



Izvješće o kvaliteti usluge HŽ Putničkog prijevoza za 2023. godinu

Na temelju čl. 29. Standardi kvalitete usluge Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, HŽ Putnički prijevoz objavljuje Izvješće o kvaliteti usluge za 2023. koje obuhvaća elemente navedene u Prilogu III. Uredbe.

1. Informacije i karte

Informacije o prijevozu i prijevozne karte dostupne su u svim službenim mjestima za prijam i otpremu putnika gdje god je to moguće u skladu s tehničkim uvjetima, na mrežnim stranicama HŽ Putničkog prijevoza i u vlaku.

Za vrijeme putovanja informacije daje vlakopratio osoblje koje izdaje i prijevozne karte. Na službenim mjestima za prijam i otpremu putnika u kojima je omogućena prodaja karata informacije prije putovanja daju radnici HŽ Putničkog prijevoza na blagajnama, a u službenim mjestima u kojima nema prodaje karata, informacije daje upravitelj infrastrukture u slučaju da je službeno mjesto zaposjednuto.

U službenim mjestima za prijam i otpremu putnika istaknute su sljedeće obavijesti: obavijest o radnom vremenu, cijene karata za učestale relacije, redovne obavijesti o popustima i druge obavijesti za putnike, izvadak iz voznog reda, Korisnička uputa - postupak podnošenja i rješavanja prigovora, obavijest o mogućnostima kupnje karte i obavijest o prijevozu osoba s invaliditetom.

Službena mjest

Regionalna jedinica	Kolodvori	Stajališta	Ukupno
Zagreb	43	57	100
Vinkovci	41	84	125
Varaždin	39	80	119
Rijeka	37	36	73
Split	23	33	56
Ukupno	183	290	473

Blagajne

Regionalna jedinica	Blagajna - kolodvor	Blagajna - stajalište
Zagreb	21	11
Vinkovci	13	1
Varaždin	15	2
Rijeka	5	0
Split	4	0
Ukupno	58	14
	72	

Razglas

Regionalna jedinica	Razglas - kolodvor	Razglas - stajalište
Zagreb	21	6
Vinkovci	21	1
Varaždin	17	8
Rijeka	18	0
Split	11	0
Ukupno	88	15
	103	

U motornim garniturama i vagonima istaknuta je naljepnica „Zaštita prava putnika u željezničkom prijevozu“, a na blagajnama se nalaze ažurirani opći uvjeti prijevoza koje je na zahtjev putnika potrebno predložiti na uvid.

2. Točnost usluga i opća načela za rješavanje poremećaja pri pružanju usluga

Do poremećaja u voznom redu vlakova dolazi uslijed izvanrednih događaja, radova na pruzi, kvarova vozila, kvarova na infrastrukturi te vremenskih i elementarnih nepogoda.

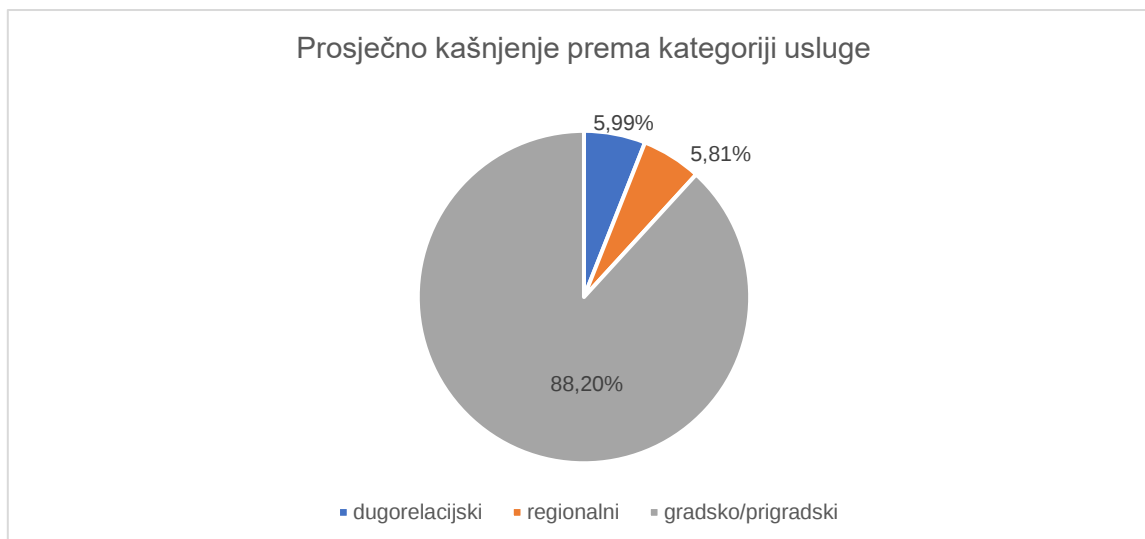
Potvrđivanje kašnjenja ili otkazivanja vlaka u HŽPP-u obavlja:

- u vlaku: šef vlaka, kondukter i kontrolor putničkog prijevoza
- u kolodvoru: putnički blagajnik i radnik na informacijama.

