

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2015

Název společnosti	Jindřichohradecké místní dráhy, a.s.
Zkratka společnosti	JHMD
Stát	CZ
Sídlo:	Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec
Zpracoval:	Ing. Petr Panský
Email:	pansky@jhmd.cz

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb je sestavena na základě požadavku § 35, odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb. ve znění pozdějších předpisů a požadavku článku č. 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007.

Úvodem

V rámci provozování veřejné drážní dopravy v roce 2015 se firma Jindřichohradecké místní dráhy a.s. (dále jen JHMD) řídila a dodržovala mimo jiné i vnitropodnikový předpis „Systém řízení jakosti a normy kvality služeb při přepravě cestujících“. Cílem zavedeného systému je sledovat a trvale zvyšovat kvalitu služeb v oblasti provozování drážní dopravy, tím vytvořit pro veřejnost přitažlivou nabídku v oblasti dopravní obslužnosti obsluhovaného regionu a dosáhnout maximální míry spokojenosti cestujících s úrovní poskytovaných služeb v přepravě cestujících ve vlacích provozovaných JHMD.

Koncem roku 2015 proběhla recertifikace systému kvality ISO, konkrétně norem ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001.

1. Informace a přepravní doklady

Cestovní informace jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu dle § 22, odst. 1 zákona o dráhách č. 266/1994 Sb. v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu formou vyhlášek v Přepravním a tarifním věstníku. Uvedené informace jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz a jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech, jehož vedením je pověřena firma CHAPS, s.r.o. Všechny cestovní informace jsou k dispozici v sídle firmy.

Soupravy vlaků JHMD byly v roce 2015 během jízdy doprovázeny osobou pověřenou odbavením cestujících, která zároveň poskytovala potřebné informace. Vybrané osobní vozy jsou vybaveny audiovizuálním informačním systémem, který podává informace o následujících zastávkách a směru jízdy vlaku, jakož i o zastávkách na znamení.

V železničních stanicích a zastávkách byly pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy (do 12. prosince 2015) resp. traťové jízdní řády (od 13. prosince 2015). Ve vybraných stanicích je přítomna pověřená osoba zajišťující prodej jízdních dokladů a poskytování přepravních informací ve zveřejněné otvírací době. Dále je ve vybraných stanicích instalován informační kiosek pro zveřejňování a distribuci všech informací o provozu dopravy, jízdních řádech apod. V těchto vybraných stanicích jsou cestující veřejnosti k dispozici veškeré informace o jízdních řádech, přepravních podmínkách i tarifech. Otvírací doby jednotlivých železničních stanic jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz a dále na vývěsce v jednotlivých železničních stanicích.

Přepravní doklady se vydávají ve vlacích prostřednictvím pověřených osob nebo na pokladnách ve vybraných stanicích. V roce 2015 byly jízdní doklady pro nostalgické vlaky prodávány též elektronicky na adrese jizdenka.jhmd.cz.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace podávají vybrané železniční stanice na vyžádání těchto osob a dále jsou tyto informace poskytovány v sídle společnosti. Informace jsou také uvedeny a zveřejněny ve Smluvních a přepravních podmínkách.

2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

V roce 2014 bylo vypraveno celkem **10 184** vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí **99,40 %**. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
při odjezdu	0,27 %
při příjezdu	0,54 %
o 60 a méně minut	0,59 %
o 60 až 119 minut	0,01 %
o 120 a více minut	0,00 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	0,14 %

3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2015 nedošlo k odřeknutí žádného vlaku osobní drážní dopravy.

Jiná kompenzace či odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních služeb nebylo vyplaceno.

Odřeknutí dopravního spoje		Procentuální vyjádření
Celého spoje	v závazku veřejné služby	0 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %
Jeho části	v závazku veřejné služby	0 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %

Ostatní spoje odřeknuté v důsledku plánovaných údržbových prací nebo mimořádných událostí byly nahrazeny zcela nebo v části náhradní dopravou.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaku JHMD jsou pravidelně uklízeny a čištěny v předem stanovených intervalech a dle daných postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení a vytření vozu, umytí WC apod. je prováděno denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa v Jindřichově Hradci. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozu.

Na regionální dráze Jindřichův Hradec – Obrataň jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otvírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 11 km. Na regionální dráze Jindřichův Hradec – Nová Bystřice jsou přístupné toalety opět ve vybraných stanicích během otvírací doby stanice, zde je však provoz stanic sezonní (červen – září). Průměrná dostupnost WC během sezony je každých 8 km, mimo sezonu (říjen – květen) každých 16 km.

Mimo otvírací dobu stanic jsou klíče od staničních WC u pověřené osoby doprovodu vlaku, ten je vždy na vyžádání odemkne.

