 29].

Висуваючи претензії, одне підприємство вказує іншому на його неправильні дії або помилки, які неправомірно зачіпають його інтереси, і вимагає їх усунення або виправлення добровільно, посиляючись при цьому на нормативний акт і фактичні обставини справи. У цьому полягає суть кожної претензії. І якщо підприємство-контрагент задовольняє висунуту претензію, то відпадає потреба передавати справу для розв'язання до судових органів [28-30].

Завдання претензійної роботи на підприємстві полягають у такому:

- відновленні порушених прав і захисті законних інтересів підприємства;
- виявленні причин і умов невиконання завдання і зобов'язання, виготовлення продукції неналежної якості, крадіжок майна та інших порушень;
- попередженні порушень державної, планової, договірної дисципліни та чинного законодавства;
- покращенні економічних показників господарської діяльності підприємства;
- відшкодуванні за рахунок винних осіб нанесених підприємству збитків.

Загальним питанням є також строки висунення і розгляду претензій. Недотримання встановлених строків може позбавити підприємство права

на подання позову, що спричиниться до значних втрат. І навпаки, дотримання встановлених строків висунення та розгляду претензій найчастіше захищає підприємство від розгляду спорів в арбітражних судах і грошових витрат на виплату державного мита, на відрядження тощо [3].

Отже, основна мета претензійної роботи полягає в усуненні або попередженні негативного впливу на виробництво з боку контрагентів підприємства шляхом застосування до них правових норм.

## **14.2 Порядок і терміни пред'явлення претензій і позовів**

Кожне підприємство (з урахуванням специфіки діяльності) має свої особливості організації претензійної роботи, яка в цілому передбачає такі складові [3, 28]:

- визначення провідної служби в організації претензійної роботи;
- регламентація порядку пред'явлення претензій;
- реєстрація та облік претензій;
- порядок розгляду претензій;
- пред'явлення і розгляд позовних заяв;
- аналіз претензійної роботи.

На підприємстві регламентація порядку пред'явлення претензій визначається в положеннях, посадових інструкціях. При цьому важливо встановити, як надається інформація в юридичну службу для підготовки претензій, які служби, в які терміни і які документи (копії документів) представляють, де наголошується факт і терміни передачі цих документів (тобто журнал реєстрації). Приймаючи документи, юридична служба повинна звертати увагу, чи не закінчився термін давності на вимоги, що пред'являються, і робити відповідну відмітку в журналі реєстрації. Це має значення для встановлення осіб, винних у затримці документів у випадку відмови в задоволенні претензій і неможливості надалі пред'явити позов



через закінчення терміну давності. Два екземпляри претензії з необхідними додатками надаються на підпис керівнику (заступнику). Підписана претензія реєструється в журналі реєстрації вихідних документів канцелярією і відправляється замовленим листом відповідачу. Копія претензії (з вихідним номером) надходить в юридичний відділ, реєструється в журналі реєстрації претензій, що пред'являються, який ведеться і зберігається в юридичній службі. Зберігаються претензійні матеріали в юридичному відділі в окремій справі або ж в справі претензій, що пред'являються підприємством.

Реєстрація та облік претензій. За невеликої кількості претензій, заявлених і отриманих, їх реєстрація і облік ведуться в одному журналі. За умови великого обсягу роботи ведуться два журнали: один – на заявлені претензії, другий – на отримані претензії [2, 28].

У разі потреби відшкодування збитків або застосування інших санкцій суб'єкт господарювання або інша юридична особа – учасник господарських відносин, чії права або законні інтереси порушені, з метою безпосереднього врегулювання суперечки з порушником цих прав або інтересів має право звернутися до нього з письмовою претензією, якщо інше не встановлене законом.

До пред'явлення перевізнику позову, що впливає з договору перевезення вантажу, є можливим пред'явлення йому претензії в порядку, встановленому законом, транспортними кодексами (статутами).

Позов до перевізника може бути пред'явлений вантажовідправником або його одержувачем у разі повної або часткової відмови перевізника задовольнити претензію або у разі неотримання від перевізника відповіді на претензію в місячний термін [29].

Такі претензії можуть пред'являтися протягом шести місяців, а претензії по сплаті штрафів і премій – протягом сорока п'яти днів.

Перевізник розглядає заявлену претензію і повідомляє заявника про задоволення або відхилення її протягом трьох місяців, а щодо претензії по перевезенню в прямому змішаному повідомленні – протягом шести місяців.

Претензії по сплаті штрафу або премії мають бути розглянуті протягом сорока п'яти днів [29].

