



Godišnje izvješće o kakvoći usluge HŽ Putničkog prijevoza za 2021. godinu

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 2021. 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.

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 HŽPP 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 mjesta

Regionalna jedinica	Kolodvori	Stajališta	Ukupno
Zagreb	43	56	99
Vinkovci	43	88	131
Varaždin	38	83	121
Rijeka	37	36	73
Split	27	38	65
Ukupno	188	301	489

Blagajne

Regionalna jedinica	Blagajna - kolodvor	Blagajna - stajalište	Blagajna povremeno
Zagreb	21	11	
Vinkovci	13	1	
Varaždin	12	2	4
Rijeka	5	0	
Split	4	0	
Ukupno	55	14	4
	73		

Razglas

Regionalna jedinica	Razglas - kolodvor	Razglas - stajalište
Zagreb	24	6
Vinkovci	21	0
Varaždin	18	7
Rijeka	15	0
Split	11	0
Ukupno	89	13
	102	

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 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 2021. godini 70 % vlakova za prijevoz putnika prometovalo je prema voznom redu bez kašnjenja ili su kasnili do 5 minuta. Do 5 minuta kasnilo je 47,5 % daljinskih vlakova (međunarodni i unutarnji brzi i IC vlakovi) i 74,3 % 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 pružne mreže, osobito na dionicama s većom frekvencijom putnika kao što su državna granica Savski Marof – Zagreb GK, Zaprešić – Zabok, Dugo Selo – Novska, državna granica – Botovo – Dugo Selo i Koprivnica – Osijek, tijekom kojih se uvodi zamjenski autobusni prijevoz znatno narušavaju kvalitetu usluge i dovode do pada broja putnika.

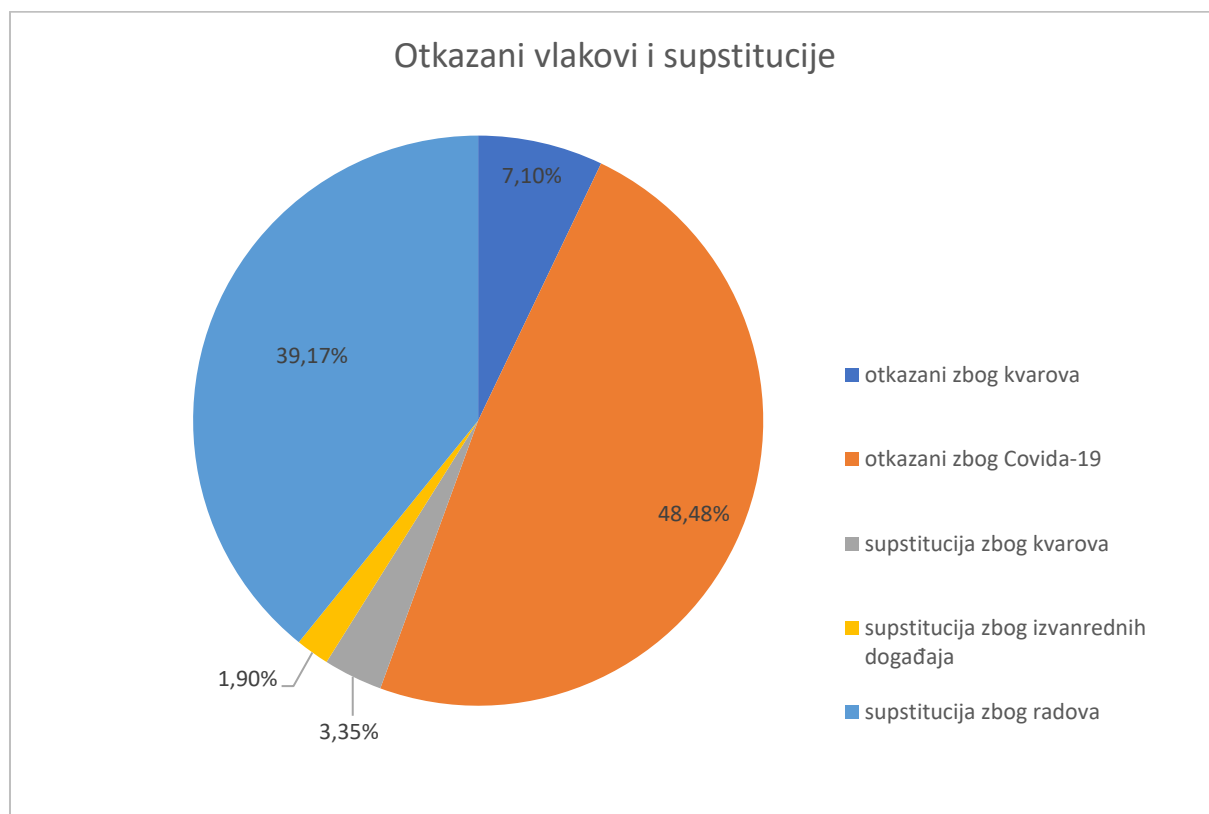
Uz navedeno, povremeno dolazi do izvanrednih događaja na koje HŽ Putnički prijevoz ne može utjecati kao što su kvarovi na infrastrukturi (prekid kontaktne mreže, kvarovi signalno-

