

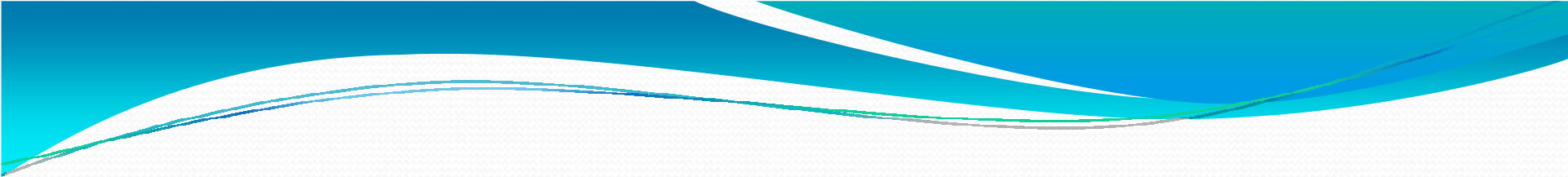


РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА



**БИЛАТЕРАЛНА СРЕДБА МЕЃУ
РЕГУЛАТОРНИОТ ОДБОР ЗА ЖЕЛЕЗНИЦА НА БОСНА
И ХЕРЦЕГОВИНА И АГЕНЦИЈАТА ЗА РЕГУЛИРАЊЕ
НА ЖЕЛЕЗНИЧКИОТ СЕКТОР НА РЕПУБЛИКА
МАКЕДОНИЈА**

СКОПЈЕ 02-03.12.2014 ГОДИНА



КВАЛИТЕТ НА ЖЕЛЕЗНИЧКИТЕ УСЛУГИ

КВАЛИТЕТ НА ЖЕЛЕЗНИЧКИТЕ УСЛУГИ

Контрола на квалитетот на железничките услуги дадени од превозниците и управителите на инфраструктурата;

Мониторинг на почитување на правата на патниците ;

Изработени студии:

- Студија за утврдување на критериумите за квалитет на услугите кои железничкиот превозник им ги обезбедува на патниците;
- Студија за утврдување на критериумите за квалитет на услугите кои управителот на инфраструктурата им ги овозможува на железничките превозници и

Методологија за оценување на нивото на квалитетот на железничките услуги

КВАЛИТЕТ НА ЖЕЛЕЗНИЧКИТЕ УСЛУГИ

Критериумите за квалитет на услугите кои управителот на инфраструктурата им ги овозможува на железничките превозници:

А) КРИТЕРИУМИ ЗА КВАЛИТЕТ

1. ТОЧНОСТ (техничка брзина по делници, намалување на брзината на движењето, план за ремонт на инфраструктурата и комерцијална брзина)
2. БЕЗБЕДНОСТ
3. ДОСТАПНОСТ (за лица со посебни потреби)
4. ПРИСТАП (вкупен број траси за пристап (барани, доделени, исполнети и неисполнети) на патнички и товарни возови, по вина на ЈПМж Инфраструктура и на Мж Транспорт АД)

Б) СОСТОЈБА НА ПАЗАРОТ НА ЖЕЛЕЗНИЧКИТЕ УСЛУГИ

1. ПРОДУКТИВНОСТ (трошоци по воз километар, трошоци по железнички линии, субвенции по воз километар, такса за пристап)
2. ФИНАНСИСКА СОСТОЈБА (промена на трошоци по години, следење на финансирањето од државата и следење на долговите, приходи и трошоци)
3. СОСТОЈБА НА АКТИВИТЕ (трошоци за ремонт на станиците, искористеност на инфраструктурата, број на планирани прекини и прекини и задоцнувања по железничката линија по ремонтот)

КВАЛИТЕТ НА ЖЕЛЕЗНИЧКИТЕ УСЛУГИ

Критериумите за квалитет на услугите кои железничкиот превозник им ги обезбедува на патниците:

А) КРИТЕРИУМИ ЗА КВАЛИТЕТ

1. ТОЧНОСТ (во однос на почитување на возниот ред)
2. БЕЗБЕДНОСТ (број на вонредни настани по категории и нерегуларности при управување со движењето на возовите)
3. ДОСТАПНОСТ (за лица со посебни потреби)

Б) СОСТОЈБА НА ПАЗАРОТ НА ЖЕЛЕЗНИЧКИТЕ УСЛУГИ

1. ПРОДУКТИВНОСТ (трошоци по воз километар, субвенции по воз километар, такса за пристап)
2. ФИНАНСИСКА СОСТОЈБА (промена на трошоци по години, следење на финансирањето од државата и следење на долговите, приходи и трошоци)
3. СОСТОЈБА НА АКТИВИТЕ (степен на чистота на станиците и транспортните средства - возовите во однос на трошоците за истите, достапност до информација за патниците во станиците, процент на прекини настанати поради дефект на транспортните средства)

КВАЛИТЕТ НА ЖЕЛЕЗНИЧКИТЕ УСЛУГИ

Критериумите за квалитет се составен дел на:

- Договор за определување на услуга од јавен интерес во железничкиот превоз на патници за 2014-2016 година помеѓу Министерството и МЖ Транспорт АД и
- Договор за меѓусебните права и обврски за обезбедување и реализирање на финансиски средства наменети за инфраструктура помеѓу Владата и ЈПМЖ Инфраструктура



КВАЛИТЕТ НА ЖЕЛЕЗНИЧКИТЕ УСЛУГИ

- Контрола на квалитетот на услугите се врши преку:
 - Прибирање на податоци(пропишан образец) и
 - Теренска контрола (записник)

ПРАВА НА ПАТНИЦИ

а) Информации пред патувањето:

- Возен ред и услови за начин за најбрзото патување,
- Возен ред и услови за најниски давачки за патување (Попусти по категории),
- Пристапност, услови за пристап и достапност до објектите (во возот) за лица со посебни потреби,
- Пристапност и услови за пристап на велосипеди,
- Активности кои може да го прекинат или предизвикаат задоцнувањето,
- Достапност до услуги во возот,
- Постапки за надоместок за загубен багаж,
- Постапка за поднесување на жалби.