Informacije o stanju u prometu objavljuju se na internetskoj stranici HŽPP-a na <http://www.hzpp.hr/stanje-u-prometu-2>, a mogu se dobiti i u Kontakt-centru svakodnevno od 5.00 do 23.00 sati (060 333 444, 01 4724 026) te putem e-maila informacije@hzpp.hr.

Na grafikonu 1. prikazano je ukupno prosječno kašnjenje usluga (vlakova) u krajnjem kolodvoru prema kategoriji usluge:

- dugorelacijski (Euro City, Inter City, ekspresni, agencijski) 5,99%,
- regionalni (brzi, ubrzani) 5,81%,
- gradsko/prigradski (putnički, prigradski) 88,20%.



Izvor: autor

Kašnjenja prouzrokovana okolnostima iz članka 19. stavka 10. (ekstremni vremenski uvjeti, putnikova krivnja, osobe na pruzi, hitni slučajevi u vlaku i dr.) iznose 7%.

U 2023. godini od ukupnog broja pruženih usluga (vlakova) njih 21% je kasnilo iz polaznog kolodvora radi više razloga (izvanredni događaji, obrti garnitura i dr.), a podjela ukupnog broja zakašnjelih pruženih usluga (vlakova) u krajnjem kolodvoru prikazana je:

- do 60 minuta 96,31 %,
- od 60 do 119 minuta 2,84 %,
- od 120 minuta ili više 0,85 %.

3. Otkazivanje usluga

Planirani remont pruga na većem dijelu mreže HŽI-e, izvanredni događaji na koje HŽ Putnički prijevoz ne može utjecati i kvarovi prijevoznih sredstava tijekom kojih se otkazuju vlakovi ili se uvodi zamjenski autobusni prijevoz znatno narušavaju kvalitetu usluge i dovode do dodatnog pada broja putnika.

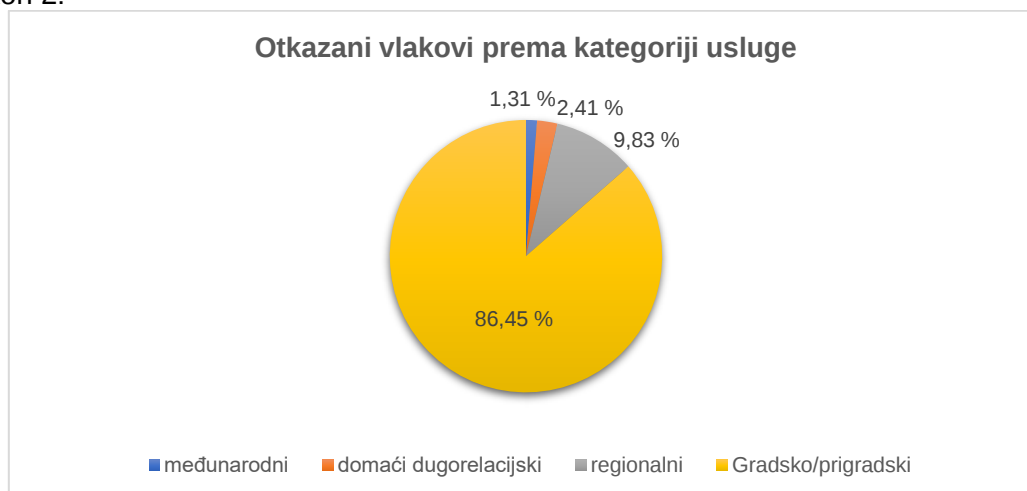
U slučaju otkazivanja usluge putnik ima pravo podnijeti pisani prigovor radi zaštite svojih prava koja su uređena Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (Narodne novine 104/17) i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika. Više informacija dostupno je na www.hzpp.hr/prava-putnika.