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 epidemije covid-19, kvarova prijevoznih sredstava, infrastrukture i izvanrednih događaja.

U 2021. od ukupno otkazanih usluga/vlakova 48,48 % odnosi se na potpuno otkazane vlakove bez supstitucije zbog posljedica širenja epidemije covid-19 i djelomičnog smanjenja prijevozne usluge zbog stanja na prijevoznom tržištu. Uz to, 7,10 % vlakova otkazano je u potpunosti zbog kvarova prijevoznih sredstava, infrastrukture i izvanrednih događaja.

Dio otkazane usluge/vlakova supstituirano je zamjenskim autobusnim prijevozom i to 3,35 % vlakova zbog kvarova prijevoznih sredstava, 1,90 % zbog izvanrednih događaja i 39,17 % 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 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 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

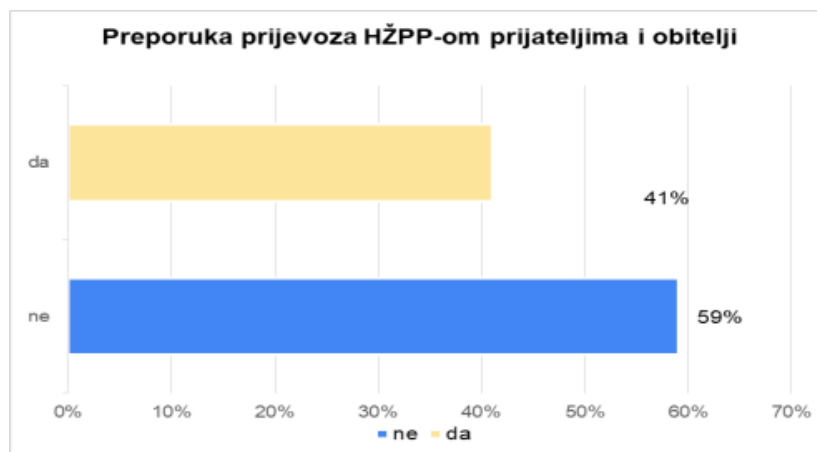
Radi praćenja zadovoljstva korisnika prijevozne usluge na području pružanja usluge, HŽ Putnički prijevoz kontinuirano objavljuje online ankete na internetskoj stranici www.hzpp.hr te na taj način prikuplja podatke o zadovoljstvu uslugom.

Najviše ispitanika je iz Grada Zagreba (21 %) i Zagrebačke županije (17 %). Znatno manji broj ispitanika je iz drugih županija, među kojima je po 7 % iz Krapinsko-zagorske, Osječko-baranjske i Koprivničko-križevačke županije te po 6 % iz Sisačko-moslavačke i Vukovarsko-srijemske županije.

Što se tiče dobne strukture ispitanika, u dobi od 15 do 24 godine je 52 % ispitanika, od 25 do 64 godine 47 %, dok su stariji od 65 godina zastupljeni s 1 %.

Od ukupnog broja anketiranih putnika 51 % su učenici/studenti, 43 % zaposleni, 3 % nezaposleni i 3 % umirovljenici.

Na pitanja jesu li zadovoljni uslugom te bi li prijevoz HŽPP-om preporučili svojim poznanicima i prijateljima, 41 % njih izjavilo je da je zadovoljno uslugom, a za 59 % ispitanika može se smatrati da nisu zadovoljni uslugom te da uslugu ne bi preporučili.



