

ČESKO-SLOVENSKÝ KORIDOR (CZECH-SLOVAK CORRIDOR)

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ KORIDORU V ROCE 2017

Autor	RFC 9 C-OSS (oss@rfc9.cz)
Datum	3. 11. 2017
Verze	1.1

1 Obecně o dokumentu

Autorem tohoto dokumentu je koridorové OSS koridoru RFC 9 Česko–slovenského. Dokument byl vytvořen za účelem splnění požadavků souvisejících s vytvořením a zveřejněním Průzkumu spokojenosti uživatelů koridoru (dále jen Průzkum spokojenosti) stanovených v článku 19 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 913/2010 ze dne 22. září 2010 o evropské železniční síti pro konkurenceschopnou nákladní dopravu (dále jen Nařízení č. 913/2010). Tento dokument je dostupný pouze v českém jazyce. Případné doplňující dotazy nebo připomínky k dokumentu Průzkum spokojenost směřujte na jeho autora (oss@rfc9.cz).

1.1 Komu je dokument určen

Dokument je volně dostupný a je tedy určen osobám z řad subjektů zainteresovaných na rozličných aktivitách RFC 9 (dopravci, provozovatelé drah, terminály, autorizovaní žadatelé, aj.).

1.2 Cíle dokumentu

Cílem dokumentu je popsat celý proces přípravy, realizace, vyhodnocení a zejména výsledky Průzkumu spokojenosti.

1.3 Struktura dokumentu

V úvodní části dokumentu je popsána příprava Průzkumu spokojenosti. Hlavní část se věnuje samotné realizaci a nakonec je zpracován závěr.

1.4 Seznam příloh

Příloha	Popis
1	Dotazník Průzkumu spokojenosti

1.5 Seznam zkratek

Zkratka	Význam
RAG	Poradní skupina dopravců
TAG	Poradní skupina vlastníků a provozovatelů terminálů
CID	Koridorový informační dokument
C-OSS	Koridorové OSS
RNE	RailNetEurope
SŽDC	Správa železniční dopravní cesty, státní organizace
ŽSR	Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme "ŽSR"
RFC	Železniční nákladní koridor, Rail Freight Corridor
PaP	Předpřipravená trasa, Pre-arranged Path
PCS	Path Coordination Systém (IT aplikace)
JŘ	Jízdní řád
TJŘ	Tabelární jízdní řád
SJŘ	Sešitový jízdní řád
DC	Dopravní cesta

1.6 Historie verzí

Verze	Provedené úpravy	Provedl	Datum
0.1	Pracovní znění dokumentu	M. Šlachtová	18. 7. 2017
1.1	Konečné znění dokumentu	M. Král	3. 11. 2017

2 Obecně o Průzkumu spokojenosti uživatelů koridoru

Provedení Průzkumu spokojenosti je povinností vyplývající z Nařízení (EU) č. 913/2010. Toto nařízení však blíže nespecifikuje požadavky na způsob provedení a vyhodnocení Průzkumu spokojenosti. Způsob provedení a vyhodnocování, včetně určení doby provedení průzkumu, je ponechán na rozhodnutí jednotlivých koridorů RFC. Tento dokument je koncipován tak, aby svou strukturou i obsahem splnil požadavky uvedené v článku 19 Nařízení (EU) č. 913/2010.

2.1 Způsob provedení Průzkumu spokojenosti

Správní rada koridoru RFC 9 na svém jednání dne 7. 3. 2017 v Bzenci rozhodla, že se v roce 2017 nepřipojí ke společnému Průzkumu spokojenosti ostatních koridorů RFC, které pod hlavičkou RailNetEurope (RNE) provede rakouská společnost Marketmind.

K tomuto rozhodnutí vedly následující důvody:

- nespokojenost s výsledky společných Průzkumů spokojenosti v letech 2015 a 2016,
- požadavek na zapojení více dopravců/uživatelů,
- požadavek na větší dialog,
- ušetření času všech zúčastněných,
- možnost ostatním koridorům ukázat jinou variantu provedení,
- požadavek na nižší náklady na provedení Průzkumu spokojenosti.