За відсутності всіх необхідних документів вони можуть бути затребувані у заявника шляхом прямого запиту (листи) з вказівкою терміну їхнього пред'явлення (але не менш п'яти днів без урахування часу поштового доставлення). А у разі непред'явлення заявником необхідних документів у вказаний термін претензія розглядається за документами, що є. За загальним правилом термін для відповіді на претензію складає один місяць, обчислюваний з дня отримання претензії. Якщо договором (правилами) передбачено право повторної перевірки забракованої продукції (товарів) підприємством-виготівником, претензії, пов'язані з якістю і комплектністю продукції (товарів), розглядаються протягом двох місяців.

Перевізник зобов'язаний дати відповідь на претензію протягом трьох (при прямому змішаному повідомленні – шести) місяців, а на претензію по сплаті штрафів і премій – протягом 45 днів. Претензія розглядається в місячний термін (це правило діє при напрямі перевізником претензії вантажовідправнику або вантажоодержувачу).

Якщо сторонами в договорі перевезення виступають два суб'єкти господарювання, такі відносини є предметом регулювання між суб'єктами господарських відносин. Якщо ж суб'єкт господарювання тільки один (перевізник), а друга сторона – громадянин (тобто фізична особа-громадянин, а не фізична особа-підприємець), то застосовуються норми Цивільного кодексу. Про результати розгляду претензії заявника повідомляється у письмовій формі.

## **Контрольні запитання**

- 1 Яке основне завдання правової роботи на підприємстві?
- 2 Які заходи відносяться до претензійно-позовної роботи?
- 3 У чому полягають завдання претензійної роботи на підприємстві?
- 4 Зазначте основні складові організації претензійної роботи підприємств.
- 5 Де реєструється підписана юридичною службою претензія?

## **ЛЕКЦІЯ 15. Особливості претензійно-позовної роботи на різних видах транспорту**

План

15.1 Претензійно-позовна робота на залізничному транспорті.

15.2 Претензійно-позовна робота на автомобільному транспорті.

15.3 Претензійно-позовна робота на авіаційному транспорті.

15.4 Претензійно-позовна робота на морському транспорті.

### **15.1 Претензійно-позовна робота на залізничному транспорті**

Нормативними документами, що регламентують порядок пред'явлення претензій та позовів, які виникають при залізничних перевезеннях, є [3]:

- Статут залізниць України;
- Правила подання та розгляду претензій.

Обставини, що є підставами для звернення з претензією, підлягають обов'язковій фіксації актами у порядку та формі, встановленими Статутом залізниць України і окремими правилами перевезень (Правила складання актів (ст. 129 Статуту залізниць України)) [29, 30].

За ст. 129 Статуту залізниць України та правил перевезень, комерційний акт складається для засвідчення таких обставин [29, 30]:

- невідповідності найменування, маси і кількості місць вантажу, багажу чи вантажобагажу натурою з даними, зазначеними у транспортних документах;
- у разі виявлення вантажу, багажу чи вантажобагажу без документів або документів без вантажу, багажу чи вантажобагажу;
- псування, пошкодження вантажу, багажу і вантажобагажу;

- повернення залізниці вкраденого вантажу, багажу або вантажобагажу.

**Комерційні акти** – документи, які складають у разі невідповідності між фактично отриманим вантажем і даними, зазначеними у перевізному документі за назвою, масою, кількістю місць, а також у разі псування і пошкодження вантажу, виявлення вантажу без документів і документів без вантажу.

Залізниця зобов'язана скласти комерційний акт, якщо вона сама виявила зазначені вище обставини або якщо про існування хоча б однієї з них заявив одержувач або відправник вантажу, багажу чи вантажобагажу.

У всіх інших випадках обставини, що виникли в процесі перевезення вантажу, багажу і вантажобагажу і які можуть бути підставою для матеріальної відповідальності, оформляються актами загальної форми. Порядок складання актів визначається правилами [29, 30].

Претензії, що виникли з приводу перевезення вантажів, заявляються залізниці призначення вантажу. Претензії, що виникли з приводу перевезення пасажирів, багажу і вантажобагажу, можуть бути заявлені залізниці відправлення або призначення (на бажання заявника претензії). Претензії, що виникли з перевезення вантажу у прямому змішаному сполученні, заявляються:

- залізниці призначення, якщо кінцевим пунктом перевезення є залізнична станція;
- іншому транспортному органу, якщо кінцевим пунктом перевезення є порт.

Претензії вантажовідправників щодо штрафів заявляються залізниці відправлення, а вантажоодержувачів – залізниці призначення.

