



Listina 2018 o storitvah

Javni lokalni prevoz je med najbolj značilnimi elementi določenega ozemlja, ki ga javnost močno zaznava: prispeva k izboljšanju kakovosti življenja, omogoča dostopnost perifernih območij, oblikuje navade in socialne ter kulturne modele. Z *Listino o storitvah* se Trieste Trasporti zavezuje do občanov in ozemlja glede izvajanja svojih storitev ob upoštevanju etičnih načel in s ciljem postopnega povečanja kakovosti in vrednosti storitev javnega lokalnega prevoza. V ta namen določa Trieste Trasporti specifične kazalce, s katerimi je mogoče predstaviti raven nudenih storitev in zagotoviti stalno izboljševanje na podlagi pričakovanj odjemalcev in v skladu z določbami standarda UNI EN ISO 9000 (*Sistem upravljanja za kakovost*).

■ Načela

Trieste Trasporti se zaveda svoje vloge in socialne, okoljske in gospodarske odgovornosti. Podjetje zaradi tega udejanja akcije in vedenja, ki so združljiva z vrednotami, kulturo in pričakovanji prebivalcev zadevnega ozemlja, s čimer prispeva k razvoju, dobremu počutju in modernizaciji. Ob upoštevanju

Uredbe UE št. 181/2011, zakonodajnega odloka z dne 4. novembra 2014 št. 169 in Direktive Predsednika ministrskega sveta z dne 27. januarja 1994, za zaščito pravic in potreb občanov in za zagotovitev učinkovitosti, kontinuitete in nepristranskosti storitve javnega lokalnega prevoza, Trieste Trasporti deluje na podlagi načel, navedenih v nadaljevanju.

ENAKOST PRAVIC

Pri izvajanju storitev ne sme priti do nikakršnega razlikovanja glede spola, etničnega izvora, jezika, verskega prepričanja ali političnih mnenj. Enakost ravnanja je treba zagotoviti tako na vseh geografskih območjih kot za vse različne kategorije odjemalcev. Trieste Trasporti sprejema vse potrebne ukrepe za zagotovitev dostopa do storitev in prevoznih infrastruktur starejšim in osebam s posebnimi potrebami oziroma z zmanjšanimi motoričnimi sposobnostmi.

KONTINUITETA

Podjetje zagotavlja kontinuiteto in rednost storitev javnega lokalnega prevoza in po potrebi ustreznih nadomestnih storitev. V primeru stavke oseba Trieste Trasporti to nemudoma sporoči in zagotovi izvajanje storitev od 6h do 9h zjutraj in od 13h do 16h popoldne.

SODELOVANJE ODJEMALCEV

Trieste Trasporti spodbuja sodelovanje odjemalcev in jih posluša z namenom, da zaščiti pravico do pravilnega izvajanja storitev prek svojega Urada za stike z javnostmi, z raziskavami o zadovoljstvu odjemalcev, s fokusnimi skupinami, prek masovnih medijev in digitalnih orodij.

USPEŠNOST IN UČINKOVITOST

Trieste Trasporti sprejema vse potrebne ukrepe za zagotavljanje dnevne učinkovitosti storitev javnega lokalnega prevoza na podlagi obvez, ki jih je podjetje sprejelo s *Pogodbo o storitvah* z Avtonomno deželo Furlanijo Julijsko krajino. V primeru dogodkov, ki niso odvisni od normalne dejavnosti podjetja in ki lahko onemogočijo, tudi samo delno, redno izvajanje storitev (na primer prekinitev prometa na cestah, meteorološki pojavi, nesreče ali javni shodi), Trieste Trasporti, tudi v dogovoru s pristojnimi ustanovami, pravočasno zažene operativne ukrepe za zmanjševanje neugodnosti za odjemalce in ozemlje.

Pogodba o storitvah

Po zmagi na evropskem razpisu Avtonomne dežele Furlanije Julijske krajine podjetje Trieste Trasporti od leta 2001 izvaja storitve javnega lokalnega prevoza na ozemlju pokrajine Trst (*upravna enota Trst*). Leta 2014 je po zapadlosti desetletne *Pogodbe o storitvah* in po odlogu na podlagi *DZ* z dne 29. decembra 2010 št. 22 Dežela razpisala nov natečaj za dodelitev storitev javnega mestnega in zunajmestnega prevoza ter pomorske prevozne storitve za celotno deželno območje. Dne 27. januarja 2017 je Dežela razglasila za zmagovalca na razpisu podjetje Tpl Fvg Scarl, pri katerem ima Trieste Trasporti delež skupaj s sedanjimi koncesionarji storitev javnega lokalnega prevoza v okviru upravnih enot Gorica, Pordenon in Videm.

Dne 8. marca 2018 je italijansko krogostopenjsko upravno sodišče (Consiglio di Stato) potrdilo dodelitev storitve družbi Tpl Fvg.