Na základě výše zmíněných skutečností Správní rada RFC 9 rozhodla, že Průzkum spokojenosti provede interně, tedy připraví vlastní dotazník namísto účasti ve společném šetření prováděném společností Marketmind. Přípravou dotazníku byly pověřeny pracovní skupiny Marketing a OSS RFC 9.

2.2 Vytvoření a struktura dotazníku

Pracovní skupiny Marketing a OSS připravily dotazník. V rámci tohoto procesu zohlednily připomínky a podněty, které vplynuly z výhrad účastníků společných Průzkumů spokojenosti v letech 2015 a 2016.

Výsledný dotazník je uveden v Příloze 1 tohoto dokumentu. Dotazník obsahuje následujících 10 hlavních tematických okruhů, které jsou případně doplněny dalšími upřesňujícími otázkami:

- Informace (CID)
- Nabízené služby (kapacita)
- Jediné kontaktní místo koridoru (C-OSS) a IT aplikace Path Coordination System (PCS)
- Výluky
- Přínos koridoru RFC 9, resp. celé evropské sítě RFC koridorů
- Harmonizace sítě koridorů (RFC Network)
- Metodika Průzkumu spokojenosti zákazníků
- Řešení problémů a podávání návrhů (jednání poradních skupin RAG a TAG)

- Různé – zpětná vazba
- Kontakt – anonymita odpovědí

V dotazníku byla použita forma uzavřených (10) i otevřených otázek (17). Celkem dotazník obsahoval 27 otázek.

2.3 Uskutečnění Průzkumu spokojenosti uživatelů koridoru

Dotazníkové šetření se uskutečnilo v rámci jednání RAG/TAG RFC 9, které se uskutečnilo dne 27. 4. 2017 na slovenském Strečně. Na něm měli zástupci zúčastněných dopravců a provozovatelů terminálů možnost vyplnit dotazník samostatně, případně požádat o pomoc s jeho vyplněním přítomné odpovědné zástupce koridoru RFC 9. Dále byl vzor dotazníku zveřejněn na webových stránkách RFC 9 po dobu několika měsíců. Dopravci a provozovatelé terminálů, kteří se osobně nezúčastnili jednání RAG/TAG na Strečně, měli možnost dotazník vyplnit a následně ho odeslat na adresu C-OSS emailem. Pro případnou pomoc s vyplněním bylo určeno C-OSS.

Jednání RAG/TAG se účastnilo 21 zástupců společností dopravců a provozovatelů terminálů. Celkem **bylo vyplněno 11 dotazníků**, z toho 10 přímo během jednání RAG/TAG na Strečně a jeden vyplněný dotazník obdrželo C-OSS emailem.

3 Vyhodnocení dotazníků

3.1 Informace (CID)

Z otázek týkajících se Koridorového informačního dokumentu vyplývá, že **46 % respondentů považuje tento dokument za vyhovující** zdroj informací. **27 % respondentů neví**, zda je tento dokument jako zdroj základních informací postačující a stejný a **27 % respondentů dokument nevyhovuje**.

Přes výše vyjádřenou nespokojenost s CID jsme zaznamenali pouze dvě konkrétní připomínky. Obě se týkají jazyka, ve kterém je dokument publikován. **Oba dopravci by přivítali, pokud by byl dokument opět zveřejněn i v českém nebo slovenském jazyce** (pro JŘ 2018 existuje dokument pouze v anglickém jazyce).

3.2 Nabízené služby (kapacita)

46 % respondentů nepovažuje produkt předpřipravených tras (PaP) pro své aktivity přínosný. Jako hlavní důvody /návrhy na změnu produktu uvádějí:

- neexistence dlouhodobých kontraktů,
- obchodní jednání vedou v horizontu 3 měsíce před realizací přeprav,
- v době uzavření kontraktu neznají partnera na sousední infrastruktuře,
- požadují kratší termín na objednání produktu - 24 hodin,
- požadují i možnost flexibility PAP v pohraničním bodě.