Порядок пред'явлення і розгляду претензій з приводу платежів, зборів і штрафів, пов'язаних із перевезенням пасажирів, багажу і вантажів,

установлюється правилами. Укрзалізниця може доручити розгляд претензій своїм структурним підрозділам.

Не допускається пред'явлення вимог вантажовідправників, вантажоодержувачів і залізниць, що впливають із договорів перевезення, на суму менше однієї мінімальної заробітної плати за кожною накладною, за винятком претензій від громадян.

Передання іншим організаціям або громадянам права на пред'явлення претензій та позовів не допускається, за винятком випадків передання такого права вантажовідправником вантажоодержувачу або вантажоодержувачем вантажовідправнику, а також вантажовідправником або вантажоодержувачем вищій організації або уповноваженій особі, яка виступає від їхнього імені. Передання права на пред'явлення претензій і позовів засвідчується переуступним підписом на документі (накладній, вантажній, багажній квитанції), а для уповноваженої особи – дорученням, оформленим згідно з законодавством [28, 29].

До претензійної заяви мають бути додані документи, які підтверджують претензію. До претензії щодо втрати, нестачі, псування або пошкодження, крім документів, які підтверджують право на пред'явлення претензії, додається документ, який засвідчує кількість і вартість відправленого вантажу.

За ст. 315 Господарського кодексу України та Статуту залізниць України, претензії до залізниць можуть бути заявлені протягом шести місяців, а претензії з приводу штрафів – протягом 45 діб [29, 31]. Зазначені терміни обчислюються:

- з дня видавання вантажу, багажу або вантажобагажу – для претензій про відшкодування за псування, пошкодження або недостачу вантажу, багажу та вантажобагажу;
- у кількості 30 діб з дня закінчення терміну доставлення – для претензій про відшкодування за втрату вантажу;

- у кількості двох місяців з дня приймання вантажу до перевезення – для претензій про відшкодування за втрату вантажу, що виникли з приводу перевезень у прямому змішаному сполученні;
- через 10 діб після закінчення терміну доставлення багажу чи вантажобагажу – для претензій про відшкодування за втрату багажу чи вантажобагажу;
- від дня видавання вантажу, багажу або вантажобагажу – для претензій з приводу прострочення доставлення вантажу, багажу або вантажобагажу;
- після закінчення п'ятиденного терміну, встановленого для оплати штрафу, – для претензій про стягнення штрафу за невиконання плану перевезень;
- з дня отримання заявником претензії копії платіжного доручення (рахунка) залізниці про нарахування плати – для претензій про повернення плати за користування вагонами і контейнерами;
- з дня встановлення обставин, що спричинили пред'явлення претензії, – в усіх інших випадках.

Залізниця зобов'язана розглянути заявлену претензію і повідомити заявнику про результати її розгляду в такі терміни з дня отримання претензії:

- протягом трьох місяців – претензії, що виникли внаслідок перевезень у залізничному сполученні;
- протягом шести місяців – претензії, що виникли внаслідок перевезень у прямому змішаному сполученні;
- протягом 45 діб – претензії про сплату штрафів.

У разі часткового задоволення або відхилення претензій у повідомленні мають бути зазначені підстави рішення залізниці з посиланням на Статут залізниць України [29].

Позови до залізниць, що випливають із Статуту залізниць України, можуть бути подані тільки у разі повної або часткової відмови залізниці задовольнити претензію чи у разі неодержання від залізниці відповіді в установленій термін. Позови подаються до Господарського суду або до суду за місцем знаходження залізниці, якій була пред'явлена претензія, у шестимісячний термін із дня одержання відповіді залізниці або з дня закінчення терміну, встановленого для відповіді [29].

Позови залізниць до вантажовідправників, вантажоодержувачів і пасажирів, що випливають із Статуту залізниць України, можуть бути подані відповідно до установленої підвідомчості чи підсудності до Господарського суду або до суду за місцем знаходження відповідача протягом шести місяців.

Зазначений шестимісячний термін обчислюється:

- щодо стягнення штрафу за невиконання плану перевезень – після закінчення п'ятиденного терміну, встановленого для сплати штрафу;
- в усіх інших випадках – з дня настання події, що стала підставою для подання позову.

## **15.2 Претензійно-позовна робота на автомобільному транспорті**

Автомобільний транспорт як галузь транспортного права має спеціальні правила щодо пред'явлення претензій та вирішення спорів. Правове регулювання цих питань здійснюється цивільним [32], господарським законодавством [31], Законом України «Про автомобільний транспорт» [33], Статутом автомобільного транспорту [34], Наказом Міністерства транспорту України № 363 від 14.10.97 року «Про затвердження Правил перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні» [35] та окремими правилами перевезень.



