



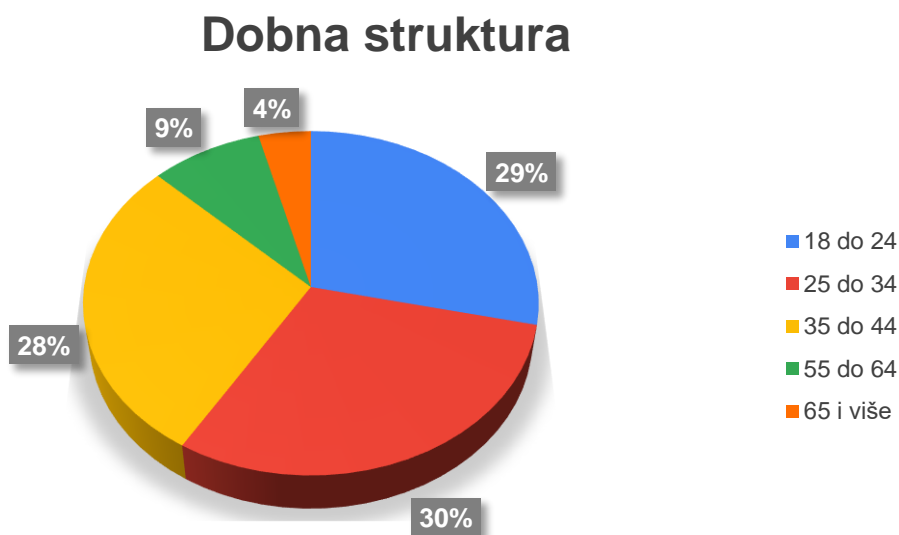
**ANALIZA SAVJETOVANJA S PREDSTAVNICIMA KORISNIKA USLUGA
ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZA PUTNIKA**

Zagreb, ožujak 2025.

U skladu s člankom 27. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17), Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika.

Savjetovanje je provedeno metodom anketiranja korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika putem predefiniranog „on-line“ anketnog upitnika, koji je bio javno dostupan putem službenih mrežnih stranica Ureda pravobranitelja za osobe s invaliditetom, Društva za zaštitu potrošača Hrvatske - 'Potrošač', HŽ Putničkog prijevoza d.o.o., HŽ Infrastrukture d.o.o., Hrvatske gospodarske komore, Saveza za željeznicu, udruga civilnog društva 'Održivi razvoj zajednice' i 'Sindikata biciklista' te HAKOM-a. Upitnik se sastojao od 45 pitanja, složenih logičkim slijedom „tehnikom lijevka“ i podijeljenih u 13 tematskih cjelina. Anketiranje je provedeno u razdoblju od rujna do kraja studenoga 2024., a sudjelovalo je 205 korisnika. Anketirani korisnici su bili punoljetni građani Republike Hrvatske koji putuju vlakom te su ocjenjivali kvalitetu pristupačnosti, dostupnost, kvalitetu usluge prijevoza te uslužnost prijevoznika i upravitelja infrastrukture.

Prema rezultatima ankete 96 posto ukupno anketiranih putnika su osobe u dobi od 18 do 64 godina, a udio od 4 posto čine osobe od 65 i više godina. Detaljniji pregled dobne strukture anketiranih prikazan je na slici (► Slika 1).

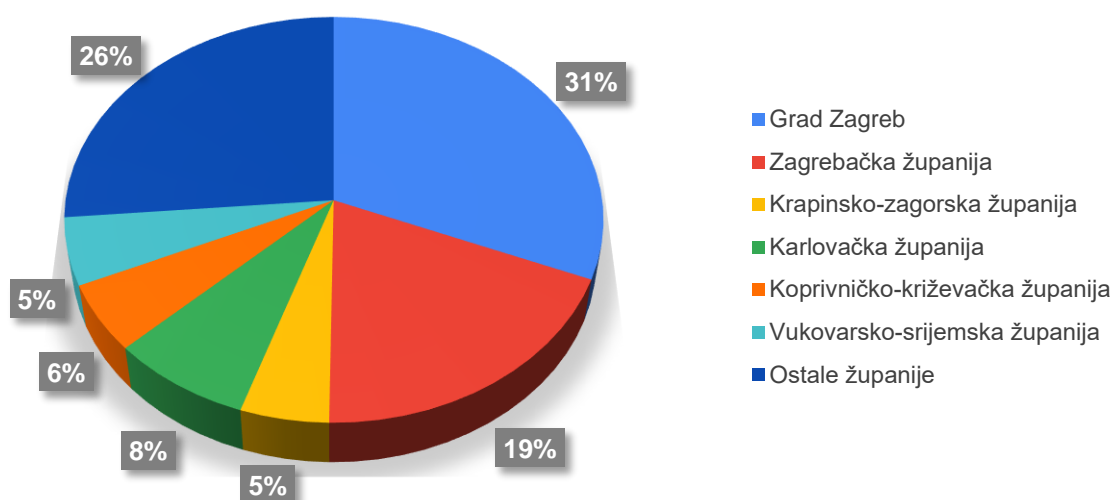


Slika 1. Dobna struktura anketiranih putnika

Prema strukturi prebivališta najviše anketiranih putnika je zabilježeno u gradu Zagrebu, njih 31 posto i u Zagrebačkoj županiji, 19 posto. U 15 županija odaziv je bio manji od 5 posto stoga su

one formirane u grupu „ostale županije. Detaljniji pregled strukture prebivališta anketiranih putnika nalazi se na slici (► Slika 2).