Potpuno otkazane usluge (vlakovi) u 2023. godini bez supstitucije dijele se na 3,83 % radi kvarova prijevoznih sredstava, 5,15 % na usluge otkazane radi izvanrednih događaja, te 91,02 % radi radova na željezničkoj infrastrukturi.

U grafikonu 2 prikazane su potpuno otkazane usluge (vlakovi) bez supstitucije prema kategoriji usluge na:

- međunarodne 1,31%,
- domaće dugorelacijske 2,41%,
- regionalne 9,83%, te
- gradsko/prigradske 86,45%.

Grafikon 2:



Izvor: autor

Potpuno otkazane usluge (vlakovi) bez supstitucije prouzročene okolnostima iz članka 19. stavka 10. dijele se prema kategoriji usluge na:

- međunarodne 2,95%,
- domaće dugorelacijske 12,50%,
- regionalne 63,97%,
- gradsko/prigradske 20,58%.

Otkazane usluge (vlakovi) supstituirane zamjenskim autobusnim prijevozom dijele se na 18,50 % vlakova radi kvarova prijevoznih sredstava, 2,32 % radi izvanrednih događaja, te 79,18 % radi radova na željezničkoj infrastrukturi.

4. Čistoća vozila i kolodvorskog prostora (kakvoća zraka u vagonima, higijena sanitarnih čvorova i dr.)

HŽ Putnički prijevoz svakodnevno obavlja čišćenje željezničkih vozila ovisno o kategoriji i vrsti čišćenja. Čišćenje željezničkih vozila definirano je sljedećim kategorijama čišćenja:

- dnevno čist vagon
- dnevno čist vagon (bez pranja vanjske oplata)
- dnevno održavan vagon
- usputno čišćenje
- spremanje kreveta W i Bc vagona
- vanjsko pranje lokomotiva
- temeljno čišćenje upravljačnica
- redovito čišćenje upravljačnica.

Dnevno stanje očišćenog vagona podrazumijeva vanjsko i unutarnje čišćenje putničkih vagona i motornih vlakova. Pored navedenog obuhvaća čišćenje sanitarnih čvorova (WC-a) ugrađenih u željeznička vozila te namiru istih s potrošnim materijalom.

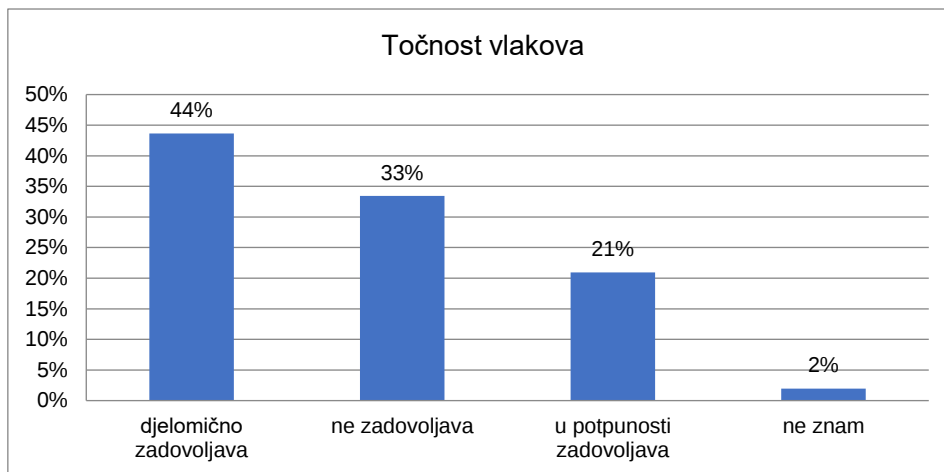
Reguliranje temperature zraka u vagonima obavlja se automatski ovisno o vanjskoj i unutarnjoj temperaturi zraka i opremljenosti i vrsti uređaja za obradu zraka ugrađenog u željezničko vozilo.

Nadzor nad čistoćom, dostupnosti sanitarnih čvorova i regulacije temperature putničkog prostora u vlakovima za prijevoz putnika svakodnevno obavlja osoblje koji sudjeluju u pripremi željezničkih vozila za uvrštavanje u vlakove za prijevoz putnika, kao i osoblje vlaka.

5. Ispitivanje zadovoljstva korisnika

Radi praćenja zadovoljstva korisnika prijevozne usluge na području pružanja usluge, HŽ Putnički prijevoz kontinuirano objavljuje online ankete na internetskoj stranici <https://www.hzpp.hr/> te na taj način prikuplja podatke o zadovoljstvu uslugom.

