



Godišnje izvješće o kakvoći usluge HŽ Putničkog prijevoza za 2020.

Na temelju čl. 28. Standardi kakvoće usluge Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, HŽ Putnički prijevoz objavljuje Godišnje izvješće o kakvoći usluge za 2020. koje obuhvaća elemente navedene u Prilogu III. Uredbe.

1. Informacije i prijevozne 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 internetskim stranicama i u vlaku.

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 mjesto	Regionalna jedinica	Kolodvori	Stajališta	Ukupno
	Zagreb	43	56	99
	Vinkovci	43	82	125
	Varaždin	38	82	120
	Rijeka	37	36	73
	Split	23	33	56
	Ukupno	184	289	473

Blagajne	Regionalna jedinica	Kolodvori	Stajališta
	Zagreb	21	11
	Vinkovci	13	1
	Varaždin	12	5
	Rijeka	5	0
	Split	4	0
	Ukupno	55	17
	72		

Razglas	Regionalna jedinica	Kolodvori	Stajališta
	Zagreb	24	6
	Vinkovci	21	1
	Varaždin	15	1
	Rijeka	21	0
	Split	11	0
	Ukupno	92	8
	100		

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

2. Točnost usluga prijevoza, opća načela za rješavanje smetnji u prometu

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, 01 378 2583), putem e-maila informacije@hzpp.hr ili u vlaku.

U 2020. godini 80,0 % vlakova za prijevoz putnika prometovalo je prema voznom redu bez kašnjenja ili su kasnili do 5 minuta. Do 5 minuta kasnilo je 60,5 % daljinskih vlakova (međunarodni i unutarnji brzi i IC vlakovi) i 81,7 % lokalnih vlakova (putnički, ubrzani i gradsko-prigradski vlakovi).

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 br. 104/17) i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika.

3. Otkazivanje usluga

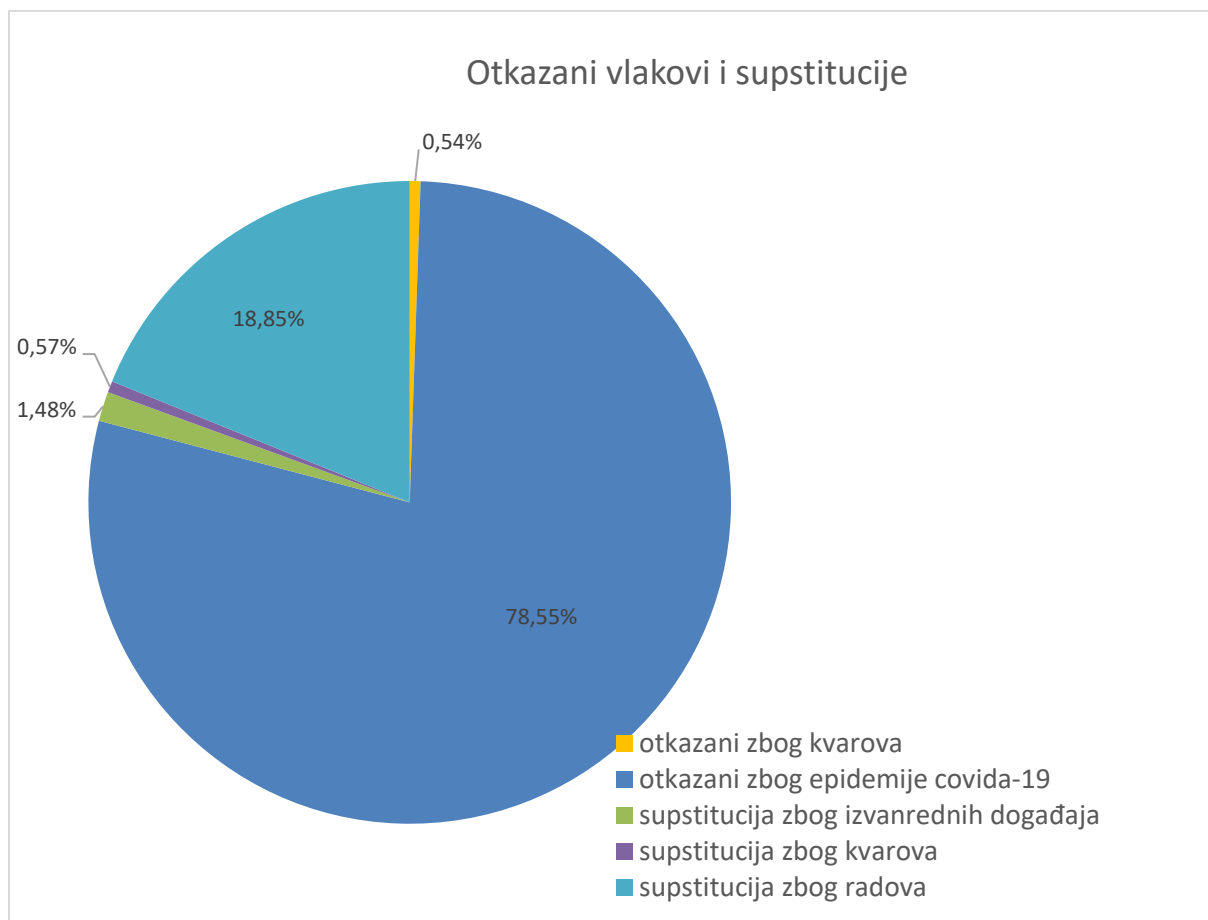
Planirani remont pruga na većem dijelu mreže HŽ-a, osobito na dionicama s većom frekvencijom putnika kao što su Zaprešić – Zabok, Dugo Selo – Novska, državna granica – Botovo – Dugo Selo i Koprivnica – Osijek, tijekom kojih su vozili zamjenski autobusi, znatno narušavaju kvalitetu usluge i dovode do dodatnog pada broja putnika.

