

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě v roce 2011

Dopravce: Jindřichohradecké místní dráhy, a.s.
Sídlo: Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec, Česká republika
Kontaktní údaje: tel. +420 384 361 165, office@jhmd.cz, www.jhmd.cz
Držitel národních licencí: L/1995/0004 a L/2009/1528

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 roce 2011 se firma Jindřichohradecké místní dráhy a.s. (dále jen JHMD) řídila a dodržovala 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.

Přesnost a spolehlivost poskytovaných dopravních služeb

V roce 2011 bylo vypraveno celkem 10 396 vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 99,70 %. Celkově bylo zpožděno o více než 15 minut pouze 32 spojů, což činí 0,30 %. Žádný z osobních vlaků jedoucích podle jízdního řádu nebyl zrušen bez náhrady, cestujícím nebylo vráceno žádné jízdné ani nebyla vyplácena kompenzace či odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních služeb.

Zařízení pro cestující

Na regionálních dráhách Jindřichův Hradec - Obrataň a Jindřichův Hradec - Nová Bystřice byly nahrazeny v zastávkách Horní Skrýchova Jindřichův Hradec původní nevyhovující přístřešky novými zastávkami. Zastávka Kaproun prošla kompletní rekonstrukcí – odvodnění, prodloužení peronu a příprava betonového soklu pro výstavbu nového přístřešku zastávky (v roce 2012). Program náhrady původních přístřešků bude pokračovat i v dalších letech.

Vozidla pro osobní dopravu

Program modernizace drážních vozidel pro osobní dopravu v roce 2011 pokračoval zahájením modernizace motorových vozů řady M 27.0, na jejichž modernizaci budou využity prostředky z fondů Evropské unie.

Komunikace s veřejností, vyřizování stížností

V prosinci 2011 byl proveden průzkum spokojenosti cestujících formou dotazníků se zaměřením na informace a podněty z oblasti spokojenosti s jízdním řádem, návazností s MHD v Jindřichově Hradci, přehlednosti poskytovaných informací a přehledností jízdního řádu. Dále byla zkoumána spokojenost s čistotou drážních vozidel, veřejně přístupných prostor železničních stanic, a všeobecné vnímání cestujících toho, co se podařilo JHMD zrealizovat v roce 2011. Získané podněty a připomínky posloužily pro stanovení a upravení cílů a konkrétních úkolů v krátkodobém a střednědobém výhledu.

V roce 2011 byly doručeny 3 stížností cestující veřejnosti. Z nich byly 2 vyhodnoceny jako stížnosti oprávněné. Tyto stížnosti byly bezodkladně vyřešeny a stěžovatelům byla zaslána písemná informace o vyřízení jejich stížnosti. Stížnosti se týkaly poškození kola, neuznání nároku na zvláštní jízdné a zmatečná stížnost na vlak, který nejel (dle jízdního řádu ani jet neměl).

Kontrolní činnost

Při plánovaných přepravních kontrolách ve vlacích nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky, bylo provedeno celkově 43 kontrol zaměřených na kvalitu přepravy. Při kontrolách infrastruktury JHMD jsou průběžně zjišťovány závady z důvodu vandalství popř. krádeží. Vzniklé závady jsou odstraňovány průběžně a bez zbytečného odkladu.

V Jindřichově Hradci 14.06.2012

Bc. Martin Vochozka
vedoucí přepravy