Na pitanje vezano uz vrstu prijevoza koju koriste za svoja dnevna putovanja, 35 % anketiranih putnika odgovorilo je da uz vlak koriste tramvaj i/ili autobus, a 27 % da uz vlak koriste automobil/motocikl.

Među glavnim razlozima za odabir vlaka ispitanici navode cijenu (36 %), trajanje putovanja (16 %) i pogodnosti/akcijske cijene (15 %).

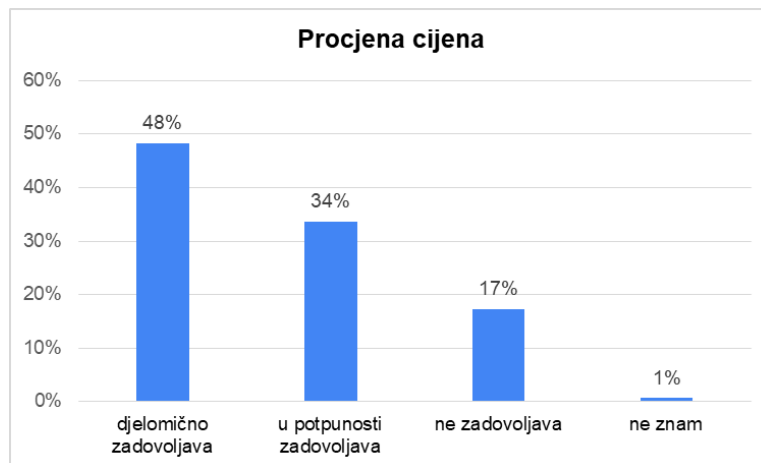


Ispitanici kao najveće nedostatke putovanja vlakom navode točnost (36 %) i trajanje putovanja (35 %).

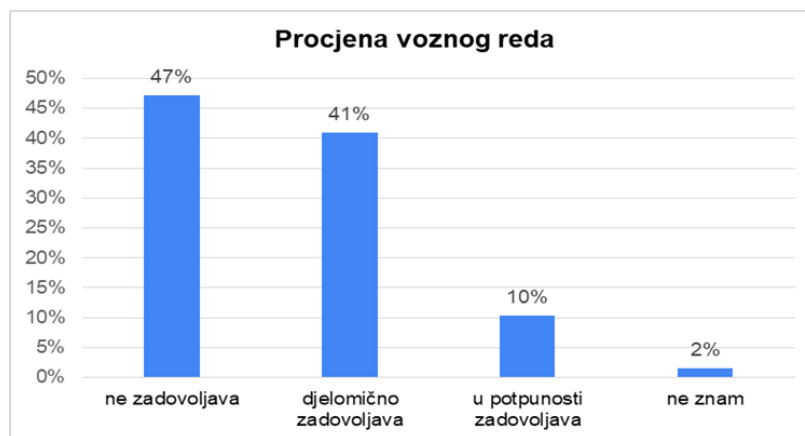
Također, ispitivanje je pokazalo da većina ispitanika kao motive za češće putovanje vlakom navodi trajanje putovanja (32 %), pouzdanost (22 %) i nove vlakove (17 %).

Kod ocjenjivanja pouzdanosti prijevoza 46 % ispitanika ne zadovoljava pouzdanost prijevoza, 39 % djelomično zadovoljava, a 14 % zadovoljava u potpunosti.

Cijene prijevoza djelomično zadovoljavaju 48 % ispitanika, 34 % u potpunosti zadovoljavaju, a 17 % ne zadovoljavaju.

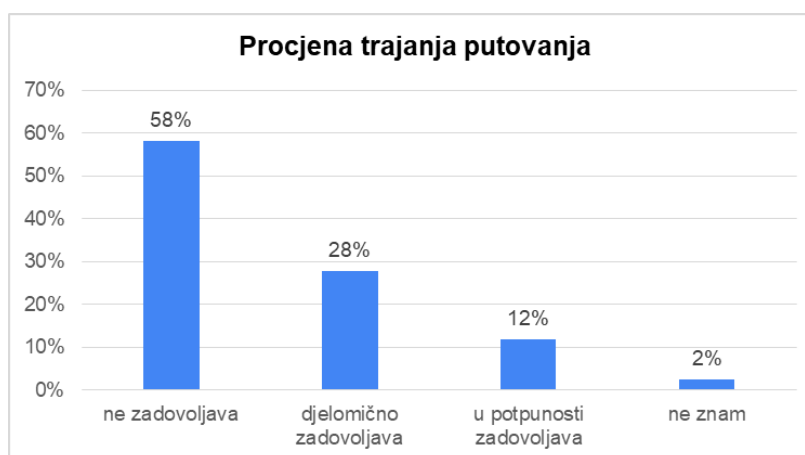


Vozni red ne zadovoljava 47 % ispitanika, djelomično zadovoljava 41 %, a u potpunosti zadovoljava 10 % ispitanika.