Zasebnost

Trieste Trasporti ravna s podatki svojih strank v skladu s predpisi zakonodajnega odloka št. 196 z dne 30. junija 2003 (*Kodeks o varovanju osebnih podatkov*). Trieste Trasporti torej zagotavlja, da poteka ravnanje z osebnimi podatki, ne glede na način njihove pridobitve, ob upoštevanju pravic in dostojanstva interesentov, predvsem glede zasebnosti, identitete in varovanja osebnih podatkov. Do pridobljenih podatkov, ki so potrebni za izstavitev vozovnic, za upravljanje reklamacij in opomb ali za druge operacije, povezane s storitvami, imajo dostop zadolženi za operativne, upravne in komercialne funkcije podjetja Trieste Trasporti in, v mejah funkcij, ki so tesno povezane in instrumentalne za izstavljanje naročniških vozovnic, avtorizirani prodajalci, ki so mrežno povezani s podatkovno bazo našega podjetja. Pridobljenih podatkov ni nikakor mogoče širiti. Trieste Trasporti je upravičeno do ravnanja s podatki v skladu z zakonskimi predpisi.

Podjetje

Trieste Trasporti je delniška družba, katere kapital ima v lasti za 60,06% družba Amt Trasporti Srl (v likvidaciji), za 39,93% Arriva Italia Srl in za 0,01% RATP Pariz. Podjetje je imelo na dan 31. decembra 2017 810 zaposlenec, od teh 603 voznikov, 119 administrativnih uslužbencev, 79 delavcev, 6 vodilnih kadrov in 3 vodje.

Vozila in mreža

Z več kot 1.400 postajami na 340 kilometrski prevozni mreži upravlja družba Trieste Trasporti eno najbolj učinkovitih in kapilarnih storitev javnega lokalnega prevoza v Italiji. Floto s povprečno starostjo 4,2 leta sestavlja 271 avtobusov, opremljenih s premičnimi rampami za osebe s posebnimi potrebami, s klimatizacijo, s prostori za otroške in invalidske vozičke in, od leta 2017, z dostopom do wi-fi mreže in z videonadzornim sistemom. 97,1% vozil je opremljenih z motorji EEV ali Euro 6, zaradi česar je Trieste Trasporti na prvem

mestu na evropski ravni glede kakovosti emisij v atmosfero. Povprečna poraba goriva je v letu 2017 znašala 0,4712 litrov za km, kar je 0,2% manj v primerjavi z letom 2016. Stopnja prenove flote znaša 33 vozil na leto. Avtobusi Trieste Trasporti so prevozili že več kot 12,6 milijona kilometrov, s povprečno komercialno hitrostjo, ki dosega nekaj manj kot 17 km/h. Potnikov javnega lokalnega prevoza je bilo 66,8 milijona (dnevno povprečno 183.000 ljudi). Na podlagi zadnje raziskave o zadovoljstvu odjemalcev (customer satisfaction) potuje 49% intervjuvancev z avtobusom skoraj vsak dan.

Na pokrajinskem ozemlju je nameščenih 73 avtomatov za vozovnice, ki dopolnjujejo ponudbo 296 avtoriziranih prodajalcev: vsi avtomati za vozovnice bodo, na podlagi evropskega razpisa iz aprila 2017, nadomeščeni z novjšimi avtomati, ki so tudi odjemalcu prijaznejši. Vsa flota podjetja je opremljena s posebno tehnologijo (Avm, *automatic vehicle monitoring*) ki omogoča lokalizacijo vseh vozil in monitoriranje storitev v dejanskem času.

Poleg normalne linijske dejavnosti je tudi v letu 2017 Trieste Trasporti intenzivno izvajala dodatne storitve, predvsem v korist šol z našega ozemlja (za skupnih skoraj 37 tisoč kilometrov) in za razne športne, kulturne in zabavne dogodke. Flota podjetja zajema tudi 8 šolabusov in en turistični avtobus.

AVTOBUSI	2015	2016	2017
18 METROV	21 (0)	21 (0)	21 (8)
12 METROV	76 (0)	76 (21)	76 (17)
10,5 METROV	140 (28)	139 (0)	139 (0)
9 METROV	20 (5)	21 (8)	21 (8)
7 METROV	14 (0)	14 (4)	14 (0)
POVPREČNA STAROST (V LETIH)	4,08	4,33	4,22
TRAMVAJI	6	6	6
AVTOBUSI GT	1	1	1
ŠOLABUSI	8	8	8

PREGLEDNICA I. Flota podjetja Trieste Trasporti (med oblepajema številu registriranih vozil na leto).

■ Pomorske linije

V okviru *Pogodbe o storitvah* z Avtonomno deželo Furlanijo Julijsko krajino (ki je nadomestila Pokrajino Trst po deželnem zakonu št. 20 z dne 9. decembra 2016), Trieste Trasporti upravlja (z dodelitvijo storitve za leto 2018 podjetju Delfino Verde Navigazione Srl) tudi dve pomorski progi: prvo z Miljami (celoletna), drugo pa z Barkovljami, Grljanom in Sesljanom (poletna). Storitve se je leta 2017 poslužilo več kot 130 tisoč potnikov, kar je za 26% več kot leta 2016. Po teh dveh progah sta ladji prepotovali skupaj 7.401 krat.