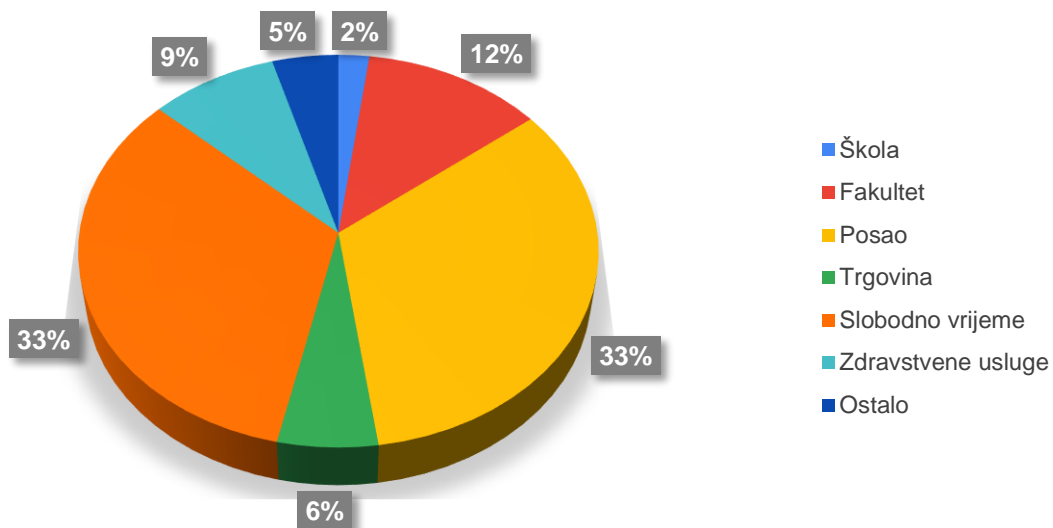
Prebivalište



Slika 2. Struktura prebivališta

Na upit u koje svrhe putnici koriste vlak, anketirani putnici u najvećoj mjeri i to 33 posto, izjavilo je kako koriste vlak kao prijevozno sredstvo za odlazak na posao, odnosno njih 33 posto koristi vlak i u slobodno vrijeme. U svrhu odlaska na fakultet vlakom putuje 12 posto ispitanika, u svrhu potreba zdravstvenih usluga 9 posto, a najmanje se željeznički putnički prijevoz koristi za odlazak u školu, po svega 2 posto ispitanika, kako je vidljivo na slici (► Slika 3).

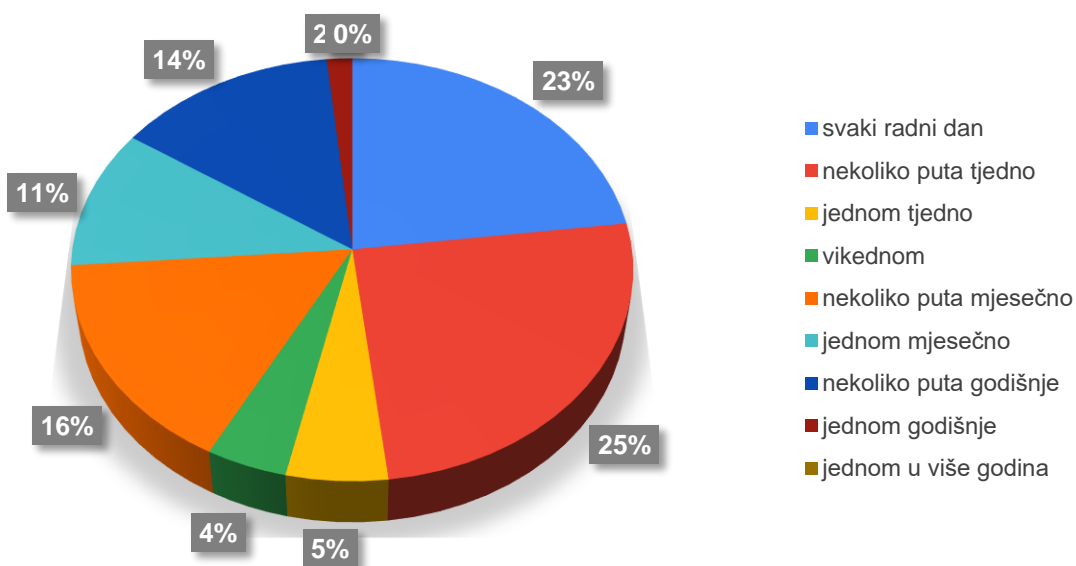
Svrha putovanja



Slika 3. Svrha putovanja

Ispitivanje učestalosti korištenja željezničkog putničkog prijevoza pokazalo je kako 23 posto, odnosno 25 posto anketiranih putnika, svakodnevno ili nekoliko puta tjedno koristi željeznički prijevoz, a svega 5 posto željeznički prijevoz koristi jednom tjedno. Navedeno je detaljnije prikazano na slici (► Slika 4).

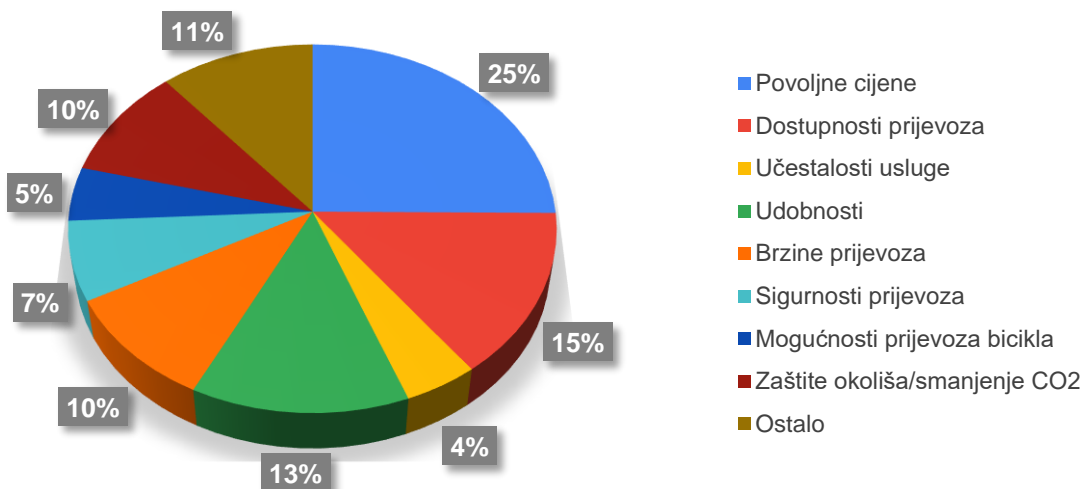
Učestalost putovanja vlakom



Slika 4. Učestalost putovanja vlakom

Putnici kao i u prethodnim ciklusima istraživanja, kao razlog za korištenje usluga prijevoza vlakom prvenstveno navode povoljne cijene, što je bio odabir čak 25 posto ispitanika, a zatim slijedi dostupnost prijevoza što kao razlog navodi 15 posto anketiranih putnika. Podatak kako samo 4 posto ispitanika odabire vlak zbog učestalosti usluge je pokazatelj neprikladne učestalosti polazaka (nedovoljan broj i vrijeme polazaka), što prijevoz željeznicom čini neatraktivnim i nekonkurentnim u odnosu na osobno vozilo jer nije prilagođen potrebama prijevozne potražnje. Udobnost i brzina prijevoza su kao razlog odabira putovanja vlakom zastupljeni s 13, odnosno 10 posto što je prema navodima korisnika posljedica radova i redovitih supstitucija prijevoza autobusima s presjedanjima na vlak. Tek 5 posto anketiranih putnika je odabralo prijevoz vlakom zbog mogućnosti prijevoza bicikla, a kao razlog tomu kao i u prijašnjim godinama navode visoku cijenu prijevoza s obzirom na relativno kratke udaljenosti prijevoza (u pravilu su to putovanja na gradskim relacijama) te neprikladan prostor i broj mjesta predviđenih za prijevoz bicikala. Detaljniji prikaz razloga korištenja željezničkog putničkog prijevoza vidljiv je iz slike (► Slika 5).