Udobnost prijevoza djelomično zadovoljava 49 % ispitanika, 26 % ne zadovoljava, a 24 % zadovoljava u potpunosti.

Trajanje putovanja ne zadovoljava 58 % ispitanika, 28 % djelomično zadovoljava, a 12 % zadovoljava u potpunosti.



Dostupnost informacija djelomično zadovoljava 46 % ispitanika, 30 % ne zadovoljava, a 23 % u potpunosti zadovoljava.

Usluga osoblja na prodajnim mjestima djelomično zadovoljava 42 % ispitanika, 35 % zadovoljava u potpunosti, a 21 % ne zadovoljava.

Usluga osoblja u vlakovima u potpunosti zadovoljava 43 % ispitanika, 41 % djelomično zadovoljava, a 14 % ne zadovoljava.

Urednost i čistoća vlakova djelomično zadovoljava 44 % ispitanika, 36 % ne zadovoljava, a 18 % zadovoljava u potpunosti.

Od ukupnog broja ispitanika 72 % prijevozne karte kupuje na blagajnama, 16 % online, 9 % u vlaku, 2 % na kartomatima i 1 % na Tisku.



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.

Putnik ima pravo podnijeti pisani prigovor radi zaštite svojih prava koja su propisana Uredbom (EU) br. 1371/2007, 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. Putnik može podnijeti pisani prigovor u roku od 30 dana od dana saznanja za radnju, postupak ili propuštanje radnje zbog kojima 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.

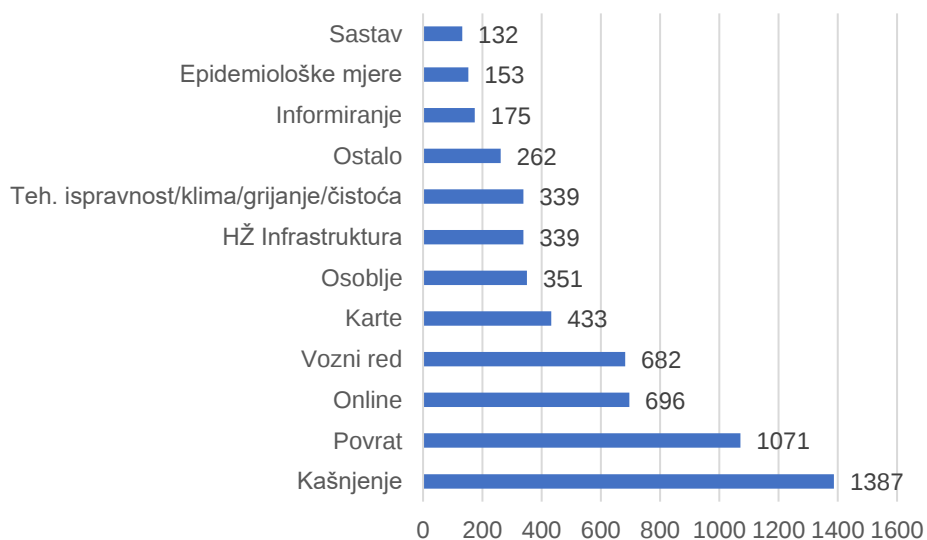
U opravdanim slučajevima željeznički prijevoznik može dostaviti obrazloženu odluku unutar roka od tri mjeseca od dana zaprimanja prigovora, uz obvezu prethodnog obavješćavanja putnika u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora.

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. ove 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. ove Upute).