Законодавство встановлює спеціальні вимоги щодо способів фіксації обставин, що можуть служити підставою для матеріальної відповідальності автотранспортних підприємств або організацій, вантажовідправників, вантажоодержувачів при автомобільних перевезеннях і при перевезенні пасажирів. Такі обставини підтверджуються записами в товарно-транспортних документах, а в разі розбіжності між автотранспортним підприємством або організацією і вантажовідправником (вантажоодержувачем) – підтверджуються актами встановленої форми.

Перелік обставин, що підлягають засвідченню записами в товарно-транспортних документах, форми актів і порядок їхнього складання встановлюються п. 15 Наказу Міністерства транспорту України № 363 від 14.10.97 року «Про затвердження Правил перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні» [35].

До пред'явлення позову вантажовідправником або вантажоодержувачем автотранспортному підприємству або організації обов'язкове пред'явлення претензій до них.

При перевезеннях вантажів автомобільним транспортом право на пред'явлення автотранспортному підприємству або організації претензії, а у відповідних випадках позовів у порядку, встановленому Правилами [36], має:

- вантажовідправник або вантажоодержувач – при втраті вантажу;
- вантажоодержувач – при недостатчі, псуванні або пошкодженні вантажу;
- вантажоодержувач – при простроченні в доставленні вантажу.

Претензії, що випливають із перевезення вантажів, пред'являються автотранспортному підприємству або організації, що видали вантаж, а в разі повної втрати вантажу – автотранспортному підприємству або організації, які прийняли вантаж до перевезення.

Претензії, що впливають із перевезення пасажирів або багажу, можуть бути пред'явлені автотранспортному підприємству або організації пункту відправлення або призначення на розсуд заявника претензії.

Претензії, що впливають із перевезення вантажу в прямому змішаному сполученні, пред'являються:

- автотранспортному підприємству або організації, якщо кінцевим пунктом є вантажна автостанція;
- іншому відповідному транспортному органу, якщо кінцевим пунктом перевезення є станція залізниці, порт (пристань) або аеропорт.

За п. 16.4, п. 16.5 Наказу Міністерства транспорту України № 363 від 14.10.97 року «Про затвердження Правил перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні» [35], право на пред'явлення претензій вантажовідправником або вантажоодержувачем може бути передане юридичній або фізичній особі за довіреністю. Передання права на пред'явлення претензії засвідчується написом на товарно-транспортній накладній про його переуступку.

До претензійної заяви мають бути додані документи, що підтверджують претензію. До претензії відносно втрати, недостачі, псування або пошкодження вантажу, крім документів, що підтверджують право на пред'явлення претензії, має бути доданий документ, який засвідчив би кількість і вартість відправленого вантажу.

За ст. 315 Господарського кодексу України [31], до пред'явлення перевізникові позову, що впливає з договору перевезення вантажу, обов'язковим є пред'явлення йому претензії. Претензії можуть пред'являтися протягом шести місяців, а претензії щодо сплати штрафів і премій – протягом 45 днів.

Перевізник зобов'язаний розглянути заявлену претензію і повідомити заявника про задоволення чи відхилення її протягом трьох місяців, а щодо претензії з перевезення у прямому змішаному сполученні –

протягом шести місяців. Претензії щодо сплати штрафу або премії мають бути розглянуті протягом 45 днів.

При частковому задоволенні чи відхиленні претензії автотранспортне підприємство або організація, вантажовідправник або вантажоодержувач у повідомленні про це повинні вказати мотиви прийнятого рішення і повернути заявнику додані до претензії документи. У разі задоволення претензії у повній сумі подані до заяви документи не повертаються.

Якщо претензію відхилено або відповідь на неї не одержано в строк, заявник має право звернутися до суду протягом шести місяців із дня одержання відповіді або закінчення строку, встановленого для відповіді.

Позови вантажовідправників і вантажоодержувачів автотранспортному підприємству або організації можуть бути пред'явлені тільки у випадках повного або часткового відмовлення автотранспортного підприємства або організації задовольнити претензію або недержання від них відповіді протягом встановлених строків.

Для пред'явлення перевізником позовів до вантажовідправників та вантажоодержувачів встановлюється шестимісячний строк. Щодо спорів, пов'язаних з міждержавними перевезеннями вантажів, порядок пред'явлення позовів та строки позовної давності встановлюються транспортними кодексами чи статутами або міжнародними договорами, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України [35].

Право на подання позову у зв'язку з завданням ушкодження здоров'ю пасажирів зберігається протягом трьох років.

Право на подання позову у зв'язку з повною або частковою втратою багажу чи його пошкодженням зберігається протягом одного року.