■ Tramvaj

Pod javni lokalni prevoz spada tudi tramvaj Trst-Opčine, ki povezuje mestno središče s kraško planoto in je priznan kot ena najpomembnejših turističnih atrakcij našega ozemlja. Zagnan je bil septembra 1902, proga v lasti Občine Trst teče po 5,175 kilometrov dolgih tračnicah, maksimalni nagib znaša 26% (po tej značilnosti je tramvaj edini v Evropi). Leta 2017 podjetje storitve ni izvajalo zaradi nesreče, v kateri sta 16. avgusta 2016 trčila tramvaja in zaradi katere je Ustif, pristojni organ Ministrstva za infrastrukturo in promet, začasno preklical dovoljenje za izvajanje storitve javnega linijskega prevoza (preklic še v veljavi 31. maja 2018). Tramvaj razpolaga s 6 vagoni, ki so zaščiteni kot zgodovinska dobrina. Poškodovana vagona (št. 404 in št. 405) smo popolnoma obnovili in ju vrnili v prvotno stanje. Obnovitvena dela so potekala pod nadzorom Nadzorništva Furlanije Julijske krajine. Po nesreči smo storitev nadomestili z avtobusno linijo 2/ in s storitvijo taksija na klic.

■ Spletna stran in mobile ticketing

Od decembra 2016 je dostopna nova spletna stran Trieste Trasporti (www.triestetrasporti.it), ki jo je zdaj lažje uporabljati tudi z mobilnikov. Spletna stran se posodablja v dejanskem času in je v treh jezikih (italijanščini, angleščini in slovenščini); spletna stran je v letu 2017 zabeležila več kot 3,2 milijona posameznih ogledov in 1,15 milijona sej, ki jih je izvedlo 434 tisoč uporabnikov. Vedno v decembru 2016 smo zagnali tudi novo aplikacijo Trieste

Trasporti (za Android in iOS), ki omogoča načrtovanje potovanj, lokalizacijo najbližjih postajališč, preverjanje urnikov, nakup vozovnic in dostop do novic. V letu 2017 je aplikacijo naložilo več kot 20.000 oseb. Poleg tega smo zagnali storitev mobile ticketing prek sms-ov: danes je tako mogoče vozovnice kupiti s svojim telefonskim kreditom s pošiljko sms-a na številko 4850850 z besedilom TST (enourna vozovnica) ali TSTG (dnevna vozovnica). Odgovor prek sms-a je treba shraniti in pokazati v primeru kontrole.

Urad za stike z javnostmi

Urad za stike z javnostmi (Urp), prek okenca v Ulici dei Lavoratori 2, brezplačne telefonske številke 800.016675 in e-poštnega naslova urp@triestetrasporti.it, nudi informacije o nujenih storitvah, deli informativno gradivo, upravlja reklamacije, pripombe, prošnje in nasvete (ki jih je mogoče poslati tudi prek specifičnega razdelka na spletni strani).

UPRAVLJANJE REKLAMACIJ

Pripombe in reklamacije so za podjetje Trieste Trasporti pomemben kazalec kakovosti storitev in učinkovito orodje za dojetanje limitov, potenciala in kreposti. Vse stike z odjemalci registriramo v namensko podatkovno bazo in jih ob upoštevanju določil o zasebnosti sporočamo direktaciji in zadevnim oddelkom. Postopek upravljanja reklamacij v vseh fazah ureja specifična certificirana procedura. Odjemalec, ki namerava vložiti reklamacijo, mora podati svoje osebne podatke in vse informacije, ki lahko omogočijo natančno rekonstrukcijo dejstev in posledično lahko privedejo do rešitve težave. Urad za stike z javnostmi zagotavlja odjemalcem pisni odgovor v roku 24 delovnih dni. Z vsemi podatki ravnamo v skladu z zakonodajnim odlokom št. 196/2003.

	2017	2016
KONTAKTI (izključene zahteve po informacijah glede stavk) (a)	11.488	11.231
SKUPAJ KONTAKTOV	12.053	11.684
IZVEDENI PREUČITVENI POSTOPKI	2.808	2.214
OD TEH REKLAMACIJ (b)	982	777
% REKLAMACIJ (b/a)	8,55	6,91

PREGLEDNICA 2. Dejavnost Urada za stike z javnostmi.

DENARNA POVRAČILA

Denarna povračila niso predvidena, če je storitev javnega lokalnega prevoza prekinjena, ukinjena ali izkazuje zamudo zaradi višje sile. Denarna povračila odjemalcem so predvidena samo v primeru, da pride zaradi nepravilnosti, za katere je dokazljivo krivo podjetje, do odhoda vozila z zamudo, ki presega 20 minut in v tem časovnem roku niso predvidene druge vožnje oziroma nadomestne linije. Denarno povračilo ustreza vrednosti kupljene vozovnice oziroma, za odjemalce z naročniško vozovnico, vrednosti enourne vozovnice. Odjemalcu ki mora iz utemeljenih in dokumentiranih razlogov uporabiti drugo prevozno sredstvo, ker niso na voljo druga sredstva kolektivnega javnega prevoza, se prizna denarno povračilo do največ desetkratne vrednosti vozovnice za del proge, ki ni bil prevožen. Zahtevo po denarnem povračilu je treba vložiti uradu za stike z javnostmi v roku 72 ur od dogodka, pri čemer je treba dejstva natančno dokumentirati (dan, ura, linija, postaja, morebitni davčni račun).