Razlog korištenja vlaka

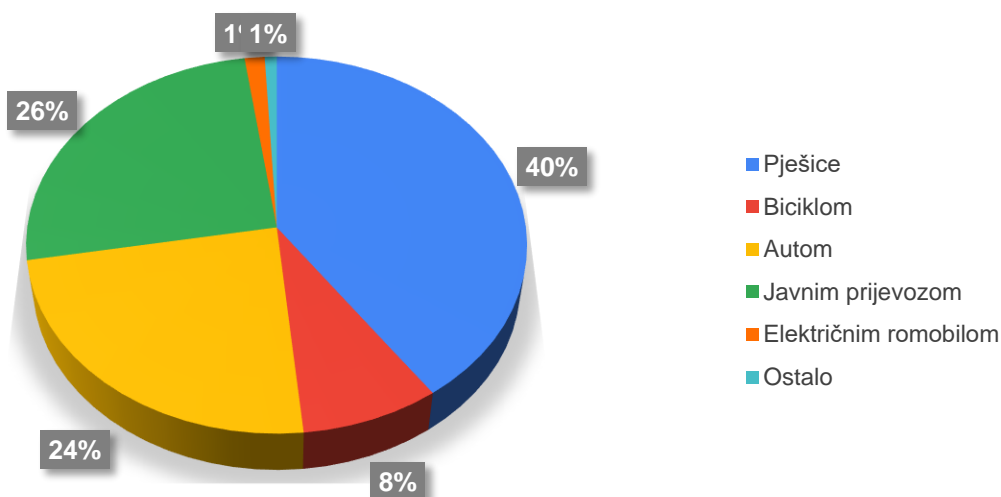


Slika 5. Razlozi korištenja željezničkog putničkog prijevoza

Najviše anketiranih putnika, 40 posto njih, pješice putuje do službenog mjesta, što je jedan od pokazatelja dostupnosti i povezanosti željezničke infrastrukture s pješačkom, dok svega 8 posto koristi bicikl kao sredstvo prijevoza do željezničkog službenog mjesta, što nije značajan porast u odnosu na podatak iz 2022. godine kada je postotak iznosio 7 posto. Primjedbe u anketnim upitnicima su ponovo bile fokusirane na nedostatak adekvatnih površina i stalaka za parkiranje bicikala na službenim mjestima i u vlaku. Osobno vozilo kao prijevozno sredstvo do mjesta polaska koristi 24 posto anketiranih putnika, čime se ne bilježi značajni pomak trenda smanjenja osobnih vozila u odnosu na podatak iz 2022. kada je on iznosio 23 posto. Svega 1 posto

korisnika putuje električnim romobilom do željezničkog službenog mjesta polaska. Detaljniji prikaz načina dolaska putnika do mjesta polaska prikazan je na slici (► Slika 6).

Putovanje do službenog mjesta

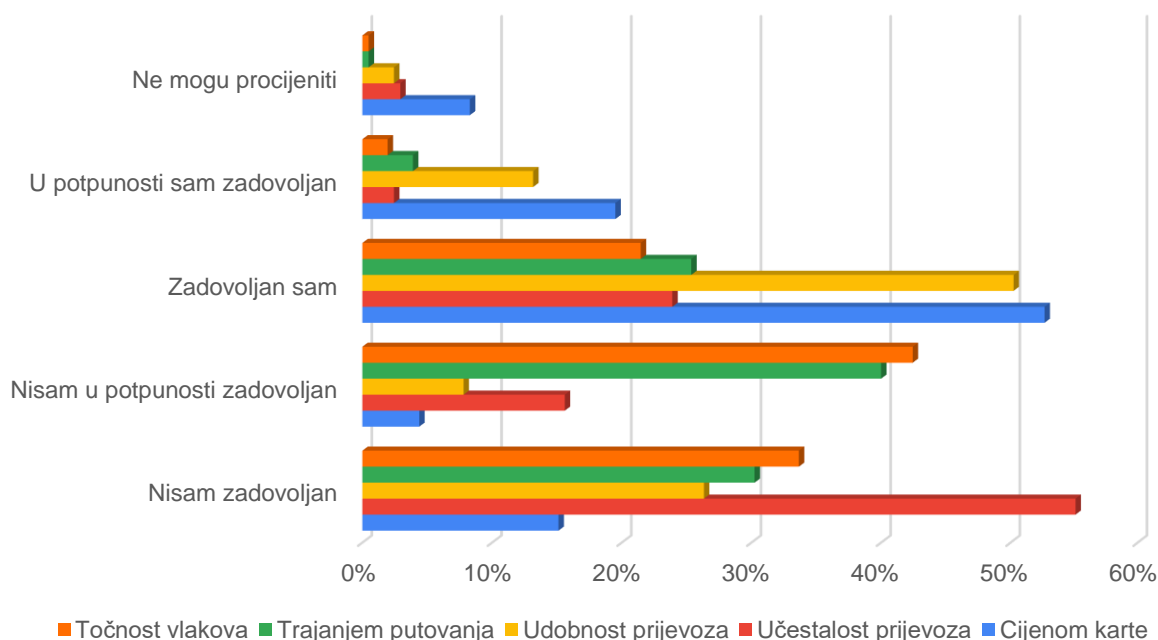


Slika 6. Putovanje do željezničkog službenog mjesta (mjesta polaska)

Zadovoljstvo putnika prijevoznom uslugom ocjenjivalo se kroz nekoliko ključnih segmenata, kao što su cijena prijevozne usluge, točnost, udobnost, trajanje putovanja i učestalost prijevoza. Općenito se može zaključiti kako putnici nemaju primjedbe na visinu cijene prijevozne usluge, jer ih je više od 53 posto zadovoljno cijenom prijevozne karte te je izdvajaju kao jedan od razloga zbog kojih se odlučuju na korištenje vlaka kao prijevoznog sredstva. Istovremeno, 19 posto korisnika je izjavilo kako nije zadovoljno cijenom prijevozne usluge, a kao razloge smatraju da cijena ne opravdava kvalitetu usluge (kao i prethodnih godina, primjedbe i razlog nezadovoljstva su kašnjenja i dostupnost informacija). Ocjenjujući učestalost prijevoza 55 posto anketiranih putnika je izjavilo da nije zadovoljno, što predstavlja povećanje nezadovoljstva od 10 posto u odnosu na prethodno savjetovanje iz 2022. godine, a što ukazuje da korisnici i dalje smatraju kako treba povećati učestalost polazaka ili je nužno reorganizirati vrijeme polazaka vlakova i uskladiti ga s potrebama prijevozne potražnje. Što se tiče udobnosti putovanja, koja željeznički prijevoz sigurno čini konkurentnim u odnosu na ostale vrste prijevoza, 50 posto anketiranih putnika je izjavilo kako je zadovoljno, a 26 posto anketiranih putnika nije bilo zadovoljno s obzirom na redovita presjedanja i supstitucije autobusima što umanjuje komoditet, odnosno udobnost putovanja. Bitan segment kojim bi željeznički prijevoz trebao konkurirati osobnom vozilu jest i vrijeme putovanja. Međutim, 70 posto anketiranih putnika izrazilo je nezadovoljstvo s vremenom trajanja putovanja, svega 4 posto je u potpunosti zadovoljno s vremenom trajanja putovanja željeznicom, što je pokazatelj nekonkurentnog

prijevoznog vremena, a prema mišljenju putnika uzrokuju ga radovi na infrastrukturi i neprikladna organizacija prijevoza. Također, točnost je jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom te je preko 75 posto anketiranih putnika navelo da nisu zadovoljni točnošću vlakova. Detaljniji prikazi na slici (► Slika 7).