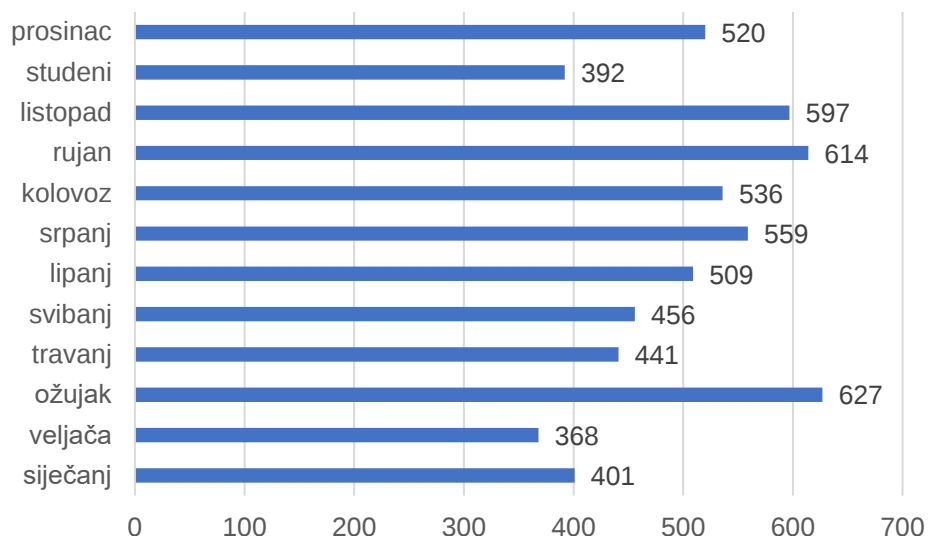
U prigovoru je potrebno navesti osnovne podatke o podnositelju (ime i prezime, podatci za kontakt) i bitne elemente potrebne za rješavanje (razlog podnošenja prigovora, datum i relacija putovanja, broj vlaka) te dostaviti presliku karte i druge odgovarajuće dokaze.

Broj prigovora po kategorijama

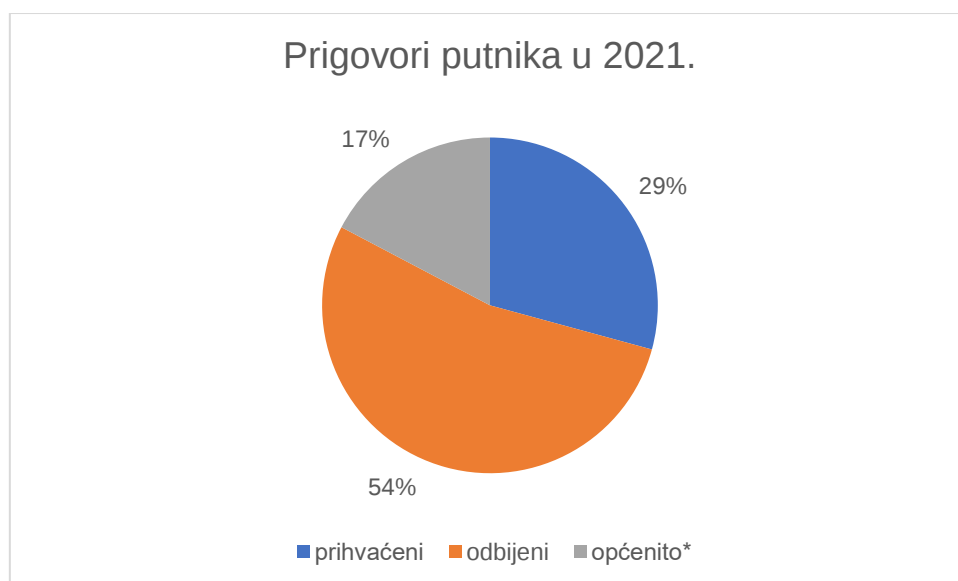


HŽ Putnički prijevoz je u 2021. zaprimio 6020 prigovora putem e-maila reklamacije@hzpp.hr i regionalnih jedinica HŽPP-a.

Broj prigovora po mjesecima



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, Split predgrađe i Sisak.

Osobe s invaliditetom za pomoć i podršku pri prijevozu vlakom trebaju obavijestiti HŽ Putnički prijevoz ili HŽ Infrastrukturu najmanje 48 sati 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 1,74 kn/min, a iz mobilne 2,96 kn/min, HT d.d.), 01 378 2583
- 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 2021. ukupno su zaprimljena 73 zahtjeva za pomoć osobama s invaliditetom, od čega

- 4 u međunarodnom prometu
- 69 u regionalnom prometu.