Pravilniki

Storitve, ki jih nudi Trieste Trasporti, je mogoče koristiti ob upoštevanju *Pravilnika vozila* za mestne linije in *Pravilnika plovila* za pomorske linije. Oba pravilnika urejata odnose med odjemalci in podjetjem Trieste Trasporti in sta izobešena v vseh vozilih in na spletni strani podjetja.

Upravni prekrški

Asistenti za odjemalce so med najpomembnejšimi *povezovalnimi členi* med podjetjem in uporabniki. Za oddelek so značilni

visoko usposobljeni poklicni profili, njihova naloga pa je nudenje pomoči na vozilih in sočasno preverjanje posedovanja ustreznih vozovnic, s čimer se odjemalce odvaja od kršenja predpisov in se jih v nasprotnem primeru kaznuje. Asistenti za odjemalce izvajajo kontrole ves dan (v uniformi ali v civilu) in se osredotočajo na urnike in linije, kjer je neupoštevanje predpisov najbolj pogosto. Vsi potniki morajo na prošnjo zadolženega oseba pokazati vozovnico in veljavni osebni dokument (ali osebno izkaznico, ki jo je podjetje Trieste Trasporti uvedlo po sklepu odbora Avtonomne dežele Furlanije Julijske krajine št. 2328/2014). Asistenti za odjemalce so agenti preverjevalci in delujejo na podlagi 13. člena zakona št. 689 z dne 24. novembra 1981 (spremembe kazenskega sistema), zato lahko izvajajo tudi preučitvene postopke, ki jih predvideva poglavje I., razdelek II. zakona.

z dne 20. avgusta 2007, spremenjenega z DZ št. 13 iz leta 2014. Leta 2017 je bilo v zapisnike registriranih 11.369 sankcij po kontrolah na 62.586 progah.

PRIMERI

- Za odjemalce, ki ponovijo isti prekršek v enem sončnem letu, se uveljavlja za polovico povišano administrativno kazen.
- Odjemalec, ki pozabi naročniško vozovnico (že pravilno izpolnjeno in ožigosano pred datumom kontrole), ima možnost, da jo pokaže pri okencu podjetja v Ulici dei Lavoratori 2 v roku 5 dni po kontroli: v tem primeru se sankcijo, če jo odjemalec takoj plača, na novo določi v vrednosti 5,00 evrov.
- Če se kazen plača takoj ob ugotovitvi prekrška ali v roku 15 dni od prejema notifikacije zapisnika o ugotovljenem prekršku, se uveljavi znižano sankcijo (7. člen DZ št. 1 z dne 17. januarja 1984).
- V primeru, da sankcije odjemalec ne plača v zgoraj navedenih rokih, Trieste Trasporti poskrbi za upravljanje postopka po načinih, ki jih predvideva DZ št. 1 z dne 17. januarja 1984, in uveljavi sankcijo v celotni vrednosti. Kaznovani odjemalec lahko pošlje obrambno pismo podjetju v roku 60 dni od prejema notifikacije zapisnika o ugotovitvi prekrška.
- Plačilo kazni je mogoče izvesti neposredno pri agentu, ki prekršek ugotovi, v trenutku, ko do tega pride, ali pri okencu urada za prekrške v Ulici dei Lavoratori 2 ali z nakazilom na poštni tekoči račun.
- Glede na *Pravilnik vozila* Trieste Trasporti poleg vsega, kar je že predvideno glede sankcij, v primeru, da se odjemalec vede tako, da povzroča škodo dobrinam podjetja ali da moti voznika ali druge potnike, o tem obvesti pristojne oblasti in si pridržuje pravico do zahteve po denarnem povračilu za morebiti ustvarjeno škodo.

PREKRŠKI	ZNIŽANE SANKCIJE	CELOTNE SANKCIJE
BREZ VOZOVNICE		
ZAPADLA ENOURNA VOZOVNICA		
VOZOVNICA OŽIGOSANA V TRENUTKU, KO KONTROLOR VSTOPI V VOZILO	eur 70,00 plus vrednost vozovnice po redni ceni in stroški postopka	eur 210,00 plus vrednost vozovnice po redni ceni in stroški postopka
NEOŽIGOSANA VOZOVNICA		
VEČKRAT ŽIGOSANA VOZOVNICA		
PONAREJENA VOZOVNICA		
ZAPADLA NAROČNIŠKA VOZOVNICA		
DRUGE OKOLIŠČINE, KI JIH UGOTOVI KONTROLOR		
KRŠITEV PRAVILNIKA VOZILA	eur 35,00 plus stroški postopka	eur 106,00 plus stroški postopka

PREGLEDNICA 3. Prekrški in zneski sankcij.