Строк давності відраховується з дня прибуття транспортного засобу до пункту призначення пасажирів або у разі неприбуття з дня, коли він повинен був прибути туди.

Подання претензії у письмовій формі призупиняє перебіг строку давності до того дня, доки перевізник у письмовій формі повідомить про незадоволення претензії, додавши до неї відповідні документи. У разі часткового визнання поданої претензії перебіг строку давності поновлюється лише стосовно тієї частини претензії, яка залишається предметом спору.

### **15.3 Претензійно-позовна робота на авіаційному транспорті**

Пред'явлення претензій авіаперевізнику здійснюється згідно з розділом 21 Правил повітряних перевезень вантажів [36].

Одержання вантажу без заперечень особою, що має право на його одержання, у момент одержання чи його доставлення є припущенням того (надалі, до доказу протилежного), що вантаж був доставлений перевізником у належному стані і згідно з умовами договору перевезення.

У разі заподіяння шкоди особа, яка має право на отримання вантажу, повинна направити перевізнику претензію негайно після виявлення шкоди, але не пізніше 14 днів з дати одержання вантажу або з дати підписання вантажоодержувачем відповідного документа про доставлення вантажу. У разі затримки претензія має бути направлена не пізніше 21 дня з дати, коли вантаж переданий у розпорядження особи, що має право на його одержання. У разі втрати претензія має бути направлена протягом 120 днів з дати видавання авіавантажної накладної [36, 37].

Перевізник зобов'язаний розглянути претензію в установленому порядку і повідомити заявника про задоволення чи про відхилення її протягом трьох місяців, якщо перевезення, у зв'язку з яким була висунута претензія, повністю здійснювалося одним перевізником.

Якщо в такому перевезенні брали участь інші перевізники, строк розгляду претензії може бути продовжений до шести місяців з урахуванням чинних правил урегулювання претензій у цих перевізників.

Позови про відповідальність перевізника мають бути подані, на вибір позивача, до суду за місцем реєстрації перевізника, за місцезнаходженням його головного офісу або за місцезнаходженням офісу перевізника, через який був укладений договір перевезення щодо неналежного перевезення вантажу – протягом двох років, щодо неналежного надання інших послуг – протягом одного року з дати його прибуття до місця призначення або з дати, коли повітряне судно повинно було прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення [36, 37].

Під час перевезення вантажу будь-який позов стосовно заподіяної шкоди незалежно від його підстави, чи на підставі Правил повітряних перевезень вантажів, договору, у зв'язку з правопорушенням або на будь-якій іншій підставі, може бути поданий лише відповідно до умов і меж відповідальності, які передбачені Правилами повітряних перевезень вантажів, без шкоди для визначення кола осіб, що мають право на позов, та їхніх відповідних прав. При будь-якому такому позові штрафи, штрафні санкції чи будь-які інші виплати, що не стосуються компенсації фактичної шкоди, не підлягають стягненню.

#### **15.4 Претензійно-позовна робота на морському транспорті**

Порядок пред'явлення претензій при морських перевезеннях регулюється розділом XI Кодексу торговельного мореплавства [38].

Право на пред'явлення претензій і позовів мають:

- у разі неподання судна або подання його з запізненням – відправник вантажу;
- втрати вантажу – його одержувач або відправник за умови представлення коносаменту;

- нестачі або пошкодження вантажу – одержувач або відправник за умови подання коносаменту, а також комерційного акта або відповідного документа, складеного за правилами, що існують в іноземному порту;
- прострочення доставлення або затримки видавання вантажу – одержувач за умови представлення коносаменту;
- втрати або прострочення доставлення багажу – пред'явник багажної квитанції, а у разі нестачі або пошкодження багажу – пред'явник комерційного акта;
- перебору провізних платежів – відправник або одержувач вантажу за умови представлення коносаменту.

Якщо пред'являються претензії, що виникли внаслідок морського перевезення вантажів, яке здійснювалося за морською накладною (накладною), замість коносаменту подається накладна, а якщо втрачено вантаж, що перевозиться за накладною, – квитанція [38, 39].

Відсутність комерційного акта не позбавляє права на пред'явлення претензії і позову, якщо буде доведено, що у складанні акта було відмовлено і ця умова була оскаржена.

За ст. 380 Кодексу торговельного мореплавства [38], передання іншим організаціям або особам права на пред'явлення претензій і позовів не допускається, за винятком випадків передання такого права відправником одержувачу вантажу і навпаки, а також одержувачем або відправником вантажу – органу, до сфери управління якого вони відносяться, транспортно-експедиторській організації чи страховику.

