

PRILOG BR. 2

STANDARDI KVALITETE

2.1.1 Prilog br. 2. Ugovora: Standardi kvalitete

Opće odredbe

Standardi kvalitete koje nalaže Naručitelj pružaju mu informaciju o ispunjenosti traženih standarda u odgovarajućoj mjeri. Standardi kvalitete odnose se na:

- tehničke standarde
- operativne standarde
- standard komunikacije s putnicima.

Tehnički standardi kvalitete su:

- čistoća vozila,
- grijanje i hlađenje vozila,
- materijali za informiranje putnika u vozilu,
- materijali za informiranje putnika na stajalištima,
- vanjsko obilježavanje vozila,
- uređaji za registriranje karata
- praćenje vozila.

Operativni standardi kvalitete su:

- broj vozila,
- tip vozila,
- redovitost odvijanja prijevoza i pridržavanje voznog reda,
- zamjenski autobus.

Standard komunikacije s putnicima uključuju sljedeće:

- informiranje putnika o uslugama javnog prijevoza,
- mogućnost kupnje voznih karata izvan vozila i u vozilu,
- odgovaranje na prijedloge i pritužbe.

Tehnički standardi

Tehnički standardi kvalitete i traženi kriteriji su:

- čistoća vozila
 - Vozila kojima se pruža usluga javnog prijevoza putnika u javnom prometu moraju biti čista iznutra i izvana.
 - Unutarnja čistoća vozila podrazumijeva da su vozila pometena, pod opran, nečistoće uklonjene i vozila prozračena. Sjedala prekrivena tkaninom moraju biti očišćena.

- U slučaju nastanka značajnijih unutarnjih i/ili vanjskih onečišćenja vozila, potrebno je provesti čišćenje vozila odmah po nastanku takvih onečišćenja, bez obzira je li vozilo već očišćeno toga dana.
- Vanjsko čišćenje vozila podrazumijeva da su vozila u cijelosti očišćena s vanjske strane.

- grijanje i hlađenje vozila
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika mora osigurati da su svi uređaji za grijanje i klimatizaciju ispravni i podešeni na odgovarajući način.

- materijali za informiranje putnika u vozilu
 - Svako vozilo mora biti opremljeno sljedećim materijalima za informiranje u vozilu, a poziciju za smještaj materijala treba osigurati pružatelj usluge:
 - uvjetima korištenja javne usluge prijevoza putnika u javnom prometu i izvodom iz tarifnih odredbi,
 - shematskim prikazom linija javne usluge,
 - telefonskim brojem službe za korisnike.
 - Sva vozila koja pružaju uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu na dan pružanja usluga mora imati najmanje prethodno navedene materijale za informiranje u vozilu.
 - Materijali za informiranje u vozilu moraju biti potpuni, čitljivi, vidljivo postavljeni, neoštećeni i službeni.
 - U slučaju promjena u voznom redu ili definiranim linijama pružatelj usluge javnog prijevoza putnika je dužan uskladiti sadržaj prethodno navedenih obveznih materijala u vozilu.

- materijali za informiranje putnika na stajalištima
 - Informacije na autobusnim stajalištima moraju biti aktualne, potpune, čitljive, vidljivo postavljene, neoštećene i službene.
 - Svako stajalište treba biti opremljeno s minimalno sljedećim materijalima za informiranje:
 - Oznaka stajališta,
 - Izvadak iz voznog reda,
 - Tarifni sustav,
 - Shematskim prikazom linija javne usluge,
 - Telefonski broj službe za korisnike.