V primeru, da odjemalec ne pokaže dokumenta, ima asistent za stranke pravico do tega, da udejanji ustrezne ukrepe za identifikacijo potnika, tudi s tem, da ga pospremi iz vozila in zahteva poseg policije. V primeru nepravilnosti se uveljavljajo administrativne kazni iz DZ št. 23

■ Čakanje na postajališču

Na vseh postajališčih, z izjemo začetne in končne postaje, se vozila ustavijo samo na prošnjo odjemalca. Ko vozilo prispeva na postajališče, je treba z očitno gesto pokazati, da se namerava vstopiti. Trieste Trasporti se tudi za leto 2018 zavezuje, da bo nadaljevala

s posodobljenjem grafične podobe informacij, ki so na voljo na postajališčih, in da bo tako ponudila boljši pregled prog. Na skoraj vseh urnikih, izobešenih na postajališčih, so prisotne QR kode, ki omogočajo dostop, prek pametnih telefonov, do urnikov posameznega postajališča in drugih informacij podjetja. V krajih, za katere deželni predpisi predvidevajo zaščito slovenske jezikovne manjšine, so urniki na postajališčih izobešeni v dveh jezikih. Na 36 postajališčih so poleg tega nameščeni informatizirani stebriči, povezani s centralnim operativnim sedežem Trieste Trasporti, ki nudijo informacije o predvidenih čakalnih dobah. Vsi nadstreški so v lasti in pristojnosti podjetja Amt Trasporti Srl (v likvidaciji).

Etični kodeks

Trieste Trasporti spodbuja v svoji notranjosti kulturo transparentnosti in zakonitosti in v vseh odnosih in kontekstih promovira etično vedenje, kar je predpostavka za nadaljnje zasledovanje svojih ciljev in izvajanja storitev.

ZAKONITOST

Trieste Trasporti je razvila sistem procedur in kontrol, katerih namen je preprečevati kazniva dejanja iz zakonodajnega odloka št. 231 z dne 8. junija 2001 (*Administrativna odgovornost zaradi kaznivega dejanja*). Z izobraževalnimi, informativnimi in komunikacijskimi dejavnostmi podjetje spodbuja ustvarjanje okolja, kjer prevladuje moralna integriteta, odgovornost in korektnost v odnosih, saj meni, da so to temeljni elementi, ki jih ni mogoče spregledati za izvajanje učinkovite politike zakonitosti.

POLITIKE GLEDE OSEBJA

Trieste Trasporti uveljavlja politiko glede osebja, katere namen je zagotoviti delovno okolje in delovne pogoje, spoštljive do oseb in posameznih poklicev. Zato, da zagotovi učinkovit javni prevoz, da ustrezno odgovarja na pričakovanja odjemalcev z ozemlja in da ustvarja prijetno organizacijsko okolje, družba vloga v svoje zaposlene in sodelavce in priznava njihovo vrednost, izkušnje in sposobnosti brez vsakršne diskriminacije ter jih spremlja pri poklicnem razvoju z dejavnostmi izobraževanja

in spremljanja.

Certificirani sistemi

Leta 2017 je družba uspešno prestala kontrolno presojo sistema ravnanja z okoljem (po standardu UNI EN ISO 14001:2004) in sistema vodenja izvajanja storitve lokalnega javnega prevoza (po standardu UNI EN 13816:2002) ter ponovitveno presojo sistema vodenja kakovosti (po standardu UNI EN ISO 9001:2008) in sistema vodenja varnosti (po standardu BS-OHSAS 18001:2007 - *Occupational health and safety assessment series*), to je mednarodni standard vodenja varnosti in zdravja pri delu. Presoje je opravil certifikacijski organ TÜV Italia in za vse podal pozitivno oceno. Trieste Trasporti na področju zdravja in varnosti spodbuja dejavno sodelovanje vseh zaposlenih, saj meni, da so prevenција, zmanjševanje tveganj in možnosti nezgod temeljni elementi podjetniške kulture, s katero se ščiti tudi odjemalce.



Podjetje Trieste Trasporti je pridobilo certifikacije po naslednjih standardih

- UNI EN ISO 9001:2008
- UNI EN ISO 14001:2004
- BS OHSAS 18001:2007
- UNI EN 13816:2002



PODROČJA APLICIRANJA CERTIFIKACIJ

- načrtovanje in izvajanje storitev javnega lokalnega prevoza na pnevmatikah, tračnicah in po morju
- izvajanje storitev oddajanja v najem iz remize

Zaveze za leto 2017

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2016	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2017	PODATEK NA DAN 31. DEC 2017
ŠTEVILO POSTAJALIŠČ Z URNIKOM	1.258	1.265	1.270
ŠTEVILO INFORMATIZIRANIH STEBRIČEV	36	36	36
POVPREČNA STAROST AVTOBUSOV JLP (LETA)	4,08	4,08	4,22
ŠTEVILO POSEBNO ZNIŽANIH AVTOBUSOV JLP	271	271	271
ŠTEVILO KLIMATIZIRANIH AVTOBUSOV JLP	271	271	271
ŠTEVILO AVTOBUSOV JLP Z RAMPO ZA INVALIDE	271	271	271
ŠTEVILO ELEKTRIČNIH AVTOMATOV ZA VOZOVNICE	73	73	73

Zaveze za leto 2018

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2017	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2018	KAZALEC IZOJAVNJA
ŠTEVILO POSTAJALIŠČ Z URNIKOM	1.270	1.280	0,8%
ŠTEVILO INFORMATIZIRANIH STEBRIČEV	36	36	-
POVPREČNA STAROST AVTOBUSOV JLP (LETA)	4,22	4,15	1,6%
ŠTEVILO POSEBNO ZNIŽANIH AVTOBUSOV JLP	271	271	-
ŠTEVILO KLIMATIZIRANIH AVTOBUSOV JLP	271	271	-
ŠTEVILO AVTOBUSOV JLP Z RAMPO ZA INVALIDE	271	271	-
ŠTEVILO ELEKTRIČNIH AVTOMATOV ZA VOZOVNICE	73	73	-

PREGLEDNICA 4. Primerjava med zavezami za leto 2017 in kazalci na dan 31. decembra.