Передання права на пред'явлення претензії або позову засвідчується переуступним написом на коносаменті, накладній або квитанції.

Обставини, що можуть бути підставою для майнової відповідальності перевізника, відправників, одержувачів вантажу і пасажирів, засвідчуються комерційними актами або актами загальної

форми. В іноземному порту ці обставини засвідчуються за правилами, що існують у даному порту.

Комерційний акт складається для засвідчення:

- невідповідності між найменуванням, масою або кількістю місць вантажу або багажу в натурі і даними, зазначеними у перевізному документі;
- пошкодження або зіпсування вантажу або багажу;
- виявлення вантажу або багажу без документів, а також документів без вантажу або багажу;
- повернення перевізнику викраденого вантажу або багажу.

До вчинення перевізнику вантажу позову, що виникає з морського перевезення вантажу, можливим є пред'явлення йому претензії.

Претензії заявляються перевізнику, який здійснював морське перевезення вантажу, а якщо перевезення не було здійснено, – перевізнику, який згідно з договором морського перевезення вантажу повинен був здійснити перевезення.

Претензії, що виникають з перевезення багажу, можуть бути заявлені перевізнику чи порту відправлення або призначення за розсудом заявника претензії [38].

Претензії, що виникають з морського перевезення вантажів у прямому змішаному і прямому водному сполученні, заявляються тому перевізнику, транспортним засобом якого вантажі були доставлені або мають бути доставлені у порт призначення.

Так, претензія має бути заявлена у письмовій формі. До неї мають бути додані документи, що її підтверджують. Перевізні документи подаються в оригіналі.

До претензії про нестачу, пошкодження або зіпсуття вантажу, крім документів, що підтверджують право на заявлення претензії, має бути доданий документ, що засвідчує вартість відправленого вантажу.

Що стосується строків пред'явлення претензій, то претензії до перевізника, що випливають з договору перевезення вантажу, пасажирів і багажу, можуть бути заявлені протягом перших шести місяців строку позовної давності незалежно від того, здійснювалось перевезення у каботажному чи закордонному сполученні.

Перевізник зобов'язаний розглянути заявлену претензію протягом трьох місяців і сповістити заявника про задоволення чи відхилення її, а претензії, що випливають з перевезення у змішаному сполученні, – протягом шести місяців.

З дня заявлення перевізнику претензії збігання терміну позовної давності припиняється до одержання відповіді на претензію або закінчення терміну, встановленого для відповіді.

Так, до вимог, що виникають з договору морського перевезення вантажу, застосовується річний строк позовної давності незалежно від того, здійснюється перевезення у каботажному чи закордонному сполученні.

Зазначений термін обчислюється:

- за вимогами щодо відшкодування збитків від втрати вантажу – після закінчення тридцяти днів з дня, коли вантаж має бути виданий, а при перевезенні у змішаному сполученні – після закінчення чотирьох місяців з дня прийняття вантажу до перевезення;

- за вимогами щодо відшкодування збитків від нестачі або пошкодження вантажу, щодо прострочення доставлення або затримання з видаванням вантажу і щодо повернення перебору або стягнення недобору провізних платежів – з дня видавання вантажу, а якщо вантаж не було видано – з дня, коли повинен був бути виданий;

- за вимогами щодо нестачі масових однорідних вантажів, що перевозяться наливом, навалом або насипом, у випадках, передбачених угодою сторін, – з дня підписання ними акта щорічної інвентаризації;



- за вимогами щодо відшкодування збитків за неподання судна або його подання із запізненням, щодо плати за простій судна, а також премій за дострокове навантаження або вивантаження вантажу – з дня закінчення місяця, що настає за тим, у якому почалося або повинно було початися перевезення;

- у решті випадків – з дня настання події, що стала підставою для заявлення вимоги.

До вимог, що виникають з договорів перевезення пасажирів і багажу, фрахтування судна без екіпажу, фрахтування судна на певний час, лізингу судна, буксирування, надання лоцманських послуг, морського страхування, угод, укладених капітаном судна в силу наданих йому законом прав, зіткнення суден, здійснення рятувальних операцій, застосовується дворічний строк позовної давності [38].