Kod ocjenjivanja točnosti vlakova 44% ispitanika djelomično zadovoljava, 33% ne zadovoljava, a 21% zadovoljava u potpunosti.



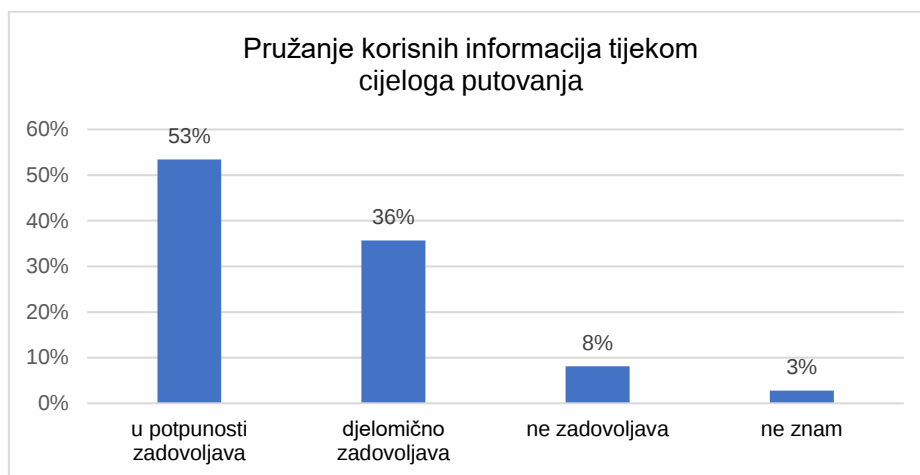
Točnost i dostupnost informacija o voznome redu vlakova / peronima djelomično zadovoljava 41% ispitanika, dok isti postotak od 29% ispitanika dostupnost informacija u potpunosti zadovoljava i ne zadovoljava.



Čistoća interijera vlakova djelomično zadovoljava 52% ispitanika, 27% zadovoljava u potpunosti, a 18% ne zadovoljava.



Pružanje korisnih informacija tijekom cijeloga putovanja u potpunosti zadovoljava 53% ispitanika, 36% djelomično zadovoljava, a 8% ne zadovoljava.



6. Rješavanje prigovora, povrat novca i naknada u slučajevima neispunjenja standarda kakvoće usluga

Postupak s pritužbama, povratom novca i naknadama radi neispunjenja standarda kakvoće usluge objavljen je na internetskoj stranici HŽPP-a (<https://www.hzpp.hr/prava-putnika>) u dijelu Podnošenje i rješavanje prigovora i odštetnih zahtjeva i dijelu Naknada za kašnjenja, u kojima se može preuzeti i Korisnička uputa. Uz to, u dijelu Naknada za kašnjenja može se preuzeti i zahtjev za ostvarivanje prava putnika vezan uz kašnjenja vlakova. Navedeno je dostupno i na blagajnama HŽ Putničkog prijevoza i u službenim mjestima u kojima postoje prikladna mjesta za postavljanje informacija za putnike.

