



Hodnotenie plnenia štandardov kvality v regionálnej osobnej železničnej doprave v podmienkach SR

Evaluation of the fulfillment of quality standards in regional rail passenger transport in Slovakia

Lumír Pečený, Pavol Meško, Mária Chovancová

Úvod

Poslaním osobnej dopravy je **uspokojovanie požiadaviek zákazníkov (cestujúcich)**.

Kvalita je rozdielne vnímaná z hľadiska **užívateľa dopravy** a **poskytovateľa prepravnej služby** alebo **organizátora dopravy**.

Predovšetkým je potrebné poznať vnímanie kvality a hodnoty služby z pohľadu **zákazníka (cestujúceho)**.



Úvod

Objednávateľom regionálnej i diaľkovej dopravy v SR je **Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR.**

Cieľom objednávateľa výkonov vo verejnom záujme je snaha vytvoriť pre zákazníkov dostatočne **kvalitný verejný dopravný systém.**

Zámerom definovania štandardov kvality je vytvoriť **konkurencieschopný systém** voči individuálnej automobilovej doprave.

Okrem udržania si súčasných zákazníkov a naplnenia ich očakávaní je snaha o prilákanie nových zákazníkov.



Štandardy kvality regionálnej osobnej železničnej dopravy

Štandardy kvality regionálnej železničnej osobnej dopravy majú úlohu stanoviť jednotnú úroveň kvality poskytovaných služieb, pričom vychádzajú z **STN EN 13 816 Preprava. Logistika a služby. Verejná osobná doprava. Definícia, ciele a meranie kvality služby.**

Štandardy kvality regionálnej železničnej osobnej dopravy musia byť **záväzné pre všetky železničné podniky** poskytujúce služby v železničnej osobnej doprave.



Štandardy kvality regionálnej osobnej železničnej dopravy

Štandardy kvality predstavujú konkrétnu špecifikáciu merateľných kritérií kvality v podmienkach regionálnej železničnej dopravy a je potrebné ich definovať vo vzťahu k týmto zúčastneným subjektom:

- **Železničný dopravca,**
- **Manažér železničnej infraštruktúry,**
- **Objednávateľ** (štandardy dopravnej obsluhy regiónu).



Štandardy kvality regionálnej osobnej železničnej dopravy

Plnenie štandardov kvality poskytovaných služieb zmluvne zaväzujú koordinátora a poskytovateľa prepravnej služby (dopravcu) **merať a vyhodnocovať štandardy kvality**.

Každý zo zvolených štandardov kvality je potrebné **definovať** a stanoviť sankcie, prípadne bonusy.

Cieľom zavedenia štandardov kvality v regionálnej osobnej železničnej doprave je **zabezpečiť dlhodobý rast výkonov** železničnej regionálnej osobnej dopravy.



Štandardy kvality vo vzťahu k dopravcovi

- **Vozidlový park** (sú definované konštrukčné vlastnosti a vybavenie vozidiel)
 - požiadavka interoperability vozidiel s prístupom na nadregionálne trate,
 - klimatizácia vozidiel,
 - definícia minimálnej konštrukčnej rýchlosti,
 - minimálna požadovaná kapacita v počte miest na sedenie.



Štandardy kvality vo vzťahu k dopravcovi

- **Komfort počas jazdy** (jazda vo vlaku musí byť pokojná a pohodlná, bez neprimeraného hluku a otrasov)
 - teplota vo vnútorných priestoroch vozňov osobnej prepravy má byť v hodnotách podľa príslušnej normy,
 - osvetlenie vozňov osobnej prepravy v mieste sediaceho zákazníka má byť v hodnotách podľa príslušnej normy,
 - štandardy kvality sa zameriavajú aj na čistotu interiéru a exteriéru vozidiel.



Štandardy kvality vo vzťahu k dopravcovi

- **Poskytovanie informácií zákazníkovi** (zverejnenie informácií o prepravných podmienkach, tarifných podmienkach, predajných miestach cestovných dokladoch a cestovných poriadkoch)
 - počas prepravy sú zákazníci informovaný prostredníctvom informačných tabulí vo vozidlách a od vlakového personálu,
 - vlakový personál bezodkladne informuje cestujúcich o spojeniach, v prípade mimoriadností o príčinách tohto stavu, o predpokladanom zdržaní, na požiadanie a ak to prevádzková situácia dovoľuje, poskytujú cestujúcim informácie o nadväzných vlakoch.



Štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry

Štandardy kvality, ktoré má plniť manažér železničnej infraštruktúry, vychádzajú z úloh tohto subjektu pri **zabezpečovaní riadenia dopravy**

a pridelovania kapacity železničnej dopravnej cesty,

**ako aj zo správcovskej úlohy budov železničných staníc
a zastávok.**

Návrh štandardov je previazaný na prevádzkovanie železničnej dopravy dopravcom.



Štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry

- **Dostupnosť železničného systému** (manažér infraštruktúry má zabezpečiť prístup k systému železničnej infraštruktúry a použiteľnosť železničnej infraštruktúry z geografického hľadiska)
- objednávateľ podáva návrhy na opatrenia na rozšírenie železničnej infraštruktúry (dobudovanie a preložky tratí, zastávok, nástupíšť).



Štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry

- **Intervalový/taktový grafikon** (manažér infraštruktúry sa zaväzuje pri konštrukcii grafikonu vytvárať podmienky pre konštrukciu intervalového/taktového cestovného poriadku s kvalitnými trasami)
 - pri pridelovaní kapacity železničnej infraštruktúry vychádza v ústrety objednávateľovi regionálnej dopravy pri dosahovaní tohto cieľa.



Štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry

- **Nadväznosť spojov** (v operatívnej prevádzke pri riadení dopravy sa manažér infraštruktúry zaväzuje dbať na vytváranie požadovaných prípojov objednávateľom resp. dopravcom)



Štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry

- **Bezbariérovosť staníc a zastávok** (manažér infraštruktúry garantuje, že všetky stanice a zastávky využívané pre objednávky regionálnej dopravy disponujú bezbariérovým prístupom na všetky nástupištia)



Štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry

- **Čistota a komfort železničných staníc a zastávok** (manažér infraštruktúry zodpovedá za čistotu, dostatočný počet lavičiek a čakárenských priestorov definovaných podľa požiadaviek objednávateľa a frekvencie cestujúcich a za dostatočné priestory pre zamestnancov dopravcu)



Štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry

- **Informácie na staniciach a zastávkach** (Manažér infraštruktúry umiestni vo vhodných miestach na staniciach a zastávkach informácie s odchodmi a príchodmi vlakov, ako aj vývesné cestovné poriadky)
 - manažér infraštruktúry poskytuje dopravcom prístup k informáciám o ich vlakoch vo svojom prevádzkovom informačnom systéme,
 - v dohodnutých staniciach podáva hlásenia v staničnom rozhlase o príchodoch a odchodoch vlakov a ďalšie prevádzkové upozornenia.



Štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry

- **Informácie počas jazdy** (manažér infraštruktúry sa zaväzuje podávať zamestnancom dopravcu, najmä dispečerom ale i zamestnancom prichádzajúcich do kontaktu s cestujúcimi aktuálne informácie o odklone od plánu jazdy z dôvodu prekážky na infraštruktúre a o ďalších opatreniach akými sú napríklad odklony)

Štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry

- **Kvalitná železničná infraštruktúra** (kvalitná železničná infraštruktúra znamená predovšetkým kvalitný zvršok, plnú traťovú rýchlosť, požadovanú dĺžku nástupíšť, dostatočnú kapacitu železničnej infraštruktúry)



Štandardy kvality dopravnej obsluhy regiónu

Spracovanie štandardov kvality dopravnej obsluhy regiónu je **úlohou objednávateľa** resp. **koordinátora dopravného systému**.

Sú podkladom k vypracovaniu **objednávky rozsahu dopravy** objednávateľom a k tvorbe **cestovného poriadku**.



