

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2022

Název společnosti	CityRail, a.s.
Zkratka společnosti	CTR
Stát	CZ
Sídlo:	Magistrů 16/202, 140 00 Praha 4, Česká republika
Oslovení	Pan
Příjmení:	Hruška
Jméno:	Jan
Email:	hruska@cityrail.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.

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. Uvedené informace 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.

V železničních stanicích a zastávkách jsou pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy, což zajišťuje na základě smlouvy o přístupu na železniční dopravní cestu provozovatel dráhy, firma Správa železnic, s.o.

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

V roce 2022 bylo vypraveno celkem 47 vlaků veřejné osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 92,05 %. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:



Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
při odjezdu	0,22 %
při příjezdu	5,03 %
o 60 a méně minut	8,32 %
o 60 až 119 minut	0,40 %
o 120 a více minut	0,00 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	5,61 %

3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2022 byly odřeknuty tři osobní vlaky z důvodu technické závady hnacího drážního vozidla.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaků 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 prováděn denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozu.

Na celostátních a regionálních drahách provozovaných Správou železnic jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otvírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 5-8 km. Toalety jsou k dispozici cestujícím též v každém osobním vlaku veřejné drážní dopravy.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

V roce 2022 nebyl prováděn žádný průzkum spokojenosti zákazníků.

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

V roce 2022 nebyly doručeny žádné stížnosti cestujících.

Případné odškodnění bude řešeno na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplatit. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2020 nedošlo.

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

CTR 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 2021 nebyla řešena žádná žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu.

V Praze 26.4.2023



Bc. Jan Hruška

člen představenstva