U produktu rezervní kapacita (RC) je situace ještě horší. **Pouze 9 % respondentů považuje tento produkt za přínosný** pro své aktivity. **73 % ho odmítá** a **18 % nedokáže určit**. Jako hlavní návrhy na změnu produktu uvádějí:

- produkt RC by byl atraktivní v případě objednávání v rámci hodin maximálně 2 dnů před odjezdem vlaku,
- automaticky označení kategorie vlaku Nex,
- kvalitní a spolehlivý JŘ takto přidělené trasy.

Na otázku, **jaký produkt by od koridoru očekávali mimo překonstruovaných vlakových tras a RC**, respondenti uvedli následující:

- vyčlenění infrastruktury pro osobní a nákladní vlaky,
- objednávka trasy od speditéra s operativními změnami zúčastněných dopravců,
- možnost využití tras na koridoru RFC i pro přednostní vnitrostátní dálkovou dopravu s výhodami a prioritami koridorové trasy, využití např. pro poštovní Nex.

Další otázka se týkala **určení trasy ad hoc vlaku a rozdílných přístupů SŽDC a ŽSR** (SŽDC pro všechny individuální ad hoc žádosti zpracovává TJŘ a konstruuje trasu vlaku, v ŽSR stále převládá způsob určení trasy vlaku ve formě následu). Většina dopravců vyjádřila názor, že přístup SŽDC je vhodnější. Dále dopravci uvedli následující připomínky:

- JŘ musí zohlednit přesné parametry vlaku, to u následů na ŽSR zpravidla nikdy zohledněno není,
- TJŘ ad hoc vlaku a nová čísla tras z kontingentu naráží na neznalost zaměstnanců provozovatele,
- TJŘ ad hoc vlaku je výrazně uživatelsky příjemnější pro strojvedoucí, TJŘ ad hoc vlaku platí pro celou trasu, strojvedoucí nemusí listovat jednotlivými SJŘ,
- souhlasíme s tím, aby všechny vlaky dodržovali JŘ. Ten by však měl vznikat s přihlédnutím k aktuální provozní situaci na železnici.

Doprovci měli možnost uvést i **výhody, které by je motivovaly k využívání PaP nebo RC**, tedy k tomu, aby své vlaky vedli jako koridorové. Někteří dopravci uvedli, že by je k využívání PaP a RC nemotivovalo žádné zvýhodnění, ostatní pak, dle očekávání, uvedli následující:

- vyšší priorita před ostatními vlaky ve stejné kategorii,
- vyšší kvalita JŘ a dodržení JŘ,
- zrušení sankce za nevyužitou kapacitu,
- zpracování celé mezinárodní trasy,
- zkrácení doby na jejich objednání na 48 h a méně
- dodržení času přepravy i v případě výluk, případně poskytnutí odklonové trasy za nezměněnou původní cenu,
- přednost při výlukové činnosti.

3.3 Jediné kontaktní místo koridoru (C-OSS) a IT aplikace Path Coordination System (PCS)

73 % dopravců považuje služby C-OSS za vyhovující, žádný z dopravců neodpověděl záporně. V jednom případě by dopravce přivítal větší aktivitu ze strany C-OSS.

PCS považuje 46 % respondentů za vyhovující nástroj pro objednání kapacity, nicméně mají následující výhrady:

- PCS není vhodný pro objednávání na poslední chvíli,
- PCS není uživatelsky příjemný (doprovci konkrétně uvedli, že oceňují možnost národně kontaktovat odpovědného specialistu IM),
- objednávání trasy je v PCS velmi zdlouhavé,
- systém aktivně neupozorní na chybu v zadávání (konkrétní detail), neexistuje kontrola postupných kroků,
- žádající dopravce nemusí mít k dispozici všechny požadované informace (požadavky jednotlivých IM) a proto by PCS mělo umožnit požádat o trasu i bez vyplnění všech parametrů. O doplnění chybějících parametrů by PCS požádal zúčastněné dopravce (kontaktní osoby má v databázi),
- PCS není akceptováno všemi manažery infrastruktury (ÖBB, MÁV),
- aplikace by měla být v jazyce infrastruktury,
- dopravci by uvítali systém notifikací, aby nemuseli aktivně sledovat stav své žádosti.