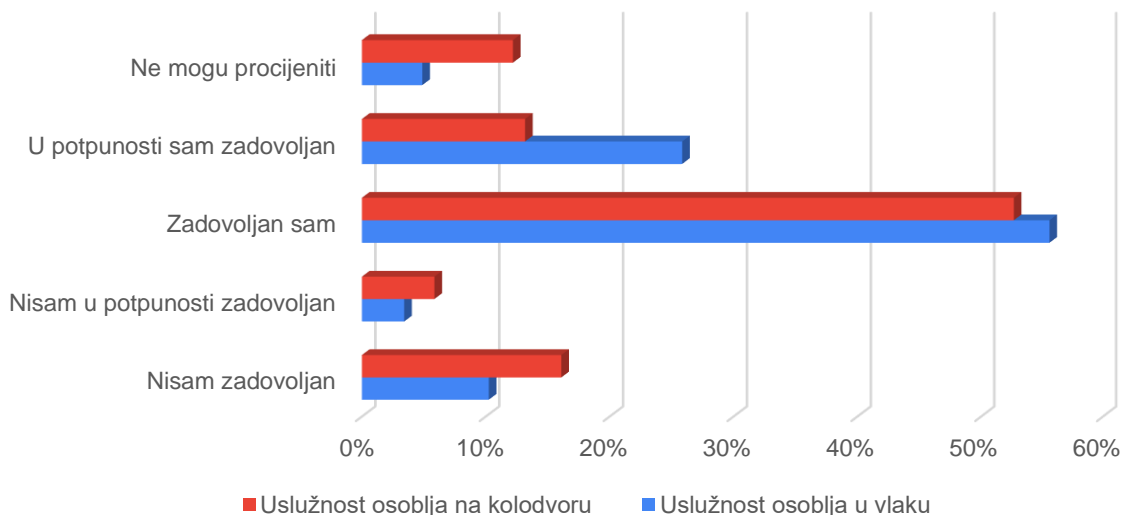
Zadovoljstvo prijevozom



Slika 7. Zadovoljstvo prijevoznom uslugom

Putnici i dalje izražavaju zadovoljstvo s vrlo visokim udjelom od preko 70 posto za uslužnost osoblja u vlaku i kolodvoru (► Slika 8). Međutim, putnici su počeli navoditi u primjedbama sve češće izostajanje informacija o kašnjenjima od strane vlakopratnog i kolodvorskog osoblja.