Цей строк обчислюється:

- за вимогами, що виникають з договору перевезення пасажирів і багажу:

- ✓ стосовно пасажирів – з дня, коли пасажир залишив або повинен був залишити судно, а якщо вимога заявлена у зв'язку із заподіянням під час перевезення шкоди здоров'ю пасажирів, що спричинила його смерть, – з дня смерті пасажирів, але не більше трьох років з дня, коли пасажир залишив судно;

- ✓ стосовно багажу – з дня видавання багажу або з дня, коли він мав бути виданий;

- за вимогами, що виникають з договору фрахтування судна без екіпажу, фрахтування судна на певний час, лізингу судна, буксирування, надання лоцманських послуг, морського страхування, угод, укладених капітаном в силу наданих йому законом прав (статті 58, 68, 69 Кодексу торговельного мореплавства ), – з дня виникнення права на позов;

- за вимогами щодо відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок зіткнення суден, – з дня зіткнення суден;
- за вимогами, що виникають із проведення рятувальних операцій, – з дня закінчення рятувальної операції.

За ст. 392 Кодексу торговельного мореплавства [38], передбачено, що якщо обчислення суми вимоги залежить від розрахунків у зв'язку з загальною аварією, збігання строку позовної давності зупиняється з дня винесення диспашером постанови про наявність загальної аварії і до дня одержання диспаші заінтересованою особою.

Зазначимо, що строки позовної давності, встановлені для вимог, передбачених Кодексом торговельного мореплавства, продовжуються до трьох років у випадку, якщо судно, якого стосуються ці вимоги, протягом строку позовної давності не могли застати у водах України.

### **Контрольні запитання**

1 Якими нормативними документами регламентується порядок пред'явлення претензій та позовів, які виникають при залізничних перевезеннях?

2 Для засвідчення яких обставин складається комерційний акт при залізничних перевезеннях?

3 Подача та терміни обчислення претензії до залізниць.

4 Правове регулювання правил щодо заявлення претензій та вирішення спорів на автомобільному транспорті.

5 Хто має право на пред'явлення автотранспортному підприємству претензії?

6 Яким документом регулюється пред'явлення претензій на авіаційному транспорті?

7 Які строки пред'явлення претензії перевізнику у разі втрати вантажу при авіаперевезеннях?

8 Яким документом регулюється пред'явлення претензій при морських перевезеннях?

9 У якому випадку строки позовної давності, встановлені для вимог, передбачених Кодексом торговельного мореплавства, продовжуються до трьох років?

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- 1 Транспортно-експедиторська діяльність: навч. посіб. / В. М. Запара, С. М. Продашук, А. Л. Кравець, О. О. Шапатіна, С. П. Кануннікова. Харків: УкрДУЗТ, 2017. 214 с.
- 2 Договір транспортного експедирування. URL: [https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/Договір\\_транспортного\\_експедирування](https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/Договір_транспортного_експедирування).
- 3 Рудяк Ю., Піроженко О., Маханько О. Усе про облік та організацію транспортно-експедиторської діяльності. Вид. 3-тє, перероб. і доп. Харків: Фактор, 2007. 416 с.
- 4 Митна Конвенція про міжнародне перевезення вантажів із застосуванням книжки МДП (Конвенція МДП 1975 року). URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_012#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_012#Text).
- 5 Конвенція про договір міжнародного автомобільного перевезення вантажів. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_234#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_234#Text).
- 6 Порядок реалізації положень Митної конвенції про міжнародне перевезення вантажів із застосуванням книжки МДП. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1036-01>.
- 7 Книжка МДП. Митна енциклопедія : у 2 т. / І. Г. Бережнюк (відп. ред.) та ін. Хмельницький : ПП Мельник А. А., 2013. Т. 1: А-Л. 472 с.
- 8 Операції МДП. Митна енциклопедія : у 2 т. / І. Г. Бережнюк (відп. ред.) та ін. Хмельницький : ПП Мельник А. А., 2013. Т. 2. М-Я. 536 с.
- 9 Про транспортно-експедиторську діяльність: Закон України. від 13.08.2004 р. № 1955-IV. *Офіційний вісник України*. 2004. № 30. Т. 1. С. 159. Ст. 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1955-15>.
- 10 Нагорний Є. В., Ломотько Д. В., Шраменко Н. Ю. Транспортно-експедиторська діяльність: підручник. Харків : ХНАДУ, 2012. 352 с
- 11 Давідіч Ю. О., Фалецька Г. І. Транспортно-експедиційна робота: конспект лекцій. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 27 с.

12 Кальченко А. Г. Логістика: підручник. Вид. 2-ге, без змін. Київ : КНЕУ, 2006. 284 с.

13 Полякова О. М. Глобалізація транспортно-логістичних систем у світовій економіці. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2009. № 26. С. 32-34.

14 Стаднік В. Г. Тенденції розвитку міжнародного транспортно-експедиційного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2011. № 6, Т. 2. С. 297-300.