Uz navedeno, povremeno dolazi do izvanrednih događaja na koje HŽ Putnički prijevoz nema utjecaj kao što su kvarovi na infrastrukturi (prekid kontaktne mreže, kvarovi signalno-sigurnosnih i telekomunikacijskih uređaja, kvarovi teretnih vlakova, odroni/pad drveća na pruzi, sudari na cestovnim prijelazima i dr.).

Graf 1. prikazuje udjele u potpunosti otkazanih vlakova i vlakova koji su supstituirani autobusnim prijevozom zbog kvarova prijevoznih sredstava, infrastrukture i izvanrednih događaja.

U 2020. godini od ukupno otkazanih usluga/vlakova 78,55 % odnosi se na potpuno otkazane vlakove bez supstitucije zbog posljedica širenja epidemije covid-19. Naime, uslijed navedenoga došlo je do potpune obustave javnog prijevoza putnika u međunarodnom prometu od 17. ožujka do 21. lipnja, a u unutarnjem od 22. ožujka do 10. svibnja 2020. godine. Uz to, 0,54 % vlakova otkazano je u potpunosti zbog kvarova prijevoznih sredstava, infrastrukture i izvanrednih događaja.

Dio otkazane usluge/vlakova supstituirano je zamjenskim autobusnim prijevozom i to 1,48 % vlakova zbog kvarova prijevoznih sredstava, 0,57 % zbog izvanrednih događaja i 18,85 % zbog 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 oplate)
- dnevno održavan vagon
- usputno čišćenje
- spremanje kreveta WI i Bc vagona
- vanjsko pranje lokomotiva
- temeljno čišćenje upravljačnica
- redovito čišćenje upravljačnica

Dnevno stanje očišćenog vagona podrazumijeva izvana i iznutra očišćene putničke vagone i motorne vlakove.

Nadzor nad čistoćom željezničkih vozila, odnosno vlakova za prijevoz putnika svakodnevno obavlja osoblje koji sudjeluju u pripremi željezničkih vozila za uvrštavanje u vlakove za prijevoz putnika i osoblje vlaka.

5. Ispitivanje zadovoljstva korisnika usluga

Radi kontinuiranog praćenja zadovoljstva korisnika prijevozne usluge na području pružanja usluge, HŽ Putnički prijevoz je 23. lipnja 2020. kreirao i objavio online anketu na internetskoj stranici www.hzpp.hr.

Tijekom 2020. ankete je pristupilo 880 ispitanika iz 20 županija, što čini ukupan uzorak na kojemu je izvršena analiza.

Cilj istraživanja bio je ispitati zadovoljstvo korisnika uslugom prijevoza te mišljenja zadovoljnih i nezadovoljnih korisnika o usluzi prijevoza.

Najviše ispitanika je iz Zagrebačke županije (25 %) i Grada Zagreba (23 %). Znatno manji broj ispitanika je iz drugih županija, među kojima 7 % iz Koprivničko-križevačke, 6 % iz Krapinsko-zagorske te po 5 % iz Karlovačke, Sisačko-moslavačke i Vukovarsko-srijemske županije.

