

ИЗВЕШТАЈ ОД СПРОВЕДЕНАТА АНКЕТА ЗА ПОЧИТУВАЊЕ НА ПРАВАТА НА ПАТНИЦИТЕ ВО ПРЕВОЗОТ СО ЖЕЛЕЗНИЦА И КВАЛИТЕТОТ НА УСЛУГАТА

Согласно Законот, Агенцијата има обврска да го следи пазарот на железнички услуги во Република Македонија. Како дел од таа обврска, Агенцијата во текот на 2011 година спроведе **Анкета за почитување на правата на патниците во превозот со железница и квалитетот на услугата**, преку 2 (два) структурирани прашалници на репрезентативен примерок од 1000 испитаници, во декември 2011 година, во возови кои сообраќаат на пругите во Република Македонија, како и на граѓани во повеќе градови во Република Македонија.

Со оглед дека Агенцијата и кон крајот на 2010 година спроведе анкета од ист тип, направена е споредба од добиените резултати, при што контатирано е следното:

Прашање 1: Зошто ја користите железницата како превозно средство?

%	2010	2011
Единствено превозно средство до вашата дестинација	11	7,8
Ви одговара возниот ред	16	18,8
Цената на патувањето е поволна	64	70,4
Услугата е квалитетна	3	0,2
Друго:	6	2,8

Евидентирано е дека 70,4% од испитаниците во 2011 година како главна причина ја истакнуваат цената (како најповолна во однос на останатите превозни средства-автобус, организиран меѓуградски превоз со такси или комбе). На 18,8% им одговара возниот ред, а 7,8 % се изјасниле дека возот е единствено достапно превозно средство. **Индикативно е дека дури и на вакви места во недостаток на услуга, патниците нашле решение со што трајно се изгубени како корисници на железнички услуги.** По однос на ова прашање, 1,8% од испитаниците посочиле на други причини, но не навеле кои се тие. Само 0,2% го избраа возот заради квалитетот на услугата.

Прашање 2: Дали од Македонски железници Транспорт АД Скопје сте информирани за Вашите права како патник?

%	2010	2011
a) Целосно сум информиран	16	14,4
b) Делумно сум информиран	44	38,4
c) Не сум информиран	40	46,4

При анкетирањето е утврдено дека само 14,4 % се изјасниле како “целосно информирани” (се информираат единствено преку објавениот возен ред).

Прашање 3: Дали Вашето патување започнува на време?

	2010	2011
На време	43	28,8
Со задоцнување од 15 минути	27	28,2
Со задоцнување над 15 минути	15	15,6
Со задоцнување над 30 минути	15	5,0
Вкупно		77,6
Неодговорени		22,4

Вкупно 43,8% од испитаниците одговориле дека патувањето им започнало со задоцнување до или над 15 минути, додека 5% од испитаниците се изјасниле дека патувањето започнало со задоцнување од над 30 минути. Евидентен е пад на процентуалната застапеност на оние патници кои го започнале своето патување на време од 43 % на 28,8 %. Според овие резултати, процентот на задоцнување при почетокот на патувањето се доближува до податокот – скоро половина од возовите да доцнат уште на почетните станици. Индикативно е дека 22,4% не го одговориле ова прашање.

Прашање 4: Дали возот на вашата дестинација е:

	СРЕДНА ОЦЕНКА	2010	2011
а.	Означен	2,83	2,11
б.	Осветлен	3,20	3,08
в.	Загреан во зимски услови	2,36	2,35
г.	Има ли доволен капацитет на седишта според потребите на патниците	2,22	2,29
д.	Чист(хигиена во вагоните и санитарните јазли)	1,79	1,85

Овие показатели јасно укажуваат на фактот дека е потребно генерално подобрување особено во делот на чистотата - хигиената која е се уште оценета како недоволна. Назначуваме дека ова се дел од услугите кои Македонски железници Транспорт АД Скопје ги има земено како обврска при потпишување на Договорот за услуги од јавен интерес.

Единствено информациите за Возен ред и услови за најниски цени за патување (Попусти по категории) се оценети како достапни со просечна оцена од 3,07, што е воедно и највисока оцена во поглед на оценуваните фактори на задоволство (скала на оценување 1-5).

Прашање 5: Дали сте запознати со постапката за жалба доколку не сте задоволен со услугата?

	%	2010	2011
а.	ДА	18	15
б.	НЕ	82	85

Забележано е зголемување на процентуалната застапеност на испитаници кои одговориле негативно на ова прашање т.е. 85% се изјасниле дека не се запознаени со постапката за поднесување на жалба, односно дека 15% се запознаени со можноста за поднесување жалба. Исто така, само 16 патници од вкупниот број кои одговориле на ова прашање, се изјасниле дека имаат искуство со поднесување жалба заради доживеано незадоволство од патувањето и од користењето на услугите на железницата.

Прашање 6: Како би го оцениле квалитет на услугите кои ги добивате при патување со Македонски железници Транспорт АД Скопје?

	2010	2011
СРЕДНА ОЦЕНКА	2,1	2,1

Генерално, според добиените резултати од 2010 и 2011 година, нема значајни отстапувања во поглед на оценката за квалитетот на услугите кои патниците ги добиваат при патување со Македонски железници Транспорт АД Скопје.

При споредба на добиените податоци од испитаниците по градовите по случаен избор, добиени се следните резултати:

Прашање 1: Со кое превозно средство најчесто патувате?

Превозно средство %	2010	2011
Автобус	30	28,7
Воз	25	37,5
Автомобил	37	28,3

Прашање2: Дали сте информирани за правата на патниците во железничкиот превоз?

%	2010	2011
Целосно сум информиран	16	12,8
Делумно сум информиран	43	32,5
Не сум информиран	41	43,3

Најголемиот број од испитаниците во 2011 година (43,3%) не се информирани, 32,5% се само делумно информирани, а само 12,8% се изјасниле како целосно информирани за правата на патниците во железничкиот превоз. Или ако се анализираат двете групи се добива исклучително висок процент од 87,2% кои се недоволно информирани. Патниците укажуваат дека до информациите доаѓаат преку интернет - 23% (со укажување дека е неопходно навремено ажурирање на веб страната на МЖТАД), преку огласна табла 18% или пак дека се усно информирани од вработените во МЖ - 14,6%.

Преку анализата на овој анкетен прашалник, посочени се прашања/проблеми на кои МЖ треба да посветат поголемо внимание:

Р.б.	Прашање/проблем	процент
1	Зголемена хигиена во патничкиот простор	50,1%
2	Зголемена хигиена во санитарните простории	46,3 %
3	Воведување на брзи и директни линии	41,1%
4	Реновирање на внатрешноста	39,7%
5	Зголемена услужливост на вработените и персоналот	33,7%
6	Апликации на мобилни телефони	32,5%
7	Резервации и купување на билети преку интернет	31,9%
8	Зголемено ниво на услуги и информираност	30,3%
9	Воведување на приградски линии	26,1%

Сите овие гореспоменати препораки, како и мноштвото други кои се потенцирани во дескриптивната анализа на резултатите од анкетното истражување, укажуваат на неминовната потреба за поблиска комуникација меѓу давателите и корисниците на услугите, а со цел зголемување на задоволството од квалитетот на услугите во јавниот железнички превоз.

Финалниот извештај од спроведната анкета за почитување на правата на патниците во превозот со железница е доставен за натамошно постапување до МЖ Транспорт АД Скопје и ЈП МЖ Инфраструктура Скопје.