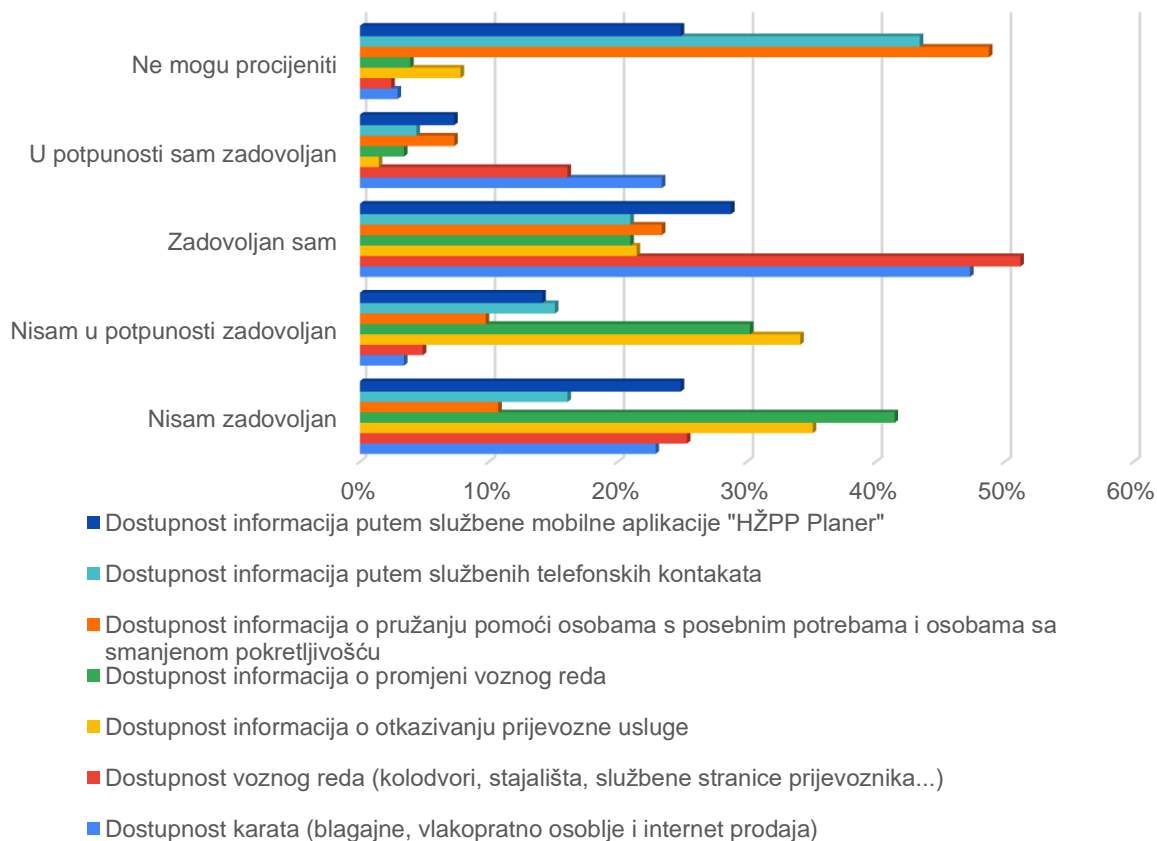
Uslužnost osoblja



Slika 8. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

Prema rezultatima ankete preko 45 posto anketiranih putnika je pokazalo zadovoljstvo u svezi dostupnosti karata, odnosno 50 posto kod dostupnosti voznog reda. Međutim, kako su dostupnost karata i voznih redova veoma bitni, tako su bitne i informacije o poremećajima u prometu i promjenama voznog reda. Putnici su u prethodnim ciklusima izražavali nezadovoljstvo, a isto je nastavljeno i sada te je preko 70 posto putnika nezadovoljno zbog nepravovremenog pružanja informacija prije i tijekom putovanja. Također, što se tiče dostupnosti informacije o pružanju pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, 30 posto putnika zadovoljno je pružanim informacijama što je vidljivo na slici (► Slika 9). Također, 31 posto korisnika nije zadovoljno informacijama koje se pružaju putem službenih telefonskih kontakata te je 40 posto korisnika mobilne aplikacije „HŽPP Planer“ izrazilo nezadovoljstvo uz navode o izostanku pregleda dolazaka i odlazaka po službenim mjestima u ažuriranim verzijama aplikacije kao i neusklađeno prikazivanje vrijeme kašnjenja u odnosu na službene stranice prijevoznika i displeje na službenim mjestima.

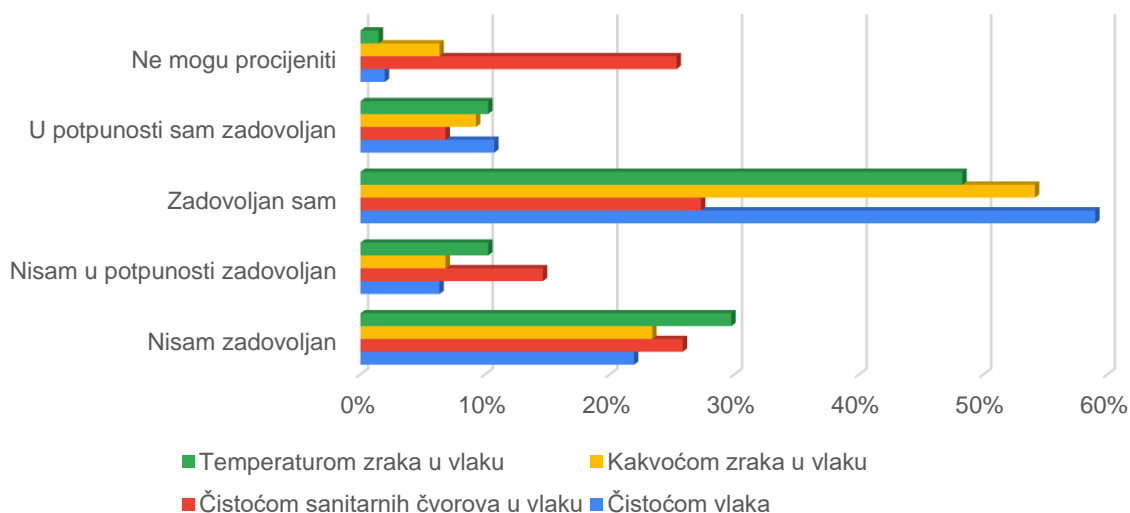
Dostupnost informacija



Slika 9. Zadovoljstvo dostupnošću informacija

Da ima prostora i potrebe za promjenom ispitanici ukazuju ocjenjujući kategorije čistoće vlakova, grijanja i hlađenja vlakova, kakvoće i temperature zraka u vlakovima. Čistoćom sanitarnih čvorova u vlaku zadovoljno je 27 posto anketiranih putnika, a svega 7 posto ih je bilo u potpunosti zadovoljno. Pritužbe putnika na temperaturu zraka u vozilima, koje je HAKOM zaprimao i temeljem kojih je provodio inspekcijske nadzore, rezultirale su povećanjem zadovoljstva putnika na 48 posto što predstavlja povećanje od 8 posto u odnosu na prethodni ciklus istraživanja. Međutim, i dalje je nezadovoljstvo putnika temperaturom u vlaku preko 30 posto, a praksa je pokazala da je nezadovoljstvo vezano za korištenje starijih prijevoznih sredstava koja se u pravilu koriste za regionalna putovanja (► Slika 10).

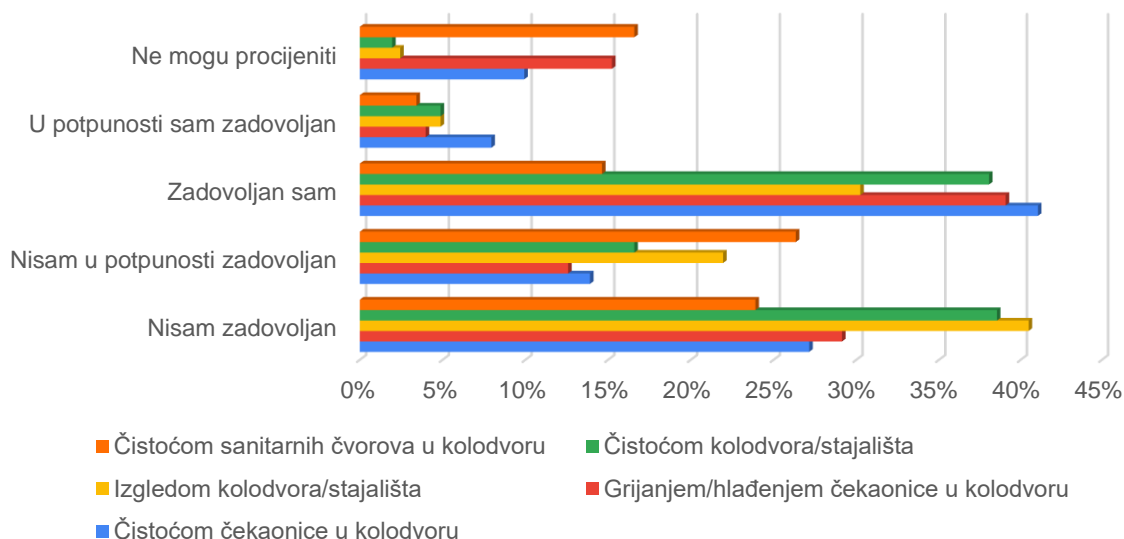
Udobnost u vlaku



Slika 10. Zadovoljstvo s udobnoću u vlaku

Ispitanici se na pitanje o udobnosti u stajalištima/kolodvorima (sluŹbena mjesta) izjašnjavaju kako njih 40 i 39 posto nije zadovoljno izgledom sluŹbenog mjesta i ćistoćom sluŹbenog mjesta Źto je vidljivo iz prikaza u nastavku (► Slika 11). Putnici su naveli zapuŹtenost sluŹbenih mjesta i povezanog okoliŹa oko njih te smanjenje osjećaja sigurnosti dok borave u njima.