Što se tiče dobne strukture ispitanika, u dobi od 18 do 24 godine je 34 % ispitanika, od 25 do 34 godine 24 %, od 35 do 44 godine 20 %, od 45 do 54 godine 14 %, dok su stariji od 55 godina zastupljeni u preostalim 8 %.

Među ispitanicima, fakultetski je obrazovano 67 %, dok 33 % ima završenu srednju školu.

Od ukupnog broja anketiranih putnika 61 % su zaposleni, 27 % studenti, 4 % učenici, 4 % nezaposleni i 4 % umirovljenici.

Promatrajući visinu prihoda, bez prihoda je bilo 23 % ispitanika, 19 % ispitanika prosječno mjesečno ostvaruje prihod do 6.000 kn, 19 % do 4.000 kn, 18 % do 8.000 kn, a njih 11 % do 11.000 kn. Ostalih 6 % ostvaruje prihod veći od 11.000 kn, a 4 % ispitanika nije dalo odgovor o primanjima.

Na pitanja da li su zadovoljni uslugom te da li bi je preporučili svojim poznanicima i prijateljima, 44 % njih je izjavilo da je zadovoljno uslugom, a 56 % ispitanika se može smatrati da nisu zadovoljni uslugom te da istu ne bi preporučili. Daljnjim raslojavanjem, od navedenih 56 % nezadovoljnih, 31 % njih nije sigurno u svoj stav, dok je 25 % u potpunosti sigurno u svoje nezadovoljstvo.

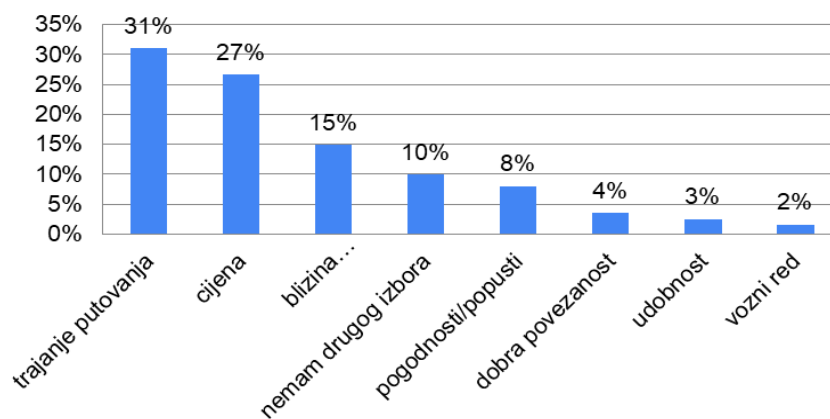
Preporuka HŽPP-a svojim prijateljima i obitelji



Na pitanje koju vrstu prijevoza koriste za svoja dnevna putovanja, dobili smo odgovore da od ukupnog broja anketiranih putnika 30% njih koristi kombinaciju vlaka i tramvaja i/ili autobusa, 20% njih koristi samo prigradske i međugradske vlakove, 19% vlak i automobil, a 13% samo prigradske vlakove. Ostalih 18% odnosi se na neku od navedenih kombinacija s biciklom.

Glavni razlozi za odabir vlaka za dnevna putovanja su trajanje putovanja (31%), cijena (27%) i blizina stajališta (15%). Također, 10 % ispitanika putuje vlakom jer nema drugi izbor, a ostatak ispitanih odabire vlak zbog raznih pogodnosti i popusta, dobre povezanosti, udobnosti ili voznog reda.

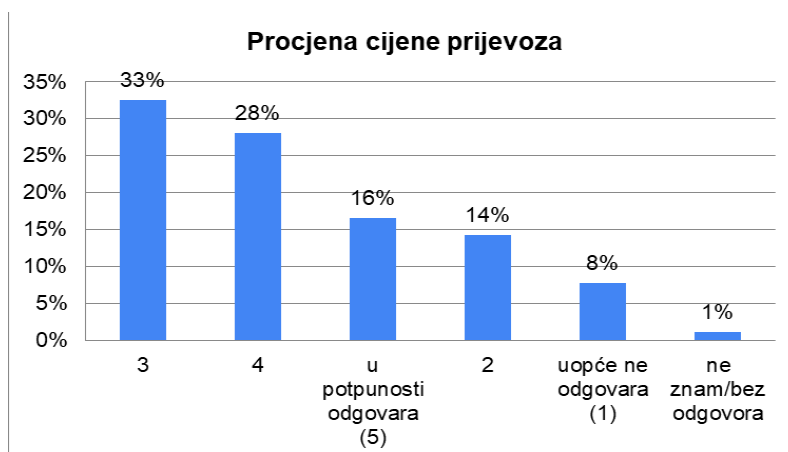
Razlog odabira vlaka za dnevna putovanja