PREGLEDNICA 5. Kazalci na dan 31. decembra 2017 in zaveze za leto 2018.

Kazalci kakovosti

MREŽA IN KRITJE OZEMIJA Z VIDIKA URNIKOV

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2017	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2018	NAČIN UGOTAVLJANJA
ŠTEVILO STANUJOČIH ZA POSTAJALIŠČE	neoc.	neoc.	-
% MOŽNIH POVEZAV BREZ PRESTOPA NA OBMOČJU	nerazp.	nerazp.	-
POVPREČNO ŠTEVILO DELOVNIH UR MED DELAVNIKI	21,25	21,25	podatki
% INTERMODALNIH LINIJ NA SKUPNO ŠTEVILO LINIJ	nerazp.	nerazp.	-
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	89,2%		raziskava

Kazalci kakovosti

UDOBJE

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2017	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2018	NAČIN UGOTAVLJANJA
% POSTAJALIŠČ Z NADSTREŠKOM (VSA MREŽA)	30,9%	30,9%	podatki
% POSTAJALIŠČ S SEDEŽI (VSA MREŽA)	13,6%	13,6%	podatki
% VOZIL S KLIMATIZACIJO OD VSE FLOTE	100%	100%	podatki
% VOZIL Z NIŽJO DOSTOPNO RAMPO OD VSE FLOTE	100%	100%	podatki
POVPREČNA STAROST AVTOBUSOV (LETA)	4,22	4,15	podatki
% VOZIL, KI ODIDEJO IZ REMIZE S ČISTIM PODOM (DNEVNI PREGLED)	100%	100%	podatki
ŠTEVILO POPOLNIH ČIŠČENJ NA LETO ZA VSAKO VOZILO (ZUNANJIH IN NOTRANJIH)	12	12	podatki
% VOZNIKOV Z VEDENEM MED VOŽNJO, KI USTREZA VNAPREJ DOLOČENIM PARAMETROM	nerazp.	nerazp.	-
% VOZIL, OPREMLJENIH S PREMIČNO STOPNICO	0	0	podatki
% POSTAJALIŠČ, OPREMLJENIH ZA VKRCAVANJE IN IZKRCAVANJE INVALIDSKIH VOZIČKOV	0,5%	0,5%	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	92,3%		raziskava

PREPROSTOST UPORABE STORITVE

% POSTAJALIŠČ S POPOLNIMI INFORMACIJAMI (URNIK OZ. INTERVAL PREHODA, BUŽNJE PRODAJALNE, OBVESTILA O SPREMEMBAH PROG IN URNIKOV)	45%	45%	podatki
ŠTEVILO POSTAJALIŠČ Z IZBOŠENIMI URNIKI	1.270	1.280	podatki
DIGITALNI STEBRIČI	36	36	podatki
% VOZIL S POPOLNIMI INFORMACIJAMI V NOTRANJOSTI (NAČIN UPORABE STORITVE, OBVESTILA O SPREMEMBI PROG)	100%	100%	podatki
ŠTEVILO VOZIL Z NARISANO PROGO	0	0	podatki
% ODGOVOROV V ROKU 30 MINUT	100%	100%	podatki
ŠTEVILO PRODAJALNI VOZOVNIC	296	296	podatki
AVTOMATI ZA VOZOVNICE	73	73	podatki
DISTRIBUCIJSKE TOČKE Z URNIKI IN PROGAMI	6	6	podatki
% OPREME V VOZILIH, KI DELUJE	99%	99%	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	90,3%		raziskava

SKUPNI ČAS POTOVANJA

% PREHODOV Z MAKSIMALNO 5 MINUTNO RAZLIKLO GLEDE NA OZNAČENO	nerazp.	nerazp.	-
KOMERCIJALNA HITROST (KM/H)	16,80	16,80	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	93,6%		raziskava

ZANESLJIVOST

% POMANKANJA ODHODOV IZ ZAČETNE POSTAJE	0,2%	0,5%	podatki
% PREKINJENIH VOŽENJ GLEDE NA PROGRAMIRANE	0,01%	0,02%	podatki
% POPRAVITVENIH POSEGOV V ROKU 5 MINUT OD DOGODKA (NA SKUPNO ŠTEVILO PRIMEROV)	87%	87%	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	95,4%		raziskava

VARNOST POTOVANJA IN POTNIKA

POVPREČNO PREVOŽENI KM MED DVEMA NESREČAMA	51.992	47.500	ocena
POVPREČNO PREVOŽENI KM MED DVEMA NESREČAMA Z RANJENCI	134.224	150.000	ocena
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	97,4%		raziskava

