

## Informace o kvalitě služeb ČD, a.s.

01. 10. 2020 13:09

**Předmět žádosti:** žadatel požadoval poskytnutí informace na následující dotazy

1. Vyhodnocujete pravidelně odchylky mezi deklarovanými (zasmluvněnými) parametry kvality vypravovaných spojů a skutečností?
2. Jakým způsobem, v jaké míře podrobnosti, jak často a s jakým odstupem probíhá tento monitoring?
3. Získáváte tyto informace ze strany společnosti České dráhy a.s. nebo je shromažďujete vlastními silami? Pokud je reportují ČD, v jaké formě a jak často?
4. Registrujete stížnosti na tyto odchylky ze strany veřejnosti? Přesahují tyto podle vás únosnou mez?
5. Zveřejňujete informace o plnění parametrů kvality? Pokud ne, neuvažujete o tom, aby cestující viděli, že objednatel sleduje kvalitu služeb poskytnutých za veřejné prostředky?

**Odpověď na žádost:** K výše uvedeným dotazům KÚ LK sdělil následující:

1. Ano, odchylky jsou pravidelně vyhodnocovány.
2. Dopravci jsou povinni za každý kalendářní měsíc plnění smlouvy zpracovat a Libereckému kraji předat měsíční výkazovou zprávu, jejíž součástí jsou vždy minimálně následující části a informace:
  - výkaz skutečně realizovaného dopravního výkonu za příslušný kalendářní měsíc;
  - přehled neuskutečněných dopravních výkonů a vadných dopravních výkonů;
  - přehled o spolehlivosti nasazení vozidel;
  - přehled o přesnosti poskytovaných dopravních služeb;
  - informace o provozních nepravidelnostech v případě významného zpoždění spoje;
  - informace o neodbavení všech cestujících.

Měsíční výkazovou zprávu je dopravce povinen zpracovat a doručit nejpozději do 45 dnů po ukončení příslušného kalendářního měsíce (v elektronické podobě). V jednotlivých smlouvách jsou uvedeny konkrétní požadavky na vozidla a dopravní výkony, které jsou pro dopravce závazné. Smlouvy jsou uveřejněny v registru smluv.

1. Informace o plnění smluv jsou získávány od dopravců (forma a četnost viz výše v bodě 2) a současně jsou získávány „vlastními silami“. Společnost KORID LK, spol. s r.o. je krajem pověřena k vykonávání kontrolní činnosti dopravců. Informace o přesnosti poskytovaných služeb jsou získávány automaticky z centrálního dispečinku CED IDOL.
1. Ano, stížnosti registrujeme napříč všemi drážními i autobusovými dopravci, jedná se o jednotlivé případy. Zjištěná neplnění smluv jsou řešena s dopravci s cílem zajistit bezodkladnou nápravu a komfort pro cestující.
2. Informace o plnění parametrů kvality nejsou zveřejňovány, o jejich zveřejňování zatím nebylo uvažováno.