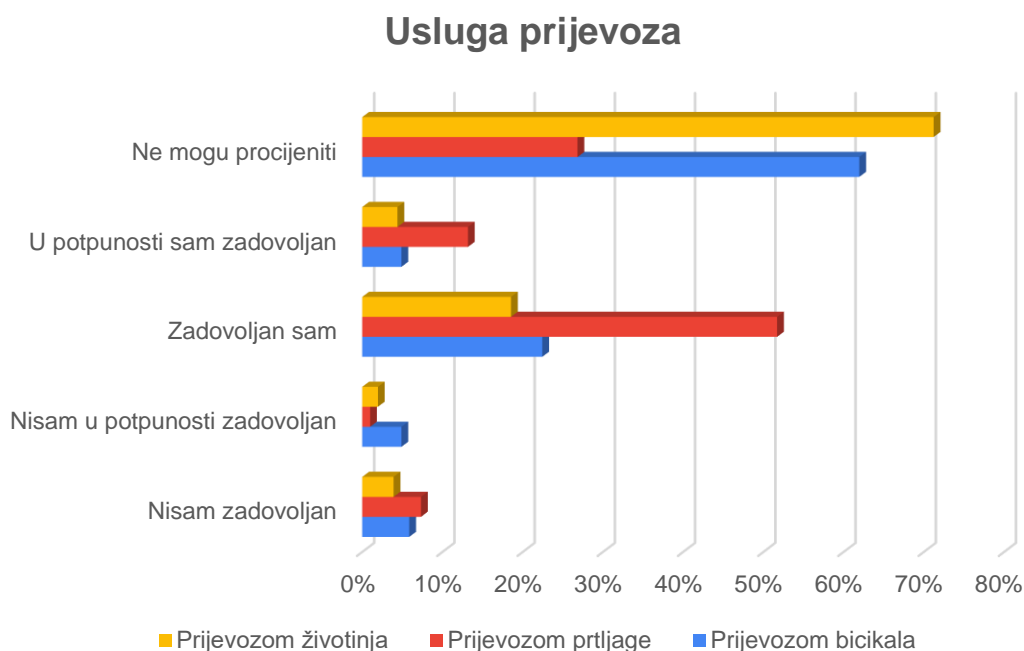
Udobnost u sluŹbenom mjestu



Slika 11. Zadovoljstvo s udobnoću u sluŹbenom mjestu

Uslugom prijevoza obuhvaćene su usluge prijevoza bicikla, prtljage i Źivotinja. Anketirani putnici, njih 52 posto bilo je zadovoljno uslugom prijevoza prtljage. Ocjenjujući uslugu

prijevoza bicikala putnici su najčešće isticali da u prijevoznim sredstvima nema dovoljno mjesta, vlakopravno osoblje ih često za vrijeme gužve ne pusti u vlak, te potrebu prihvatljivije cijene za prijevoz bicikla, neovisno o duljini relacije putovanja, s obzirom da je često situacija da dodatak za prijevoz bicikla iznosi više od cijene prijevozne karte. Detaljniji prikaz nalazi se na slici (► Slika 12).



Slika 12. Zadovoljstvo uslugom prijevoza

Bitan element pružanja i korištenja usluge prijevoza jest dostupnost i pristupačnost infrastrukture i uslužnih objekata u kojima se pruža i koristi usluga. Naime, 34 posto korisnika nije zadovoljno s dostupnošću usluga. Putnici u primjedbama navode da su službena mjesta nerijetko iz perspektive infrastrukturne povezanosti teško ili u cijelosti nedostupna te da ne teži primjeni univerzalnog dizajna za sve korisnike. S funkcionalnosti kolodvora i stajališta svega 6 posto anketiranih putnika u potpunosti je zadovoljno iz čega se zaključuje da sadržaje u službenim mjestima treba usmjeriti više prema potrebama putnika (► Slika 13).

Dostupnost službenog mjesta

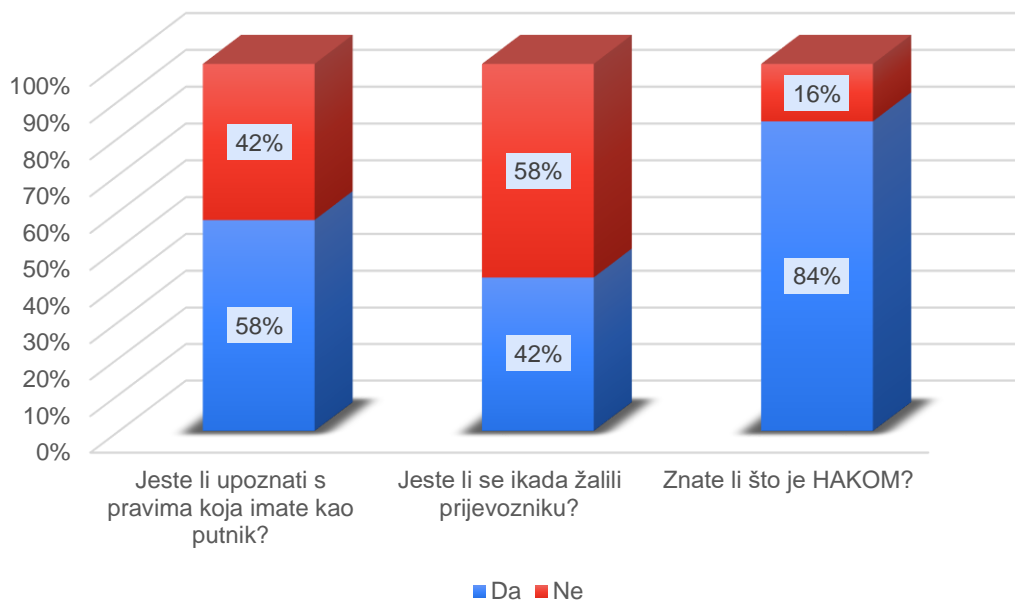


Slika 13. Zadovoljstvo dostupnošću službenog mjesta

U predmetnom ciklusu istraživanja 58 posto ispitanika odgovorilo je kako su upoznati sa svojim pravima, dok je 42 posto njih koristilo pravo na reklamaciju i prigovor prijevozniku, što predstavlja povećanje od 25 posto u odnosu na prethodni ciklus istraživanja iz 2022. godine. Navedeni podatak ukazuje kako je značajno povećan broj putnika koji aktivno sudjeluju u ostvarivanju svojih putničkih prava te se odlučuju na podnošenje reklamacije i prigovora prema željezničkom prijevozniku.

Rezultat ankete pokazuje da je 84 posto anketiranih putnika upoznato s radom HAKOM-a, što je vidljivo na slici (► Slika 14). Visok postotak upoznatosti putnika o djelokrugu rada HAKOM-a rezultat je vidljivih aktivnosti na području zaštite i prava putnika kroz provedbu rješenja inspektora i kroz donošenje odluka u upravnim postupcima pred HAKOM-om.