3.4 Výluky

Pouze 27 % respondentů vyhovuje současný systém zveřejňování přehledu dočasných omezení kapacity (výluk) na koridoru na webu RFC 9 (www.rfc9.eu). Náměty na zlepšení přístupu RFC 9 k výlukové činnosti jsou:

- koordinace a harmonizace i na národní úrovni,
- mapa výluk v aplikaci DOMIN (platí pouze pro SŽDC) je neustále celá červená, což znamená, že výluk je příliš mnoho,
- zlepšení koordinace výluk, která se nedaří ani v rámci jedné infrastruktury, kdy je souběh výluk na hlavní i odklonové trati,
- komplexní a lepší plánování prací, například souběh činností během jednoho omezení,
- zlepšit informovanost,
- spuštění online přehledu o výlukách a mimořádnostech na koridoru,
- nedostatečná tabulka s nízkou vypovídací hodnotou, některé koridory mají i mapové zobrazení výluk, nutnost časté aktualizace.

3.5 Přínos koridoru RFC 9, resp. celé evropské sítě RFC koridorů

Další otázky se týkaly přínosu sítě RFC koridorů a implementace Nařízení (EU) č. 913/2010 v záměru převést významnější objemy přeprav z dopravy silniční na dopravu železniční. **83 % respondentů nijak nepocítilo žádné zlepšení v této oblasti. Kladně neodpověděl žádný respondent.**

Jako hlavní důvody dopravci uvedli:

- problémem je osobní doprava, velká četnost rychlíků, taktová doprava,
- téměř nulová harmonizace podmínek na jednotlivých koridorech,
- problémem je vlastní provoz, tedy nutnost praktického uplatnění a znalosti priority vlaků v režimu RFC na úrovni řízení provozu, tedy dispečerského řízení (obsáhnout v dopravních předpisech), a ne pouze na „vysoké“ úrovni obecně v CID, nebo směrnici EU 913/2010.

Dále dopravci uvedli svá doporučení k tomuto tématu:

- výrazně omezit osobní dopravu, spojování osobních vlaků nebo i vlaků různých dopravců,
- lepší PR pro celý železniční sektor u laické i odborné veřejnosti; tj. musí být představeny hlavní výhody železniční dopravy,
- využít maximální normy vlaku, které je možné přepravit k lepšímu využití kapacity,
- zamezit neuváženému nárůstu osobní dopravy na koridorech RFC (viz SŽDC), kde v krátkých časových intervalech jezdí osobní vlaky a pro nákladní dopravu už nezbývá kapacita,
- zabránit likvidaci kolejí ve stanicích při jejich rekonstrukci,
- zvýšení kapacity trakční soustavy,
- vyšší priorita vlaků RFC,
- mělo by dojít ke snížení ceny za užití DC, cena za použití DC není porovnatelná cenotvorba napříč zúčastněnými IM,
- v cestovní rychlosti koridorového a ad hoc (dle původních procesů objednaného) vlaku by měl být rozdíl,
- nižší cena za užití DC,
- upřednostnění koridorových vlaků před všechny vlaky nákladní dopravy a případně i před vlaky osobní dopravy (mimo vlaků kategorie IC, EC, Ex).