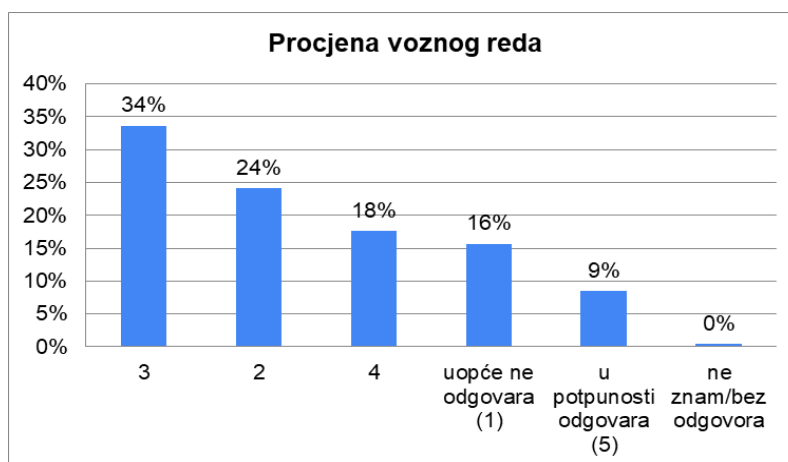
Ispitivanje je također pokazalo, da 47 % zadovoljnih putnika odabire vlak za češće putovanje zbog povoljne cijene, dok 26% njih to čini zbog kraćeg trajanja putovanja, a 10% zbog udobnosti. Ostalih 17% kao razloge navode redovitost, dostupnost, vozni red, različite mogućnosti plaćanja ili druge dodatne pogodnosti.

Kod ocjenjivanja pouzdanosti prijevoza, najvišu ocjenu 5 dalo je 10% ispitanih, ocjenu 4 je dalo 18%, ocjenu 3 njih 27%, ocjenu 2 je dodijelilo 25% ispitanih, a 1 njih 19%. Ostalih 1% nije dalo nikakvu ocjenu.

Cijenu prijevoza najvišom ocjenom 5 ocijenilo je 16% ispitanih, ocjenom 4 njih 28%, ocjenu 3 je dalo 33%. Dok je ocjenu 2 dalo 14% ispitanih, a ocjenu 1 njih 8%. Ostatak od 1% se nije izjasnio.

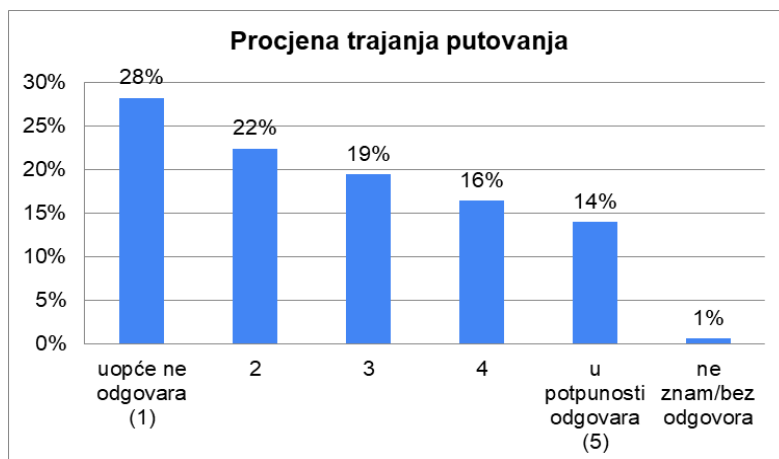


Vozni red 9% ispitanika je ocijenilo ocjenom 5, 18 % ocjenom 4, a 34% ocjenom 3. Za 24% ispitanika vozni red zaslužuje ocjenu 2, a za 16% ih ocjenjuju s najnižom ocjenom 1.



Udobnost prijevoza 16% ispitanika ocjenjuje ocjenom 5, 22 % ocjenom 4, 28% ocjenom 3, njih 21% daje ocjenu 2, a 12% ispitanih daje najnižu ocjenu 1. Preostalih 1% se nije izjasnio.