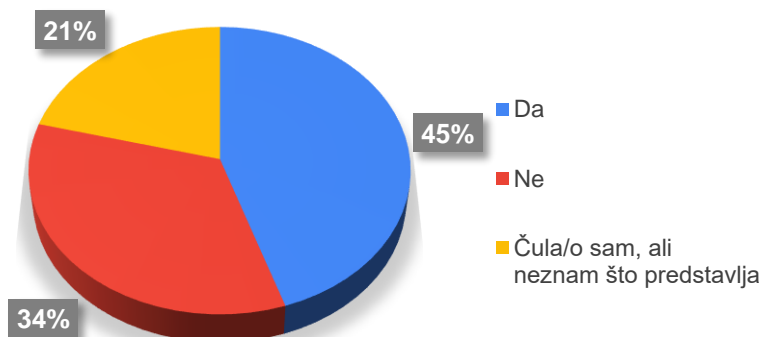
Informiranost putnika



Slika 14. Informiranost putnika

Kroz savjetovanje je obrađeno i pitanje o integriranom prijevozu putnika sa ciljem dobivanja povratne informacije o percepciji putnika o samome konceptu integriranog prijevoza. Nisu vidljive značajnije promjene u omjerima u odnosu na provedeno istraživanje u 2022. godini. Još uvijek je samo 45 posto putnika upoznato s konceptom integriranog prijevoza putnika i potrebno je jačanje njegove cjelovite uspostave kroz praksu (► Slika 15).

Integrirani prijevoz putnika



Slika 15. Integrirani prijevoz putnika



U slobodnom dijelu anketnog upitnika korisnici su mogli izraziti svoje mišljenje, primjedbe i pohvale na postojeće stanje usluga željezničkog putničkog prijevoza. Značajnih izmjena u dijelu primjedbi putnika nema u odnosu na provedeno savjetovanje iz 2022. godine. Zaprimljene odgovore moguće je klasificirati na one koji se odnose na upravitelja infrastrukture:

- kašnjenja vlakova zbog dugotrajnih trajanja laganih vožnji i provedbe radova
- izrada realnog/stvarnog voznog reda koji će uzeti u obzir kašnjenja vlakova
- organizacija rada u kolodvoru kod provedbe križanja vlakova na jednokolosiječnim prugama
- neadekvatna pristupačnost i dostupnost službenih mjesta, posebice za osobe s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću
- nedostatak čekaonica na stajalištima
- neprimjerena čistoća sanitarnih čvorova i čekaonica u službenim mjestima
- nedovoljan broj predviđenih površina i stalaka za bicikle
- zapušten izgled službenim mjesta i okoliša na kolodvorskom području (naglasak na kolodvor Sesvete, Zagreb Glavni kolodvor i Zagreb Zapadni kolodvor)
- nefunkcionalni razglasni sustavi za pružanje informacijama na službenim mjestima
- izostanak pružanja informacija o kašnjenjima na službenim mjestima
- povezivanje zračnih luka sa željeznicom
- mogućnosti besplatnog interneta u službenim mjestima

te na one koji se odnose na željezničkog putničkog prijevoznika:

- neprimjerena čistoća vlakova, temperatura i kvaliteta zraka (pušenje cigareta) u vlakovima
- nepridržavanje vremena vožnje po voznom redu iako nema radova
- modernizacija voznog parka s obzirom na česte kvarove starih prijevoznih sredstava
- ne pružanje točnih i pravovremenih informacija o kašnjenjima vlakova i otkazivanju prijevozne usluge u službenim mjestima i u vlakovima
- pružanje netočnih informacija u svezi prodaje prijevoznih karata putem telefonskih info kontakata
- nepregledna i nejasna pristupačnost informacija o radovima na pruzi i otkazanim vlakovima
- ukidanje informacije o pregledu dolazaka i odlazaka po stajalištima i kolodvorima na mobilnoj aplikaciji „HŽPP Planer“



- nedostupnost aplikacije „HŽPP Planer“ za korisnike IOS
- neusklađene informacije i podaci o kašnjenjima na službenim stranicama prijevoznika, aplikaciji „HŽPP Planer“ i displejima za informiranje putnika na službenim mjestima
- nekontrolirane prijevoznih karata tijekom putovanja
- nedovoljan broj predviđenih mjesta za bicikle u vlakovima
- neprimjerena cijena prijevoza bicikala na kratkim relacijama
- nedovoljan broj vagona u vlaku, putnici sjede po podu i prolazima pogotovo za vrijeme turističke sezone
- uključivanje sustava javnih bicikala u zajedničku tarifnu ponudu
- prilagodba voznog reda potrebama prijevozne potražnje, odnosno putnicima
- neuvažavanje primjedbi i prijedloga iznesenih u sklopu redovitog savjetovanja sa građanima pri planiranju voznog reda
- uvođenje taktnog voznog reda i tarifne integracije na razini regionalne povezanosti (integracija više oblika javnog prijevoza sa željeznicom kao okosnicom sustava za masovni prijevoz putnika)
- funkcionalni besplatnog interneta u vlakovima
- neopravdana razlika u cijenu prijevoznih karata ovisno o kanalu prodaje (online kupovina, kupovina na blagajni u službenom mjestu, kupnja kod vlakopravnog osoblja u vlaku)
- nemogućnost ulaska u vlak s biciklom – zabrana od strane vlakopravnog osoblja



Zaključak

Temeljem istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkog putničkog prijevoza može se zaključiti kako, prema dobnoj strukturi, nije bilo bitnih promjena u odnosu na prethodno istraživanje, odnosno da od ukupnog broja anketiranih putnika njih 96 posto predstavlja radno aktivno stanovništvo koje koristi isključivo uslugu željezničkog prijevoza. Također, većina ispitanika koristi željeznički prijevoz svakodnevno, a zadržala se i navika putovanja nekoliko puta tjedno u svrhu odlaska na posao i fakultet. Do značajnijeg povećanja u svrhu putovanja došlo je kod korištenja vlaka za potrebe u slobodno vrijeme, a prema navodima putnika, razlog tomu je omogućen besplatan prijevoz vlakom na području Republike Hrvatske za nekoliko grupa putnika (učenici srednjih škola, redoviti studenti i umirovljenici). Kao glavne razloge zašto odabiru željeznički prijevoz više od trećine ispitanika i dalje navodi povoljnu cijenu i dostupnost prijevoza.