3.6 Harmonizace sítě koridorů (RFC Network)

Doprovci se jednoznačně postavili za **maximální možnou harmonizaci pravidel jednotlivých RFC koridorů, „pro“ se vyslovilo 73 % respondentů.**

3.7 Metodika Průzkumu spokojnosti zákazníků

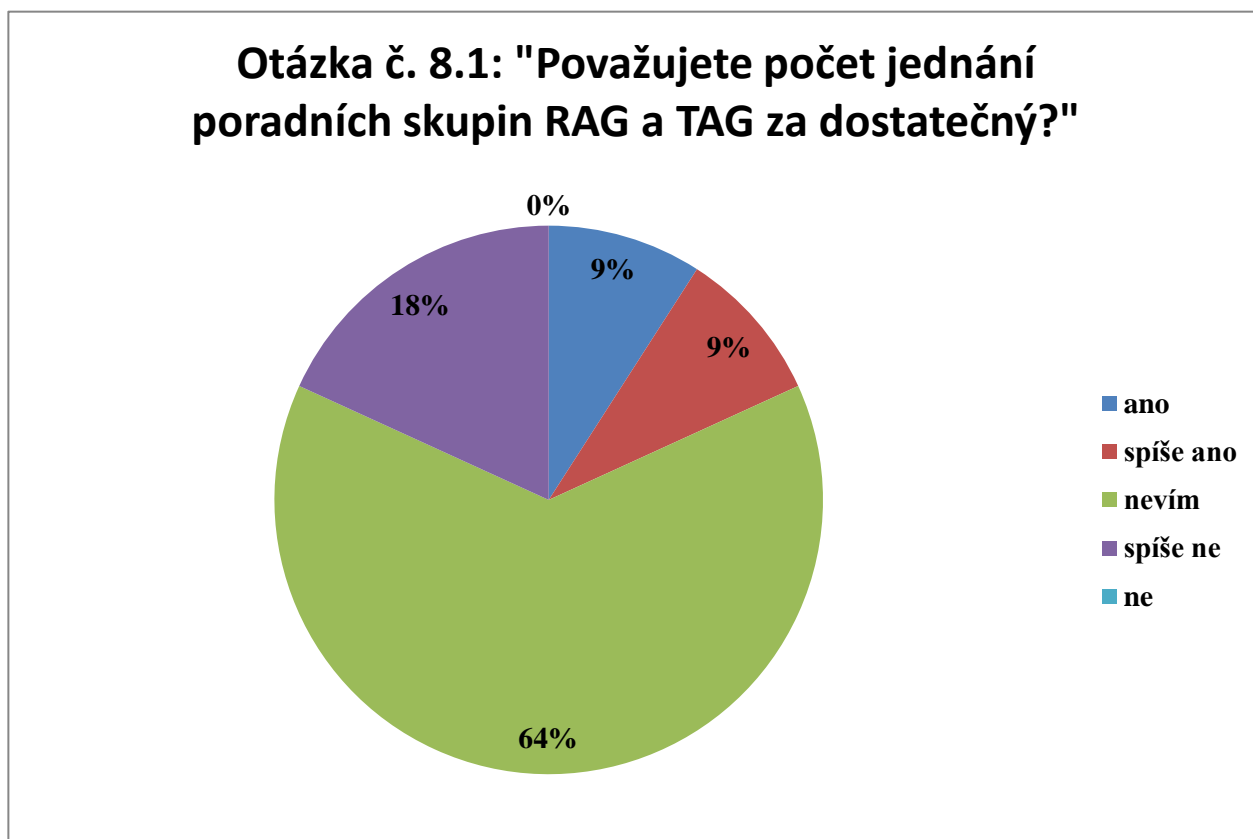
Další otázky se týkaly metodiky vytvoření Průzkumu spokojenosti a počtu otázek v dotazníku.

Všichni respondenti jednoznačně upřednostňují možnost uskutečnit Průzkum spokojenosti během jednání RAG/TAG. Ocenili možnost dialogu se zástupci RFC 9 během jeho vyplňování. Současně uvedli, že forma kratšího dotazníku je pro ně příjemnější a mají možnost se více věnovat odpovědím na položené otázky.

3.8 Řešení problémů a podávání návrhů (jednání poradních skupin RAG a TAG)

Vzhledem k dlouhodobě nízkému zájmu dopravců a zástupců provozovatelů terminálů o účast na běžných jednáních poradních skupin RAG/TAG RFC 9 byla za účelem získání vyššího počtu respondentů Průzkumu spokojenosti v roce 2017 formou zcela vyplněných dotazníků využita možnost navázání jednání RAG/TAG RFC 9 na každoroční jarní setkání dopravců a zástupců provozovatelů terminálů na slovenském Strečně. Účastníci jednání byli předem upozorněni na skutečnost, že se na tomto jednání RAG/TAG bude dotazník vyplňovat a byli požádáni o účast a podání zpětné vazby formou vyplnění dotazníku Průzkumu spokojenosti.