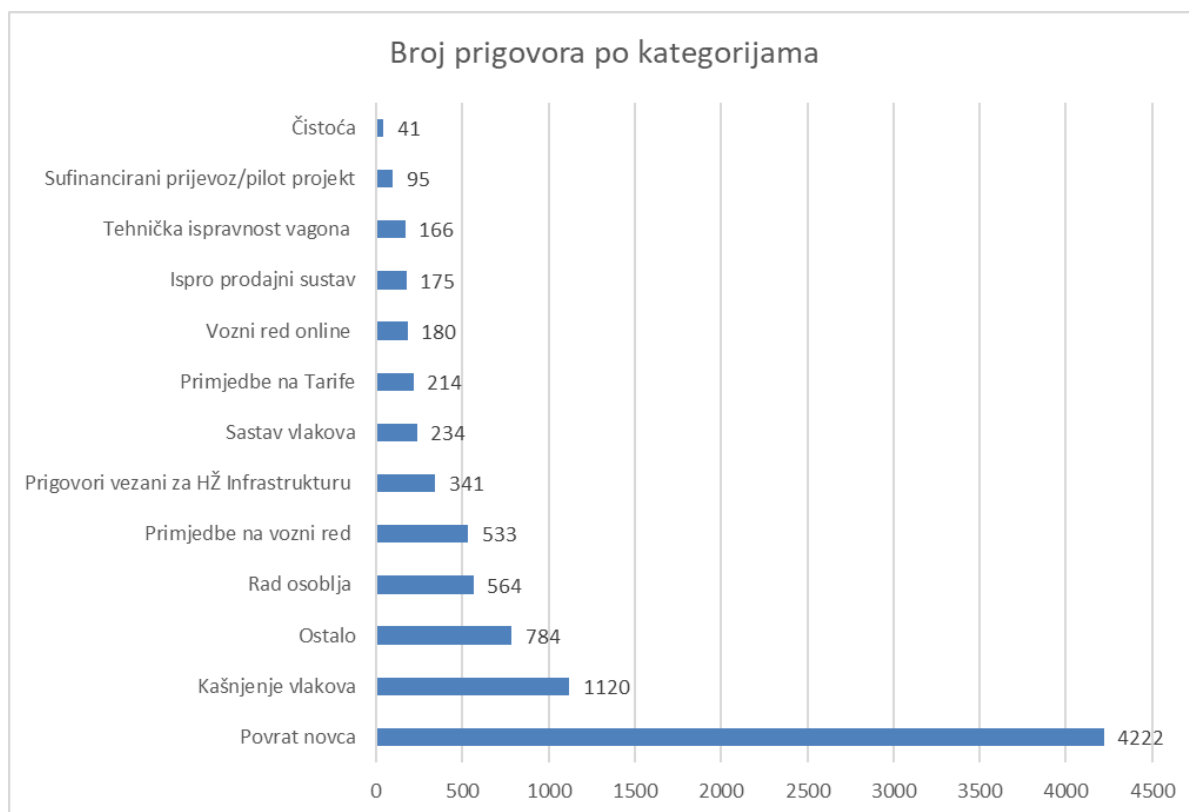
Putnik ima pravo podnijeti pisani prigovor radi zaštite svojih prava koja su propisana usluge Uredbe (EU) br. 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika. Putnik može podnijeti pisani prigovor u roku od 30 dana od dana saznanja za radnju, postupak ili propuštanje radnje zbog kojih putnik smatra da su povrijeđena njegova prava.

Željeznički prijevoznik je dužan putniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti pisanu obrazloženu odluku po prigovoru zajedno sa uputom o daljnjem postupanju. U opravdanim slučajevima željeznički prijevoznik može dostaviti obrazloženu odluku unutar roka od tri mjeseca od dana zaprimanja prigovora, uz obvezu prethodnog obavješćavanja putnika u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora.

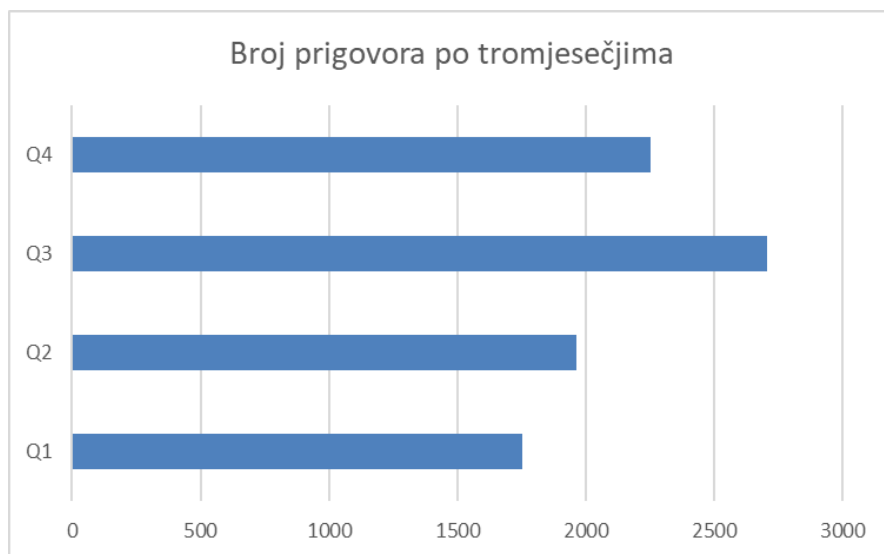
Prigovor se može podnijeti:

- pisanim putem na adresu HŽ Putnički prijevoz, Zagreb, Strojarska cesta 11 ili mjerodavnu regionalnu jedinicu (popis adresa organizacijskih jedinica naveden je u Prilogu II. Korisničke upute)
- elektroničkim putem na reklamacije@hzpp.hr
- putem knjige žalbi koja se nalazi na blagajni (popis kolodvora/stajališta u kojima se nalazi knjiga žalbe naveden je u Prilogu I. Korisničke upute).