WC jsou k dispozici cestujícím též v každém osobním vlaku veřejné drážní dopravy.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

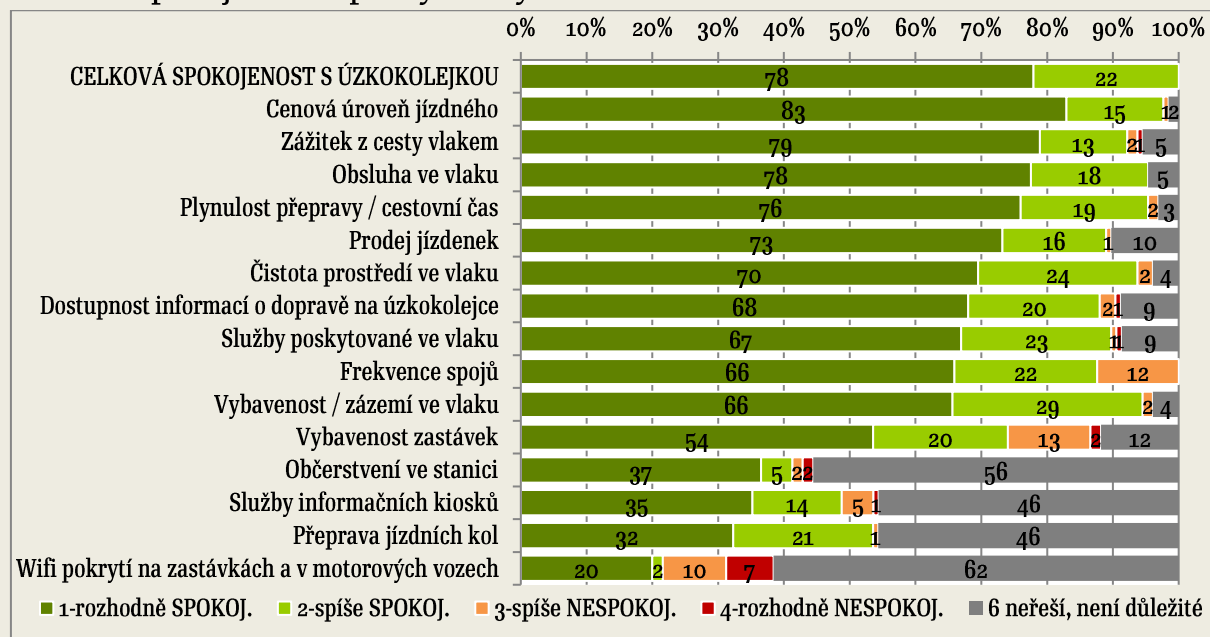
V průběhu roku 2015 byla externí společností GfK Incoma zpracována komplexní Analýza socioekonomického dopadu provozu Jindřichohradecké úzkokolejky. V rámci této analýzy byla dotazníkovým šetřením zjišťována také spokojenost cestujících s poskytovanými službami a zájem veřejnosti o doplňkové služby, které by bylo možné zavést. V následujících tabulkách a komentářích jsou uvedena shrnutí základních výsledků průzkumu.

V rámci průzkumu bylo dotazováno 130 cestujících bydlících v okolí úzkokolejky.

Otázka „Jak často využíváte Jindřichohradeckou úzkokolejku?“:



Tabulka spokojenosti s poskytovanými službami:



Odpovědi na otázku „Co se Vám na úzkokolejce nejvíce líbí?“:



Odpovědi na otázku „Co vám schází, případně co byste očekával/a?“:



Odpovědi na otázku „Doporučil/a byste využití úzkokolejky přátelům nebo kolegům?“

Rozhodně ano: 84%

Spíše ano: 16%

Spíše ne: 0%

Rozhodně ne: 0%

Otázka „Jaký je váš postoj k možnosti ukončení činnosti Jindřichohradecké úzkokolejky a jejího nahrazení autobusovými spoji?“