Následující graf uvádí odpovědi na otázku č. 8.1: „V rámci poradních skupin dopravců (RAG) a terminálů (TAG) máte možnost vyjádřit svoje názory a náměty k činnosti koridorů. Považujete počet jednání poradních skupin RAG a TAG za dostatečný?“



K doplňující otevřené otázce č. 8.2 na zkušenosti s řešením problémů v rámci jednání RAG a TAG převažovaly odpovědi:

- aktivně se jednání neúčastníme,
- nemáme zkušenosti.

Otevřená otázka č. 8.3 byla formulována širokou formou obsahující pobídku pro aktivnější zapojení respondentů: „Poradní skupiny RAG a TAG jsou neustále otevřené pro nové členy. Pokud zatím nejste členem RAG nebo TAG, máte o účast zájem? Potřebujete k účasti více informací, než obsahuje dokument CID? Máte výhrady k spolupráci TAG a TAG s RFC 9?“ Přesto odpovědi uživatelů byly zaznamenány spíše v pasivní rovině následovně:

- účast zatím nezvažujeme, ale ani ji přímo neodmítáme, nemáme čas,
- nemáme zájem,
- účast budeme zvažovat dle aktuální situace,
- smysl to asi má, ale aktuálně to nevyužijeme,
- stačí nám informace.

3.9 Různé – zpětná vazba

V posledním bodě měli respondenti možnost uvést jakékoli své připomínky a podněty:

- plánování v rámci ročního JŘ a i objednávání v termínech pro RC pro nás není vhodné, hlavně vzhledem k druhu přeprav na/z Balkán a nepravidelnosti těchto přeprav,
- ERA je velkým lobbistou pro silniční dopravu díky velké byrokracii kladené na železnici,
- komunikace v jazyce státu, ve kterém má dopravce licenci.

3.10 Kontakt – anonymita odpovědí

Průzkum spokojenosti byl koncipován jako anonymní, přesto měl každý respondent možnost uvést své kontaktní údaje.

4 Závěr

4.1 Shrnutí výsledků Průzkumu spokojenosti

Z provedeného Průzkumu spokojenosti jasně vyplývá, že situace na síti RFC 9 se výrazně liší od situace na ostatních koridorech, kontrast je výraznější oproti koridorům vedoucím zeměmi západní Evropy.

Zákazníci RFC 9 jednoznačně upřednostňují osobní dialog, komunikaci v národních jazycích a nejsou příliš ochotni věnovat svůj čas aktivitám specifickým pro koridory RFC. Ty jsou pro ně z větší části pouhou teorií, velmi vzdálenou od skutečného provozu a jejich aktuálních potřeb.

Současné však respondenti dokázali velmi přesně definovat své požadavky a předložit návrhy k možnému zlepšení. **Mezi nejdůležitější patří tyto náměty:**

- **harmonizace všech podmínek na jednotlivých koridorech,**
- **zlepšení koordinace výluk,**
- **jasné definování pravidel priorit pro plánování a realizaci koridorových vlaků,**
- **cenové zvýhodnění koridorových vlaků.**

4.2 Schválení dokumentu a poděkování účastníkům

Správní rada koridoru RFC 9 dne 3. 11. 2017 schválila formou „per rollam“ tento dokument Průzkum spokojenosti uživatelů koridoru v roce 2017 s tím, že se bude výsledky průzkumu podrobněji zabývat na svém příštím jednání. Správní rada rozhodla o zveřejnění dokumentu na webové stránce RFC 9 (www.rfc9.eu). Správní rada vyjádřila poděkování všem účastníkům Průzkumu spokojenosti za poskytnutí této cenné zpětné vazby.