Štandardy kvality dopravnej obsluhy regiónu

- **Nadväznosť spojov (linkotvorba)** (cieľom je vytvoriť kvalitný cestovný poriadok s linkami podľa prúdov cestujúcich s primeranými nadväznosťami v rámci druhu dopravy, ako aj medzi rôznymi druhmi dopravy)



Štandardy kvality dopravnej obsluhy regiónu

- **Frekvencia spojov** (objednávateľ sa zaväzuje objednať dopravné služby v regionálnej doprave v zmysle plánu dopravnej obslužnosti a na každej prevádzkovanvej trati objedná minimálny počet vlakov za deň s cieľom poskytnúť minimálny štandard obsluhy)
 - frekvencie spojov budú stanovené na základe pravidelných prieskumov prepravných prúdov u cestujúcich vo verejnej hromadnej doprave, ako aj u obyvateľstva v regióne (prúdy IAD),
 - štandardy frekvencie spojov úzko nadväzujú na rozpočtové možnosti objednávateľa resp. verejných zdrojov.



Štandardy kvality dopravnej obsluhy regiónu

- **Kvalita spojenia v regióne** (objednávateľ bude dbať na prípravu takého cestovného poriadku, aby definovaný ukazovateľ kvalita spojenia v regióne bol čo najpriaznivejší pre cestujúcich)

Definované minimálne štandardy kvality spojenia v regióne:

- Priemerná cestovná rýchlosť
- Priemerná rýchlosť dosiahnutia
- Priemerný čas čakania



Štandardy kvality dopravnej obsluhy regiónu

- **Kvalita spojenia v regióne**

Štandardy kvality spojenia verejnej osobnej dopravy riešia koncepciu **trasovania liniek** verejnej osobnej dopravy.

Cieľom organizácie verejnej osobnej dopravy je **garancia dostupnosti** niektorých základných cieľov ciest bez prestupu aj pri snahe o maximálnu efektívnosť verejnej osobnej dopravy **odstránením prebytočnej súbežnosti spojov** verejnej osobnej dopravy pri jednotlivých druhoch dopravy.



Komplexné zhodnotenie kvality poskytovaných dopravných služieb v regionálnej doprave

Náplňou komplexného hodnotenia je zjednocujúce vyhodnotenie kvality poskytovaných služieb pohľadom zákazníka i pohľadom objednávateľa.

Ak úroveň kvality poskytovanej služby **zodpovedá požiadavkám zákazníka a zároveň zodpovedá požadovanej vnímanej úrovni kvality z pohľadu zákazníka**, možno konštatovať, že bola dosiahnutá spokojnosť zákazníka, z čoho pramení spokojnosť objednávateľa a cyklus hodnotenia končí v danom období.



Komplexné zhodnotenie kvality poskytovaných dopravných služieb v regionálnej doprave

V prípade že kvalita poskytovanej služby **nezodpovedá požiadavkám zákazníka**, je **potrebné vykonať nápravné opatrenia** pre zlepšenie štandardu kvality a zopakovať celý proces hodnotenia kvality poskytovanej služby na strane železničného dopravcu.



Záver

Štandardy kvality regionálnej železničnej osobnej dopravy majú za cieľ **stanoviť jednotnú úroveň kvality**, pričom vychádzajú z noriem EÚ, predovšetkým z STN EN 13 816 a rešpektujú strategické potreby cestujúcich.

Podľa subjektov, ktorých sa dané štandardy týkajú sú rozdelené do **troch skupín**, a teda sú to **štandardy kvality vo vzťahu k dopravcovi**, **štandardy kvality vo vzťahu k manažérovi železničnej infraštruktúry** a **štandardy kvality dopravnej obsluhy regiónu**.

Pri napĺňaní týchto štandardov je nutná **prepojenosť subjektov** zúčastnených na realizácii poskytovaných služieb.



Ďakujem za pozornosť.

Príspevok vznikol v nadväznosti na riešený projekt spolufinancovaný zo zdrojov EÚ s názvom „Kvalita vzdelávania a rozvoj ľudských zdrojov ako piliere vedomostnej spoločnosti na Fakulte PEDAS Žilinskej univerzity v Žiline“, ITMS kód projektu 26110230083“, riešeného na Žilinskej univerzite v Žiline.