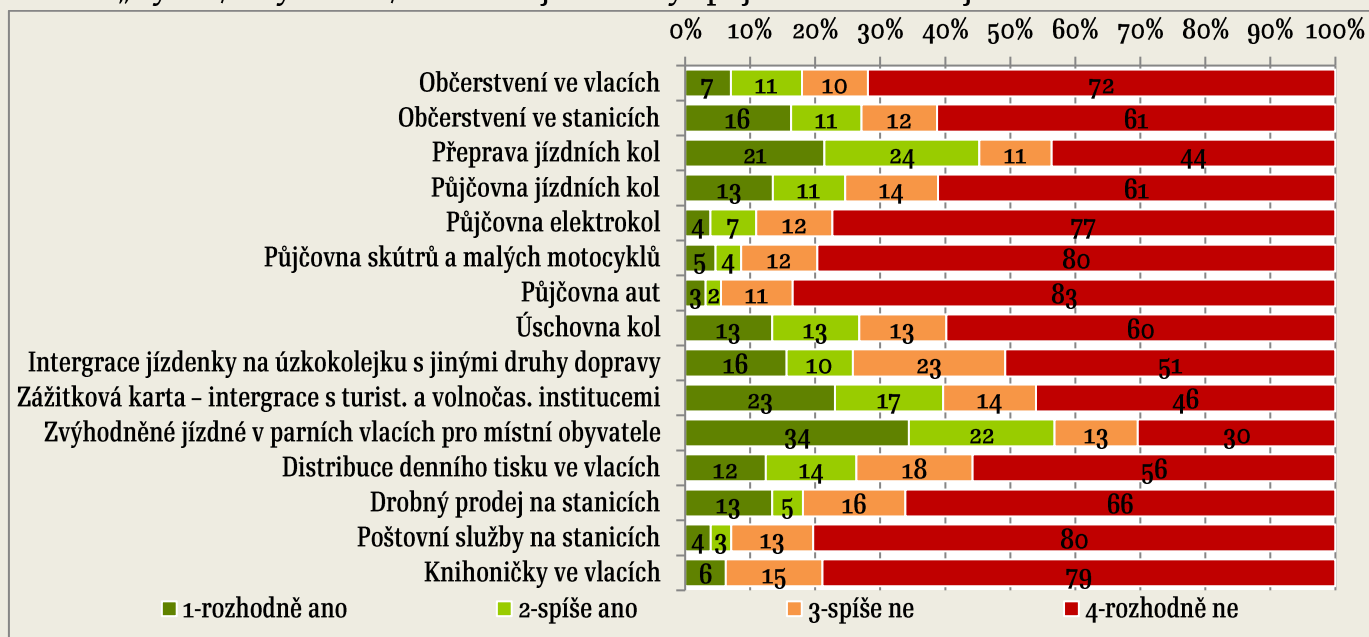
Jsem rozhodně proti: 88%

Spíše proti: 10%

Je mi to jedno: 2%

Jsem pro: 1%

Otázka „Využil/a byste rád/a následující služby spojené s úzkokolejkou?“



Celkově lze na základě provedeného průzkumu konstatovat, že cestující bydlící v okolí úzkokolejky jsou s úzkokolejkou a jí poskytovanými službami spokojeni a doporučili by ji svým známým nebo kolegům. Mezi nedostatky úzkokolejky je opakovaně zmiňován modernizovaný motorový vůz M27 a nedostatek spojů mimo turistickou sezonu. S hypotetickým ukončením provozu úzkokolejky by naprostá většina těchto cestujících nesouhlasila a pouze pro zanedbatelné množství by byl takový krok nepodstatný nebo by jej podpořili. V rámci rozvoje služeb by cestující nejvíce uvítali zvýhodněné jízdné pro místní obyvatele v parních vlacích, zážitkovou kartu a rozvoj stávajících služeb (služby pro cyklisty a občerstvení ve vlacích a stanicích).

6. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

JHMD využívají k informování cestujících o jejich právech a povinnostech „Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu“ (dále jen SPPO) a „Tarif JHMD pro vnitrostátní dopravu cestujících“ (dále jen Tarif). Výťah z SPPO a Tarifu je vyvěšen ve vybraných stanicích (obsazených) v prostorách určených cestujícím. Plné znění je k dispozici u pověřených zaměstnanců JHMD (staniční pracovníci, vlakvedoucí resp. průvodčí) a dále na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz.

V roce 2015 bylo doručeno 12 stížností cestujících veřejnosti. Z nich byly 4 vyhodnoceny jako stížnosti oprávněné. Tyto stížnosti byly bezodkladně vyřešeny (do 3 dnů) a stěžovateli byla zaslána písemná informace o vyřízení jejich stížnosti. Stížnosti se týkaly modernizovaných motorových vozů M27, klimatických podmínek v soupravách, náhradní autobusové dopravy, změny jízdního řádu.

Případné odškodnění bude řešeno individuálně na základě dokladovaného případu. K odškodnění cestujících v roce 2015 nedošlo.

7. Pomoc poskytnutá zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

JHMD přistupuje ke každé žádosti o přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se ji vyřešit ke spokojenosti cestujícího v závislosti na možnostech drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat. V roce 2015 bylo přijato 11 žádostí o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace. V roce 2015 byly také upraveny Smluvní přepravní podmínky v osobní dopravě tak, aby odpovídaly požadavkům Nařízení evropského parlamentu a rady (ES) 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících ve veřejné dopravě.

V Jindřichově Hradci 19.07.2016

Zpracoval: Ing. Petr Panský
 koncepce dopravy a přepravy

Schválil: Ing. Jiří Pavel, Ph.D.
 výkonný ředitel