15 Габа В. В., Юрченко О. Г., Рудюк М. В. Транспортно-експедиторська та операторська діяльність на залізничному транспорті: навч. посіб. Київ : ДУІТ, 2021. 138 с.

16 Дмитриченко М. Ф., Левковец П. Р., Ткаченко А. М., Ігнатенко О. С. Транспортні технології в системах логістики: підручник. Київ : Інформавтодор, 2010. 676 с.

17 Литвененко С. Л., Габрієлова Т. Ю., Яновський П. О., Нестеренко Г. І. Транспортно-експедиторська діяльність: навч. посіб. Київ: ДУІТ, 2021. 138 с.

18 Дьомін Ю. В. Залізнична техніка міжнародних транспортних систем (вантажні перевезення). Київ : Юнікон-Прес, 2001. 342 с.

19 Яцківський Л. Ю., Зеркалов Д. В. Загальний курс транспорту: навч. посіб. Київ : Арістей, 2007. 504 с.

20 Ізтелеуова М. С., Грищук І. В., Арімбекова П. М., Тарандушка Л. А. Організація та логістика перевезень : підручник. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. 264 с.

21 Фабричев В. А., Боровик В. М. Інформаційні системи і технології підприємства : навч. посіб. Київ : НАУ, 2008. 100 с.

22 Вантажні автомобільні транспортні біржі в Україні. URL: <https://logistics-ukraine.com/2017/09/18/вантажні-автомобільні-транспортні-б/>.

23 Алькема В. Г., Кириченко О. С., Філатов С. А. Логістичний консалтинг : навч. посіб. Київ : ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2020. 344 с.

24 Майорова І. О., Нечепуренко О. С. Проблеми ефективності управління якістю транспортно-експедиторського обслуговування. *Збірник наукових праць «Розвиток методів управління та господарювання на транспорті»*. 2014. № 4. С. 92-110.

25 Копитко В. І. Тенденції розвитку сучасної інфраструктури залізничного транспорту, враховуючи маркетингово-логістичний підхід. URL: <http://www.ekuzt.gov.ua/node/22>.

26 Макаренко М. В. Основи управління економічними процесами на залізничному транспорті України: монографія. Київ : КУЕТТ, 2003.

27 Лукасевич-Крутник І. Якість надання транспортних послуг в умовах євроінтеграційних процесів. *Актуальні проблеми правознавства*. Випуск 2 (18), 2019. С.127-132.

28 Про порядок ведення претензійної та позовної роботи на підприємстві, в установі, організації. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/FIN383>.

29 Про затвердження Статуту залізниць України : Постанова Кабінету Міністрів України від 6 квітня 1998 р. № 457 / Верховна Рада України. URL: [https://www.uz.gov.ua/about/documents\\_pat/statute/](https://www.uz.gov.ua/about/documents_pat/statute/).

30 Правила перевезень вантажів залізничним транспортом України. Київ : ТОВ «Видавничий дім «САМ», 2004. Ч. 1. 432 с.

31 Господарський кодекс України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2003. № 18, № 19-20, № 21-22, ст. 144 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>.

32 Цивільний кодекс України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2003. №№ 40-44, ст. 356 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.

33 Про автомобільний транспорт : Закон України від 05.04.2001. № 2344-III. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2001. № 22, ст. 105. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2344-14#Text>.

34 Статут автомобільного транспорту : Постанова Ради Міністрів УРСР від 27 червня 1969 року № 401. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/401-69-п#Text>.

35 Про затвердження Правил перевезень вантажів автомобільним транспортом України : Наказ Міністерства транспорту України від 14.10.97 року № 363. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0128-98#Text>.

36 Правила повітряних перевезень вантажів : Наказ Державіаслужби від 14.03.2006 № 186. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0029-22#Text>.

37 Інструкція з організації перевезень вантажів повітряним транспортом. URL: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/RE11683.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE11683.html).

38 Кодекс торговельного мореплавства України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 1995. №№ 47, 48, 49, 50, 51, 52, ст.349 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176/95-%D0%B2%D1%80#Text>.

39 Коносамент (bill of lading). URL: <http://zpbroker.com/dlya-klienta/konosament/>.

ТЕХНОЛОГІЧНІ ОСНОВИ  
ТРАНСПОРТНОГО ЕКСПЕДИРУВАННЯ

*Конспект лекцій*

Частина 2

Відповідальна за випуск Шапатіна О. О.

---

Підписано до друку 12.04.2024 р.

Умовн. друк. арк. 5,0. Тираж . Замовлення № .

Видавець та виготовлювач Український державний університет залізничного  
транспорту,

61050, Харків-50, майдан Фейєрбаха, 7.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 6100 від 21.03.2018 р.