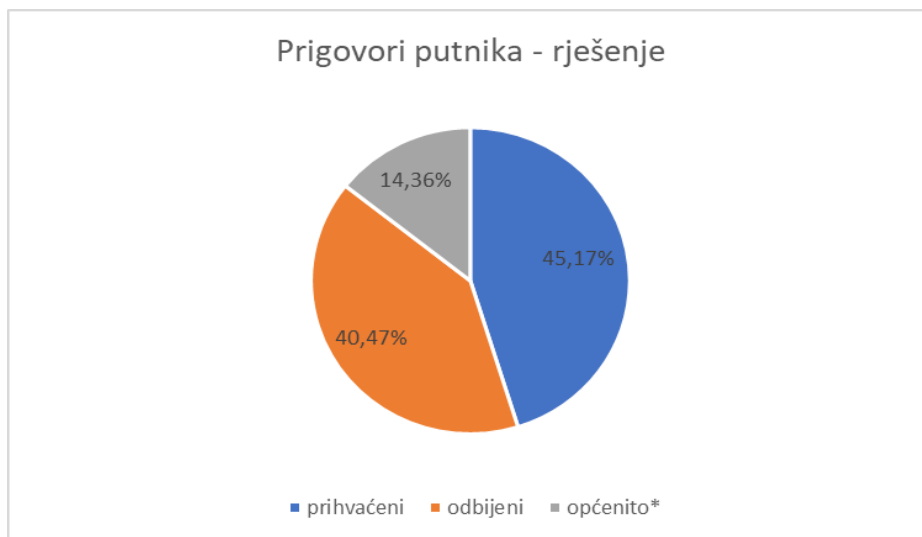
U prigovoru je potrebno navesti osnovne podatke o podnositelju (ime i prezime, podatci za kontakt) i bitne elemente potrebne za rješavanje (razlog podnošenja prigovora, datum i relacija putovanja, broj vlaka) te dostaviti presliku karte i druge odgovarajuće dokaze.



HŽ Putnički prijevoz je u 2023. zaprimio 8669 prigovora putem e-maila reklamacije@hzpp.hr i regionalnih jedinica HŽPP-a.



HŽ Putnički prijevoz svakodnevno odgovara na prigovore putnika vezane uz kakvoću usluge. Na prigovore se odgovara uglavnom u roku od 14 dana i putnike se upućuje na moguće daljnje postupanje sukladno čl. 30. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu.



* prigovori koji ne zahtijevaju rješavanje:

- nisu u nadležnosti HŽ Putničkog prijevoza
- namijenjeni su upravitelju infrastrukture (HŽ Infrastruktura)
- namijenjeni su telekomunikacijskim operaterima
- namijenjeni su drugim tvrtkama ili se upućuju na daljnje postupanje:
- prigovori na čistoću, tehničku ispravnost prijevoznih sredstava i osoblje

7. Pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti

Kolodvori koji raspolažu pokretnim podiznim platformama su: Zagreb GK, Vinkovci, Osijek, Slavonski Brod, Koprivnica, Varaždin, Rijeka, Split i Split Predgrađe.

Osobe s invaliditetom za pomoć i podršku pri prijevozu vlakom trebaju obavijestiti HŽ Putnički prijevoz ili HŽ Infrastrukturu najmanje 24 sata prije namjeravanog putovanja.

U slučaju da na vrijeme ne obavijeste prijevoznika o svojem putovanju, u kolodvorima i tijekom putovanja poduzet će se sve razumne mjere kako bi im bila pružena pomoć.

Osobe s invaliditetom putovanje mogu najaviti na blagajni, telefonski ili putem elektroničke pošte:

- telefonske informacije (svakodnevno 5.00-23.00): 060 333 444 (cijena poziva iz fiksne mreže je 0,23 EUR/min (1,74 kn/min), a iz mobilne 0,39 EUR/min (2,96 kn/min) HT d.d.), +385 1 4724 026
- e-adresa: informacije@hzpp.hr

Više informacija i zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom mogu se preuzeti s <http://www.hzpp.hr/osobe-s-invaliditetom>.

U 2023. ukupno su zaprimljena 110 zahtjeva za pomoć osobama s invaliditetom, od čega

- 18 u međunarodnom prometu
- 92 u regionalnom prometu.

