**Prieskum spokojnosti zákazníkov Česko-slovenského koridoru (RFC 9)**

Tento dotazník bol vypracovaný na základe odst. 3 článku 19 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 913/2010 zo dňa 22. septembra 2010 o európskej železničnej sieti pre konkurencieschopnú nákladnú dopravu. Dotazník je určený všetkým užívateľom koridoru.

Máme záujem zistiť Váš názor a získať od Vás spätnú väzbu, preto môžete pri vypĺňaní dotazníka použiť nižšie uvedené preddefinované odpovede alebo môžete zvoliť akúkoľvek inú formu Vášho názoru. Prieskum vyhodnotí všetky podnety bez ohľadu na to, či sa vyjadríte ku všetkým témam alebo len k niektorým.

1. **Informácie (CID)**

1.1 Považujete Koridorový informačný dokument (CID) zverejnený na webe RFC 9 ([www.rfc9.eu](http://www.rfc9.eu)) za vyhovujúci zdroj informácií?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

1.2 Aké zmeny dokumentu navrhujete? Chýba vám niektorý typ informácií? Ktoré druhy informácií považujete za zbytočné/zbytočne obšírne a ktoré informácie by ste chceli rozšíriť?

Miesto pre Vašu odpoveď:

1. **Ponúkané služby (kapacita)**

2.1 Považujete ponuku koridoru vo forme produktu predpripravené trasy (PaP), za prínos pre Vaše aktivity?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

2.2 Aké zmeny produktu PaP by ste navrhovali/uvítali?

2.3 Považujete ponuku koridoru vo forme produktu rezervná kapacita (RC), za prínos pre Vaše aktivity?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

2.4 Aké zmeny produktu rezervná kapacita (RC) by ste navrhovali/uvítali?

2.5 Aký produkt by ste od koridoru očakávali okrem predkonštruovaných vlakových trás a RC?

2.6 Aký máte názor na potrebu presného dodržiavania cestovného poriadku všetkými vlakmi resp. vytvorenie cestovného poriadku pre požadovanú časovú polohu (čo je okrem iného aj nevyhnutná požiadavka na uplatňovanie priority koridorových vlakov)?

(Otázka len pre dopravcov na ŽSR)

2.7 Aké výhody by Vás motivovali k tomu, aby ste využívali predpripravené trasy (PaP alebo RC) a jazdili pod označením koridorový vlak?

1. **Jediné kontaktné miesto koridoru (C-OSS) a IT aplikácia Path Coordination System (PCS)**

3.1 Považujete služby C-OSS za vyhovujúce?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

3.2 Považujete za potrebné vykonať nejaké zmeny v činnosti kancelárie C-OSS? Ak áno, aké?

3.3 Považujete PCS za vyhovujúci IT nástroj pre žiadosti o kapacitu?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

3.4 Máte pripomienky k forme podávania žiadostí prostredníctvom systému PCS? Ak áno, aké?

1. **Výluky**

4.1 Vyhovuje Vám súčasný systém zverejňovania prehľadu dočasných obmedzení kapacity (výluk) na koridore na webe RFC 9 ([www.rfc9.eu](http://www.rfc9.eu))?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

4.2 Aké sú Vaše námety na zlepšenie prístupu RFC 9 k výlukovej činnosti?

1. **Prínos koridoru RFC 9, resp. celej siete koridorov RFC**

5.1 Pociťujete po zriadení koridoru RFC 9, resp. celej siete koridorov RFC zlepšenie v segmente medzinárodnej nákladnej dopravy aspoň formou čiastočných prínosov?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

5.2 Podľa Vášho názoru, pomáha Vám vo Vašej činnosti implementácia Nariadenia (EU) č. 913/2010 v zámere presunúť významnejšie objemy tovaru z cestnej dopravy na železničnú dopravu?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

5.3 V prípade problémov v akejkoľvek sfére pôsobenia dopravy na koridore (objednanie, prevádzka, monitorovanie, odúčtovanie) popíšte prosím oblasť, v ktorej  tieto problémy vznikajú, prípadne popíšte akú navrhujete zmenu:

5.4 Aké zmeny v činnosti koridorov RFC by ste navrhli za účelom previesť väčší objem tovaru prostredníctvom železničnej dopravy namiesto cestnej dopravy?

1. **Harmonizácia siete koridorov (RFC Network)**

6.1 Mala by ako cieľový stav vzniknúť sieť koridorov RFC s jediným C-OSS a jednotnými dokumentmi a jednotnými pravidlami?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

6.2 Pripomienky k harmonizácii alebo k ostatným koridorom RFC:

1. **Metodika prieskumu spokojnosti zákazníkov**

7.1 Prieskum je nutné podľa Nariadenia EÚ 913/2010 (čl. 19, odst. 3) uskutočniť a výsledky uverejniť raz ročne. Vyhovuje Vám tento postup alebo by ste navrhli sledovať kvalitu služieb inak (napr. návrh na zmenu periodicity prieskumu, iná forma prieskumu)?

7.2 Prieskum doposiaľ realizovala firma MarketMind v spolupráci so združením RNE s rozsahom cca 50 otázok. Je podľa Vás tento skrátený formát prieskumu dostatočný alebo by ste uprednostnili širší rozsah otázok?

1. **Riešenie problémov a podávanie návrhov (rokovanie poradných skupín RAG a TAG)**

8.1 V rámci poradných skupín dopravcov (RAG) a terminálov (TAG) máte možnosť vyjadriť svoje názory a námety k činnosti koridorov. Považujete počet rokovaní poradných skupín RAG a TAG za dostatočný?

**[ ]  1 – áno [ ]  2 – skôr áno** **[ ]  3 – neviem [ ]  4 – skôr nie [ ]  5 – nie**

8.2 Aké máte skúsenosti s riešením problémov, na ktoré ste v rámci RAG a TAG upozornili?

8.3 Poradné skupiny RAG a TAG sú neustále otvorené pre nových členov. Ak zatiaľ nie ste členom RAG alebo TAG máte o účasť záujem? Potrebujete ohľadom účasti viac informácií než obsahuje dokument CID? Máte výhrady k spolupráci TAG a TAG s RFC9?

1. **Rôzne – spätná väzba**

9.1 Ak máte akúkoľvek otázku alebo problém, uveďte ju tu:

1. **Kontakt**

Prieskum je anonymný. V prípade, že nám uvediete Vaše kontaktné údaje, tieto nebudú zverejnené pri vyhodnotení výsledkov, môžu nám však pomôcť pri definovaní konkrétnych problémov:

Meno a priezvisko: Firma:

Email: Dátum:

Telefón: Miesto:

**Vyplnený dotazník odošlite prosím späť na adresu: oss@rfc9.eu**

Počas celého roka môžete naďalej predkladať návrhy prostredníctvom kancelárie OSS postupom uvedeným v koridorovom informačnom dokumente (CID).

Ak máte akúkoľvek otázku alebo problém, neváhajte nás kontaktovať e-mailom, telefonicky alebo osobne.

Vašu spätnú väzbu si vážime.

Ďakujeme za Váš čas.

**Ing. Miroslav Zuber** (tel.: +421 2 2029 3024)

**Ing. Markéta Šlachtová** (tel: +420 972244556)

C-OSS RFC 9

E-mail: oss@rfc9.eu

www.rfc9.eu, www.cskoridor.eu