Za dolazak do stajališta/kolodvora (službenog mjesta) čak 40 posto anketiranih putnika pješaci, a 24 posto ih koristi osobno vozilo, što predstavlja stabilan trend u odnosu na savjetovanje provedeno 2022., dok je javni prijevoz zastupljen s 26 posto i predstavlja povećanje od 8 posto u odnosu na 2022. godinu. Također, nužno je napomenuti kako i dalje čak 75 posto putnika za dolazak do željezničkog službenog mjesta koristi održive načine kretanja (pješačenje, javni prijevoz, bicikl i romobil) iz razloga jer je željeznička infrastruktura dostupna unutar prikladne udaljenosti hoda, povezana je s javnim prijevozom i postepeno se izgrađuju nove i obnavljanju postojeće biciklističke staze i trake na području jedinica lokalne samouprave. Dakako, kontinuirano povećanje cijene goriva i uvođenje mjera poticanja zaposlenika od strane poslodavaca za korištenjem održivih oblika prijevoza motiviralo je jedan dio putnika koji su koristili osobno vozilo na promjenu načina prijevoza.

Što se tiče zadovoljstva prijevozom, najveći broj anketiranih putnika, njih 50 posto, smatra kako je udobnost putovanja na zadovoljavajućoj razini. Međutim, čak 70 posto anketiranih putnika nije u potpunosti zadovoljno trajanjem putovanja, što je pokazatelj nekonkurentnog i u konačnici nepredvidivog prijevoznog vremena i karakterizira ga kao odvrćajući čimbenik od korištenja vlaka. Još jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom je točnost pa se preko 75 posto anketiranih putnika izjasnilo kako nije zadovoljno točnošću vlakova te se veliki dio primjedbi odnosi na česta kašnjenja i izostanak izrade realnijeg voznog reda koji u vrijeme putovanja uzima u obzir i vrijeme kašnjenja pogotovo ako su ona svakodnevna i očekuju se dulji period.



Zadovoljstvo uslužnošću osoblja zabilježilo je pad od 10 posto u odnosu na prethodno istraživanje iz 2022. godine, ali je i dalje više od 50 posto anketiranih putnika zadovoljno s osobljem u vlaku, kao i s osobljem na željezničkom kolodvoru, koje je pozitivno ocijenilo više od 50 posto ispitanika. Kroz zaprimljene primjedbe od strane putnika većina ih se u kontekstu rada osoblja odnosila na izostanak i pružanje informacija putnicima o kašnjenjima, na što su putnici reagirali smanjenjem ocjena osoblju željezničkog prijevoznika i upravitelja kolodvora.

Putnici su, prema rezultatima ankete, zadovoljni dostupnošću karata i voznih redova (online i službena mjesta). Međutim, kako su dostupnost karata i voznih redova veoma bitni putniku za planiranje putovanja, tako su bitne i informacije o poremećajima u prometu, promjenama voznog reda, a upravo za navedene informacije 70 posto putnika navodi kao i u prethodnom ciklusu istraživanja iz 2022. godine, kako nisu dostupne pravovremeno i na jasno vidljivom mjestu.

U kategorijama čistoće, grijanja i hlađenja vlakova, temperature i kakvoće zraka i dalje postoji potreba za poboljšanjima i putnici smatraju da je potrebno više pažnje posvetiti navedenim kriterijima. Putnici pogotovo ističu problematiku sa predmetnim kriterijima u starijim prijevoznim sredstvima.

Uz samu uslugu prijevoza putnika obuhvaćene su usluge prijevoza bicikala, prtljage i životinja čime je 50 posto anketiranih putnika zadovoljno. Međutim, uslugom prijevoza bicikla samo je 5 posto anketiranih putnika u potpunosti zadovoljno, čime se rezultat predmetne usluge nije značajno promijenio još od savjetovanja iz 2020. godine.

Preko 40 posto anketiranih putnika smatra da bi usluge u službenim mjestima trebale biti dostupnije, između ostalog kontinuirano ističu nedostupnost parkirališnih mjesta za osobna vozila i površina za sigurno odlaganje bicikala. Nadalje, službena mjesta anketirani putnici i dalje smatraju neprikladnim i neprilagođenima potrebama putnika te ističu kako mnoga od njih izgledaju oronulo, nemaju uređene perone, adekvatnu rasvjetu i prostor za zaštitu od nepogodnih vremenskih uvjeta navodeći za primjer neka službena mjesta na području grada Zagreba. Iz tog razloga svega 5 posto anketiranih putnika je izrazito zadovoljno funkcionalnošću službenog mjesta.

Rezultati ankete pokazuju kako je više od 80 posto anketiranih putnika upoznato kako je HAKOM nacionalno regulatorno tijelo nadležno za obavljanje regulatornih i drugih poslova u



području tržišta željezničkih usluga, zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu i provedbu Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu. Iznimno visok postotak osviještenosti među putnicima rezultat je provedbe inspekcijskih nadzora po službenoj dužnosti, ali i po dojavama putnika te rada u području zaštite prava putnika kroz edukativne radionice s udrugama za zaštitu potrošačkih prava.

HAKOM-u će i dalje biti poticaj da na temelju dobivenih rezultata svoj dosadašnji rad u području zaštite prava putnika nastavi osnaživati te se dodatno medijski aktivira kroz kampanje kako bi se nastavilo ispunjenje postojećih ciljeva većeg osvješćivanja putnika o njihovim pravima i obvezama u željezničkom prijevozu.

Iz svega navedenog može se zaključiti da su korisnici i dalje najzadovoljniji cijenom, dostupnošću i ugodnošću putovanja. Također, zadovoljni su s uslužnošću osoblja u vlaku i u službenom mjestu. Međutim, kao glavnu primjedbu putnici navode izostanak pružanja informacija u službenom mjestu i vlaku pri slučaju kašnjenja i otkazivanja te supstitucije prijevoza.

Anketirani putnici potvrđuju dugogodišnji trend rasta nezadovoljstva s vremenom putovanja, točnošću vlakova, dostupnosti informacija o poremećajima, čistoćom vlakova i udobnosti u službenim mjestima. Navedeno je kontinuirano na niskim razinama standarda kvalitete koje je potrebno značajnije poboljšati na što je HAKOM već upozoravao, a svojim djelovanjem pokušava ukazati prijevozniku i upravitelju infrastrukture na potrebu većeg i usklađenijeg angažmana kako bi se postiglo povećanje kvalitete navedenih kriterija usluga. Dostupnost i pristupačnost službenih mjesta kao i informiranje putnika, posebice za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću, potrebno je uskladiti sukladno tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću, a sa ciljem omogućavanja putovanja željeznicom i korištenja željezničkih usluga.

Stoga, kroz prikazane rezultate može se zaključiti da su anketirani putnici i u ovogodišnjem savjetovanju zadržali i proširili kritički stav i dodatno apostrofirali postojeću problematiku s kojom se susreću tijekom planiranja i realizacije svog putovanja. Predmetno izvješće treba pružiti osnovni uvid u postojeće stanje tržišta željezničkog putničkog prijevoza pružatelju usluge putničkog prijevoza i upravitelju infrastrukture kako bi i dalje radili na poboljšavanju usluge prema korisnicima.