Kazalci kakovosti

SPOŠTOVANJE OKOLJA

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2017	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2018	NAČIN UGOTAVLJANJA
% VOZIL S STANDARDOM CEE (MOTOR S KONTROLIRANIM IZPUHOM) NA VSO FLOTO	100%	100%	podatki
% ELEKTRIČNIH AVTOBUSOV IN TRAMVAJEV NA VSO FLOTO	2,17%	2,17%	podatki
% AVTOBUSOV NA PLIN NA VSO FLOTO	0%	0%	podatki
POGOSTOST PREGLEDOV IZPUŠNIH PLINOV (ŠTEVILO NA LETO ZA POSAMEZNO VOZILO)	I	I	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	95,5%		raziskava

Kazalci kakovosti

OSEBJE

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2017	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2018	NAČIN UGOTAVLJANJA
ŠTEVILO UR IZOBRAŽEVANJA ZA OSEBO NA LETO	13,47	6	ocena
ŠTEVILO INFORMATIVNIH MEST ZA NASVETE IN INFORMACIJE	2.195	2.195	podatki
% AGENTOV V STIKU Z JAVNOSTMI OD VSEH AGENTOV	81,45%	81,45%	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	91,3%		podatki

ZAŠČITA IN MONITORIRANJE

% PISNIH ODGOVOROV V ROKU 10 DELOVNIH DNI OD PREJEMA REKLAMACIJE ALI NASVETA	75%	75%	ocena
% UČINKOVITIH ODGOVOROV V ROKU 20 DELOVNIH DNI OD PREJEMA REKLAMACIJE ALI NASVETA	25%	25%	ocena
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	90,3%		

PREGLEDNICA 6. Kazalci kakovosti storitev.

Raziskava o zadovoljstvu odjemalcev

Kot predvideva deželna zakonodaja je Trieste Trasporti tudi v letu 2018 dodelila specializiranemu podjetju raziskavo o zadovoljstvu odjemalcev (customer satisfaction) za namene preverbe mnenj občanov in presoje njihovih pričakovanj in stopnje zadovoljstva glede na nudene storitve. Raziskava je bila izvedena v skladu s smernicami, ki jih določa standard UNI 11098:2003 o *customer satisfaction measurement* za javne lokalne storitve. Zadevala je zanesljiv in reprezentativen vzorec 1.593 odjemalcev s stalnim prebivališčem v pokrajini Trst: 1.192 intervjujev je bilo izvedenih telefonsko z metodo CATI/CAMI, ostalih 401 intervjujev pa je potekalo neposredno na postajališčih (metoda CAPI).

V občini Trst je bilo opravljenih 1.200 intervjujev (75,15%), 199 v občinah Duino-Aurisina/Devin-Nabrežina, Sgonico/Zgonik in Monrupino/Repentabor (12,55%) in 194 v občinah Muggia/Milje in San Dorligo della Valle/Dolina (12,3%). Vsi intervjuvanci so imeli najmanj 15 let in so se opredelili kot odjemalci, vsaj priložnostni, storitve javnega lokalnega prevoza. Vprašanj je bilo 30 in zadevala so aspekte, povezane z občuteno kakovostjo in s pričakovano kakovostjo. Vzorčne osebe smo prosili, naj dodelijo vrednost posameznim aspektom storitev na lestvici od 1 do 10.

CILJI

Z raziskavo smo zasledovali naslednje cilje:

- ugotoviti stopnjo zadovoljstva odjemalcev z nudenimi storitvami;
- preveriti trend mnenj glede na izide prejšnje raziskave, da bi ugotovili kritične točke, potencial in krepostne točke storitve;
- analizirati odstopanja glede zadovoljstva kar zadeva aspekte, za katere je Trieste Trasporti v letu 2017 uvedla ukrepe, da bi ponudbo prilagodila prej ugotovljenim pričakovanjem;
- preveriti učinkovitost komunikacijskega načrta podjetja, katerega namen je izboljšati poznavanje potenciala storitev in spodbujati njihovo koriščenje;
- določiti glavne aspekte storitev, do katerih imajo odjemalci največ pričakovanj, da lahko posežemo in povečamo kakovostne standarde

POTENCIALNI ODJEMALCI, MYSTERY CLIENT IN FOKUSNE SKUPINE

Struktura raziskave je bila dopolnjena z naslednjimi dejavnostmi:

- 409 intervjujev s potencialnimi odjemalci, torej osebami, ki so izjavile, da storitev ne koristijo, ampak da bi lahko postali odjemalci pod določenimi pogoji;
- raziskava z metodologijo *mystery client*, ki nam je omogočila vživetje v vlogo povprečnega odjemalca;
- niz fokusnih skupin, med katerimi smo v omejenih skupinah odjemalcev spregovorili o specifičnih aspektih storitev.