Trajanje putovanja je najvišom ocjenom 5 ocijenilo 14% ispitanih, ocjenu 4 je dalo 16%, ocjenu 3 njih 19%, ocjenu 2 je dodijelilo 22%, a najnižu ocjenu 1 je dalo 28%. Preostalih 1% se nije izjasnilo.



Dostupnost informacija 15 % ispitanika ocjenjuje ocjenom 5, 19% ocjenom 4, a 23 % ocjenom 3. Za 24% ispitanika dostupnost informacija ocijenjena je ocjenom 2, a za 18% njih najnižom ocjenom 1. Preostalih 1% se nije izjasnilo po tom pitanju.

Profesionalnost zaposlenika koji rade na blagajnama 23% ispitanika ocijenilo je ocjenom 5, 27% ocjenom 4, 23% ocjenom 3, a 13% je dalo ocjenu 2 te njih 11% najnižu ocjenu 1. Preostalih 3% se nije izjasnilo.

Za 29 % ispitanika profesionalnost zaposlenika koji rade u vlakovima u potpunosti odgovara te ocjenjuju s ocjenom 5, 27%ispitanih ocjenjuje ocjenom 4, 21 % ocjenom 3, a 11 % ocjenom 2. Za 9 % ispitanika profesionalnost zaposlenika koji rade u vlakovima uopće ne odgovara i ocjenjuju s najnižom ocjenom 1, 3% nije dalo odgovor.

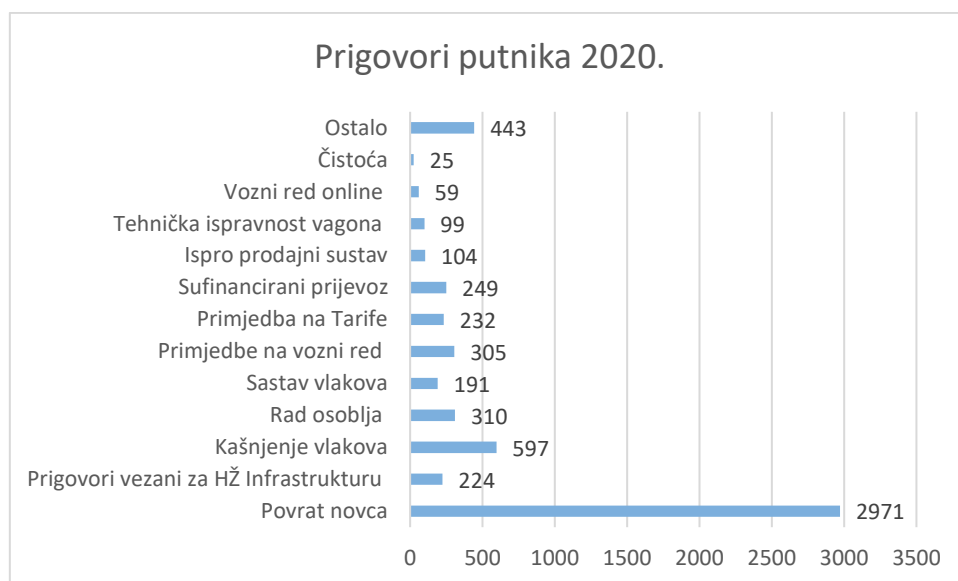
Urednost i čistoću vlakova 12% ispitanika ocjenjuje ocjenom 5, 22 % ocjenom 4, 25 % ocjenom 3, njih 20% daje ocjenu 2, a 20% ispitanih daje najnižu ocjenu 1. Preostalih 1% se nije izjasnio.

Od ukupnog broja ispitanika, 43 % prijevozne karte kupuje na prodajnom mjestu u kolodvorima/stajalištima, 15 % ispitanika online i na prodajnom mjestu, 14 % online, 13 % online, na prodajnom mjestu i kartomatima i u vlaku, a 12 % na prodajnom mjestu i u vlaku. Vrlo malo ispitanika karte kupuje isključivo u vlaku (2 %) i na kartomatima (1 %).