б) Информации во текот на патувањето:

- Услуги во возот,
- Следна станица,
- Задоцнувања,
- Услуги за главни поврзувања,
- Прашања во врска со сигурноста и безбедноста.

ПРАВА НА ПАТНИЦИ

в) Минимални стандарди за квалитет на услуги:

- Информации и карти (Истакнување на огласни табли, возен ред во чекалните и на пероните),
- Точност и генерални принципи за справување со нарушувањето на услугите,
- Обележување, Осветлување на возот , како и греење во зимски услови,
- Поседување на доволно капацитети во секој момент во зависност од потребите за превоз на патници,
- чистота во вагоните и објектите на станицата (хигиена во вагоните, хигиена во санитарните објекти и сл.),
- Анализа на задоволството на клиентите,
- Постапување по жалби,
- Помош обезбедена за лица со посебни потреби.

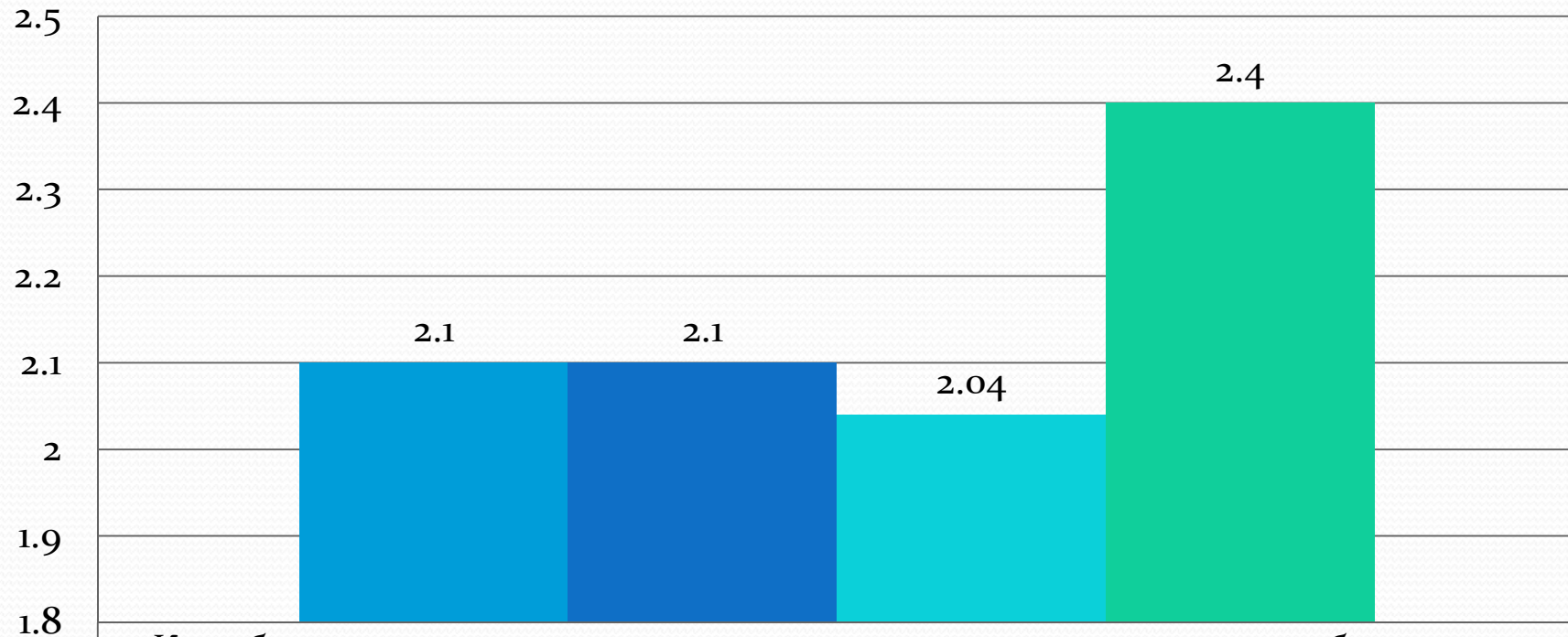
ПРАВА НА ПАТНИЦИ

Мониторингот за почитување на правата на патниците се прави со помош на анкета со која се добиваат податоци за тоа како граѓаните го перцепираат квалитетот на услуги кои ги нуди превозникот, како и информациите кои се достапни пред и во текот на патувањето.

Анкетата се спроведува преку два структурирани прашалници и тоа еден за испитаници – патници со воз и друг за испитаници надвор од возот, по градовите по случаен избор.

Покрај прибирање на податоци од двете железнички компании и спроведување на анкети, контролата на квалитетот на услугите и почитувањето на правата на патници Агенцијата ја врши и преку редовни, периодични теренски контроли на станиците и возовите од страна на вработените во Агенцијата.

ПРАВА НА ПАТНИЦИ



Како би ги оцениле стандардите за квалитет на услугите кои ги добивате при патување со Македонски железници АД Транспорт ?

■ 2010	2.1
■ 2011	2.1
■ 2012	2.04
■ 2013	2.4



РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА РЕГУЛИРАЊЕ НА
ЖЕЛЕЗНИЧКИОТ СЕКТОР



БЛАГОДАРИМЕ НА ВНИМАНИЕТО

www.arpz.mk

arpz@arpz.mk

Tel/fax ++389 2 3220407