Rezultati raziskave o zadovoljstvu odjemalcev 2017 (intervjuji so potekali od 12. do 30. marca 2018)

a b c d

odstotek pozitivnih ocen (podatek 2017) (podatek 2016) percepcija zadovoljstva (povprečje 2017) (povprečje 2016) pričakovanja (2017) (2016) gap (b-c)

		a	b	c	d	
		odstotek pozitivnih ocen (podatek 2017) (podatek 2016)	percepcija zadovoljstva (povprečje 2017) (povprečje 2016)	pričakovanja (2017) (2016)	gap (b-c)	
OTPLJIVI ASPEKTI	1	MREŽA IN KRITJE OZEMLJA Z VIDIKA URNIKOV	89,2% (81,4%)	8 (8)	8 (7)	0
	2	STOPNJA UDOBJA POTOVANJA (OPREMA VOZIL, DESIGN, SPLOŠNA PRIJETNOST)	93,7% (84,9%)	8 (7)		0
	3	NOTRANJA ČISTOČA VOZIL (DNEVNA DEJAVNOST, MESEČNI POSEGI, TRIMESEČNA SANIFIKACIJA)	93,5% (83,5%)	8 (7)		0
	4	ZUNANJA ČISTOČA VOZIL (DNEVNO PRANJE STEKEL IN ŠASIJ)	94,9% (86,5%)	8 (8)		0
	5	ZAVEZA TRIESTE TRASPORTI V KORIST OKOLJA (ZMANJŠEVANJE EMISIJ CO ₂)	95,5% (91,4%)	8 (8)		0
ZANESLJIVOST IN VARNOST	6	PRAVOČASNOST STORITEV	93,6% (88,5%)	8 (8)	9 (7)	-1
	7	KONTINUITETA IN REDNOST STORITEV	95,4% (91,3%)	8 (8)		-1
	8	RAZŠIRJENOST, PRAVOČASNOST IN USTREZNOST INFORMACIJ V PRIMERU NEPRAVILNOSTI PRI STORITVI (MASS MEDIA, SPLETNA STRAN, APP, TWITTER, STEBRICI)	88,2% (80,0%)	8 (7)		-1
	9	MIRNO POTOVANJE (ODSOTNOST NESREČ)	97,3% (94,4%)	9 (8)		0
	10	OSEBNI IN PREMOŽENJSKI MIR (VIDEONADZOR V VOZILU ZA PREPREČEVANJE VANDALSKIH DEJANJ IN MIKROKRIMINALA)	97,6% (89,1%)	9 (8)		0
DOSTOPNOST IN PRAKTIČNOST	11	PRISOTNOST IN JASNOST INFORMACIJ NA POSTAJALIŠČIH IN POSTAJNIH NIŠAH O PROGAH IN URNIKIH	90,4% (84,1%)	8 (8)	9 (7)	-1
	12	USTREZNOST OBVEŠČEVALNIH ORODIJ O STORITVAH (BREZPLAČNA TELEFONSKA ŠTEVILKA, KNJIŽICA Z URNIKI, KARTE, KARTA STORITEV, SPLETNA STRAN, APP, TWITTER)	94,4% (90,5%)	8 (8)		-1
	13	PREPROSTOST UPORABE STORITEV (MOŽNOST NAKUPA VOZOVNIC, AVTOMATIZIRANE PRODAJNE TOČKE ZA VOZOVNICE, AVTOMATI ZA VOZOVNICE, DOSTOP DO OKENC PODJETJA)	90,2% (87,8%)	8 (8)		-1
	14	STORITVE ZA POTNIKE Z OMEJENIMI MOTORIČNIMI SPOSOBNOSTMI (ZNIŽANE RAMPE, PREMIČNE RAMPE, NAMENSKA MESTA V VOZILU)	87,1% (81,3%)	8 (7)		-1
VLJUDNOST	15	VLJUDNOST IN RAZPOLOŽLJIVOST VOZNIKOV	91,5% (87,5%)	8 (8)	8 (7)	0
	16	VLJUDNOST IN RAZPOLOŽLJIVOST NADZORNIKOV	91,1%	8		0
	17	PRAVOČASNO PREJETI ODGOVORI NA PROŠNJE, PRIPOMBE, REKLAMACIJE	88,3% (91,7%)	8 (7)		0
SPLOŠNA OCENA	18	SPLOŠNA PERCEPCIJA STORITVE	93,8%	Vrednost net promoter score meri zvestobo odjemalcev in možnost, da bodo dobro spregovorili o podjetju s prijatelji in znanci. Kazalec customer satisfaction index kaže na povprečno ponderirano presojo med pričakovani odjemalcev in percepciji, ki so jih izrazili o storitvi.		
	19	PODOBA IN SPOŠTLJIVOST PODJETJA, ETIČNA ZAVEZA, INOVACIJA, POZORNOST DO OZEMLJA	96,1%			
	20	NET PROMOTER SCORE	97,0%			
CSI	CUSTOMER SATISFACTION INDEX	7,86				

PREGLEDNICA 7. Sinteza rezultatov raziskave o zadovoljstvu odjemalcev, ki so jo za Trieste Trasporti izvedla podjetja Gap srl, Troisi Ricerche srl in Calltec srl. Raziskava je zadevala zanesljiv in reprezentativen vzorec 1.593 odjemalcev s stalnim prebivališčem v pokrajini Trst.