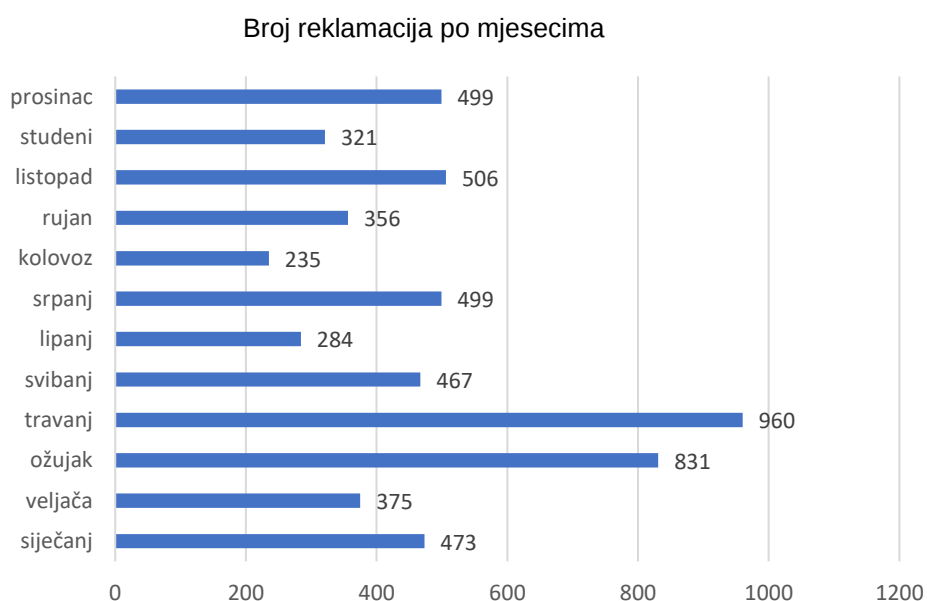


6. Rješavanje prigovora, povrat novca i naknada u slučajevima neispunjenja standarda kakvoće usluga

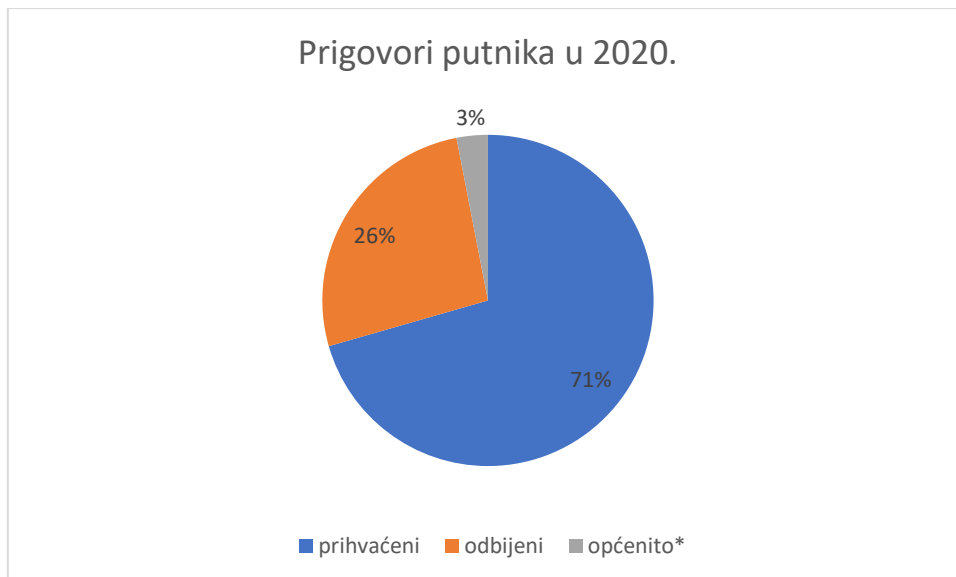
Postupak s pritužbama, povratom novca i naknadama radi neispunjenja standarda kakvoće usluge objavljen je na internetskoj stranici HŽPP-a (<http://www.hzpp.hr/prava-putnika>) u dijelu Podnošenje i rješavanje prigovora i odštetnih zahtjeva i dijelu Naknada za kašnjenja, u kojima se može preuzeti i Korisnička 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.



HŽ Putnički prijevoz je u 2020. zaprimio 5809 reklamacija 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

HŽ Putnički prijevoz i upravitelj infrastrukture HŽ Infrastruktura osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivosti pružaju besplatnu pomoć prilikom ulaska/izlaska iz vlaka i putovanja vlakom. Za pomoć i podršku pri prijevozu vlakom potrebno je o tome obavijestiti HŽ Putnički prijevoz ili HŽ Infrastrukturu najmanje 48 sati prije namjeravanog putovanja.

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

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

U 2020. zaprimljeno je 77 zahtjeva za pomoć.

Zahtjevi za pomoć osobama s invaliditetom u 2020.