- Prema potrebi, stajališta mogu biti opremljena i dodatnim elementima uz prethodno obavještanje i odobravanje Naručitelja o opremanju stajališta dodatnim elementima.
- Naručitelj postavlja i održava stajališne oznake, nadstrešnice za putnike sa sjedalima i prostorom za informiranje putnika i dr.
- Pružatelj javne usluge prijevoza putnika je dužan postaviti materijale za informiranje putnika na sva stajališta koja imaju pripremljen prostor za postavljanje informativnih materijala.
- Sva stajališta koja imaju pripremljen prostor za postavljanje informativnih materijala trebaju imati postavljene prethodno definirane informativne materijale, a kontrolu poštivanja standarda kvalitete je potrebno provoditi minimalno dva puta godišnje uz izradu fotodokumentacije svakog stajališta.
- vanjsko obilježavanje vozila
 - Vozila moraju biti označena najmanje
 - brojem linije
 - nazivom odredišta vožnje (prednja strana),
 - te po potrebi relacijom kretanja vozila (početno i zadnje stajalište), nazivom ili znakom tvrtke prijevoznika i garažnim brojem te oznakom ulaza za osobe s invaliditetom.
 - Ukoliko Pružatelj javne usluge prijevoza putnika ocjeni da je potrebno, vozila mogu biti označena i drugim oznakama, no uz prethodno obavještanje i odobrenje Naručitelja.
 - Oznake vozila mogu biti izvedene u obliku natpisnih ploča, naljepnicama, pokretnih traka ili digitalni ekrana.
 - Vozila moraju biti opremljena oznakama odgovarajućim za pojedinu liniju.
 - Vozila javnog prijevoza moraju biti označena tako da sadrže aktualnu, čitljivu, vidljivo postavljenu, neoštećenu i službenu informaciju.
 - Sva vozila angažirana u prometu na dan kontrolne provjere moraju udovoljavati navedenim pravilima.
 - Ispunjavanje kriterija se temelji na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere.
- uređaji za registriranje karata
 - sva vozila moraju imati uspostavljen sustav prodaje karata te posjedovati svu opremu za registriranje, poništavanje i provjeru važećih karata.

- praćenje vozila
 - sva vozila moraju imati omogućeno praćenje vozila preko ugrađenog GPS sustava praćenja vozila koji tijekom obavljanja usluge koja je predmet ovog Ugovora.

Operativni standardi

Operativni standardi kvalitete i traženi kriteriji su:

- broj vozila
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika mora pružati planiranu uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu s brojem vozila po linijama javnog prijevoza sukladno operativnom planu pružanja ove javne usluge za tekuću godinu, bilo putem planiranih vozila ili zamjenskim vozilima u slučaju kvara ili drugih operativnih poteškoća.
 - Kriterij broja vozila smatra se ostvarenim ukoliko je najmanje 97% od planiranog broja vozila izišlo u promet na dnevnoj razini. Provjera se radi na mjesečnoj razini.
- tip vozila
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je usluge javnog prijevoza putnika obavljati planiranim i odobrenim tipovima vozila prema operativnom planu pružanja ove javne usluge za tekuću godinu, posebice u pogledu minimalnih kapaciteta vozila.
 - Ispunjavanje kriterija se temelji na broju na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere.
- redovitost odvijanja prijevoza
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika se obvezuje da će ugovoreni prijevoz obavljati redovito.
 - Provjera ispunjavanja kriterija se radi na mjesečnoj razini, a temeljem podataka sustava za praćenje vozila.
- pridržavanje voznog reda
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika se obvezuje da će ugovoreni prijevoz obavljati sukladno voznom redu.
 - Provjera ispunjavanja kriterija se radi na mjesečnoj razini, a temeljem podataka sustava za praćenje vozila.

- zamjenski autobus
 - U slučaju mogućeg narušavanja predviđenog voznog reda zbog kvara vozila, nesreće ili drugih razloga, Pružatelj javne usluge prijevoza putnika je dužan osigurati zamjenski prijevoz s odgovarajućim prijevoznim kapacitetima.

Standard komunikacije s putnicima

Standard komunikacije s putnicima traženi kriteriji su sljedeći:

- informiranje putnika o uslugama javnog prijevoza
 - informiranje putem web servisa
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je osigurati internet stranicu dostupni tijekom 24 sata svakog dana trajanja ugovora za pružanje usluge na kojima moraju na jednostavan način biti dostupne minimalno sljedeće informacije o:
 - voznim redovima linija
 - trasama kretanja linija
 - tarifnim odredbama
 - pravilima o korištenja javnog prijevoza
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je informirati javnost o planiranim promjenama u sustavu javnog prijevoza na svojim internetskim stranicama te putem informativnih materijala na stajalištima sukladno raspoloživoj opremi na stajalištima.
 - Provjeru ispunjavanja standarda kvalitete je potrebno raditi najmanje jednom u tjedan dana.
- mogućnost kupnje voznih karata izvan vozila i u vozilu
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je osigurati prodaju voznih karata izvan vozila svaki dan u tjednu tijekom cijele godine. Izuzetak od ispunjavanja ovog standarda može biti viša sila ili smetnje nastale od strane trećih osoba na koje Pružatelj javne usluge prijevoza putnika ne može utjecati niti ih spriječiti.
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je na svojoj internetskoj stranici objaviti gdje se obavlja prodaja voznih karata za usluge javnog prijevoza putnika ovog ugovora.
 - Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je osigurati stalnu mogućnost kupnje određenih voznih karata u vozilu kod vozača, a provjera se radi najmanje jednom mjesečno.
- odgovaranje na prijedloge i pritužbe

- Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je odgovoriti na prijedloge i pritužbe putnika unutar 14 dana od dana zaprimanja prijedloga i/ili pritužbe.
- Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je obavijestiti Naručitelja o svim primljenim prijedlozima i pritužbama od strane putnika unutar 14 dana od dana zaprimanja prijedloga i/ili pritužbe kao i o svom odgovoru unutar 14 dana od slanja odgovora na prijedloga i/ili pritužbe.

Izveštavanje

Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je provoditi aktivnosti za potrebe ispitivanja poštivanja definiranih standarda te svakih šest mjeseci obavještavati Naručitelja o poštivanju standarda kvalitete prema obrascu prikazanom u tablici 1. Izvešće je potrebno dostaviti najkasnije 14 dana od kraja razdoblja za koje se izveštavanje provodi.

Na zahtjev Naručitelja, Pružatelj javne usluge prijevoza putnika dužan je omogućiti predstavnicima Naručitelja pregled zapisa o poštivanju standarda kvalitete. Prema potrebi, predstavnici Naručitelja mogu provesti zasebne kontrole kvalitete pruženih javnih usluga prijevoza putnika u javnom prometu. Opravdani razlozi odstupanja u standardima kvalitete smatraju se smetnje nastale uslijed više sile ili smetnje nastale od strane trećih osoba na koje Društvo ne može utjecati niti ih spriječiti.

Obrazac izvještaja prikazani su u tablici 1.

Tablica 1. Obrazac mjesečnog izvještaja

Standard		Planirani iznos kriterija*	Ostvareni iznos	Udio ostvarenja [%]
Datu provođenja provjere poštivanja standarda kvalitete				
Tehnički standardi				
	<i>čistoća vozila</i>			
	<i>grijanje i hlađenje vozila</i>			
	<i>udobnost prijevoza</i>			
	<i>materijali za informiranje putnika u vozilu</i>			
	<i>sustavi za zvučno i vizualno informiranje putnika u vozilu</i>			
	<i>materijali za informiranje putnika na stajalištima</i>			
	<i>vanjsko obilježavanje vozila</i>			
	<i>uređaji za registriranje karata</i>			
	<i>čistoća vozila</i>			
	<i>grijanje i hlađenje vozila</i>			
Operativni standardi				
	<i>broj vozila</i>			
	<i>tip vozila</i>			
	<i>redovitost odvijanja prijevoza</i>			
	<i>pridržavanje voznog reda</i>			
	<i>povezanost s drugim linijama</i>			
	<i>zamjenski autobus</i>			
	<i>broj vozila</i>			
	<i>tip vozila</i>			
	<i>redovitost odvijanja prijevoza i pridržavanje voznog reda</i>			
	<i>povezanost s drugim linijama</i>			
	<i>zamjenski autobus</i>			
Standard komunikacije s putnicima				
	<i>informiranje putnika o uslugama javnog prijevoza</i>			
	<i>mogućnost kupnje voznih karata izvan vozila i u vozilu</i>			
	<i>odgovaranje na prijedloge i pritužbe</i>			

*planirani iznos kriterija odnosi se na npr. broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere, broj vozilo-kilometara na dan kontrolne provjere, slučajeve gdje je prema voznom redu predviđeno ostvarivanje spoja s drugom linijom na dan kontrolne provjere, broj stajališta s odgovarajućim materijalom za informiranje, broj dana/sati rada Internet stranice za potrebe informiranja i sl., a sukladno prethodno opisanim kriterijima u sklopu ovog Priloga