



Listina 2019 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 nujenih storitev in zagotoviti stalno izboljševanje na podlagi pričakovanj odjemalcev in v skladu z določbami standarda UNI EN ISO 9001 (*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 pravnega 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 prekinitve prometa na cestah, meteorološki pojavi, nesreče ali javni shodi), Trieste Trasporti, tudi v dogovoru s pristojnimi ustanovami, pravočasno zažene operativevne ukrepe za zmanjševanje neugodnosti za odjemalce in ozemlje tudi z uporabo ustreznih komunikacijskih orodij.

■ 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 drugostopenjsko upravno sodišče (Consiglio di Stato) potrdilo dodelitev storitve družbi Tpl Fvg. Pravni spor je bil kljub temu pozneje znova odprt in je odprt

še do danes, 16. maja 2019.

■ Zasebnost

Trieste Trasporti ravna s podatki svojih strank v skladu s predpisi zakonodajnega odloka št. 196 z dne 30. junija 2003 in Uredbe (UE) 2016/679. 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 operativevne, 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.

Popolni informativni bilten o ravnanju z osebnimi podatki je na voljo na spletni strani Trieste Trasporti ali pri prodajalni vozovnic podjetja v Ulici dei Lavoratori 2.

■ 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 2018 790 zaposlencev, od teh 590 voznikov, 125 administrativnih uslužbenecv, 66 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 2018 znašala 0,4662 litrov za km, kar je 1,07% manj v primerjavi z letom 2017. Stopnja prenove flote znaša 33 vozil na leto. Avtobusi Trieste Trasporti so prevozili že več kot 12,7 milijona kilometrov, s povprečno komercialno hitrostjo, ki dosegata nekaj manj kot 17 km/h. Potnikov javnega lokalnega prevoza je bilo 67,5 milijona (dnevno povprečno 184.000 ljudi). Na podlagi zadnje raziskave o zadovoljstvu odjemalcev (customer satisfaction) potuje 44% intervjuvancev z avtobusom skoraj vsak dan.

Na pokrajinskem ozemlju je nameščenih 80 avtomatov za vozovnice, ki dopolnjujejo ponudbo 299 avtoriziranih prodajalcev: leta 2018 se je začela nadomestitev apartov za izdajo vozovnic z aparati nove generacije, ki so lažje uporabljivi, pod videonadzorom in opremljeni s sistemi za plačilo s kreditno ali debetno kartico. 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 2018 Trieste Trasporti intenzivno izvajala dodatne storitve, predvsem v korist šol z našega ozemlja (za skupnih 36 tisoč kilometrov) in za razne športne, kulturne in zabavne dogodke. Flota podjetja zajema tudi 8 šolabusov, en turistični avtobus in 2 turistična minibus.

AVTOBUSI	2016	2017	2018
18 METROV	21 (0)	21 (8)	21 (0)
12 METROV	76 (21)	76 (17)	76 (0)
10,5 METROV	139 (0)	139 (0)	139 (25)
9 METROV	21 (8)	21 (8)	21 (8)
7 METROV	14 (4)	14 (0)	14 (0)
POVPREČNA STAROST (V LETIH)	4,33	4,22	4,17
TRAMVAJI	6	6	6
AVTOBUSI GT	1	1	1
ŠOLABUSI	8	8	8

PREGLEDNICA 1. Flota podjetja Trieste Trasporti (med oklepajema število 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 2019 podjetju Delfino Verde Navigazione Srl) tudi dve pomorski prog: prvo z Miljami (celoletna), drugo pa z Barkovljami, Grljanom in Sesljanom (poletna). Storitve se je leta 2018 poslužilo približno 120 tisoč potnikov. Po teh dveh progah sta ladji prepotovali skupaj 7.358 krat, od tega 6.573 krat v Milje in 785 krat v Sesljan.

■ Tramvaj

Pod javni lokalni prevoz spada tudi tramvaj Trst-Opcine, 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 2018 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 preklinal dovoljenje za izvajanje storitve javnega linijskega prevoza (preklic še v veljavi 31. maja 2019). Tramvaj razpolaga s 6 vagoni, ki so zaščiteni kot zgodovinska dobrina. Poškodovana vagona (št. 404 in št. 405) smo popolnoma obnovili in ju vrnilo 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 takšija 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 2018 zabeležila več kot 3,4 milijona posameznih ogledov in 1,42 milijona sej, ki jih je izvedlo 498 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. Do aprila 2019 je aplikacijo naložilo več kot 23.000 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). Leta 2018 je bilo prek sms-ov ali z elektronsko aplikacijo prodanih skoraj 120 tisoč elektronskih vozovnic.

■ 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 direkciji 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 (linija, urnik, številka avtobusa). Urad za stike z javnostmi zagotavlja odjemalcem pisni odgovor v roku 24 delovnih dni.

	2018	2017
KONTAKTI (izključene zahteve po informacijah glede stavk) (a)	11.651	11.488
SKUPAJ KONTAKTOV	12.265	12.053
IZVEDENI PREUČITVENI POSTOPKI	2.834	2.808
OD TEH REKLAMACIJ (b)	783	982
% REKLAMACIJ (b/a)	6,72	8,55

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 izobešana 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.

Uveljavljajo administrativne kazni iz DZ št. 23 z dne 20. avgusta 2007, spremenjenega z DZ št. 13 iz leta 2014. Leta 2018 je bilo v zapisnike registriranih 13.484 sankcij, kar pomeni rast v primerjavi z lanskim letom za 18,6%.

- 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.
- Dejavnosti pridobivanja terjatev Trieste Trasporti, ki izhajajo iz administrativnih kazni zaradi kršitev predpisov na avtobusih, smo leta 2018 predali družbi Synergy Key. Synergy Key upravlja vsi verigo odnosov s strankami, ki imajo do nas dolg, tako za nove kazni od septembra 2018 (še neplačane v predvidenem roku) kot tudi za kazni iz preteklih let.

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

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. Za zagotovitev učinkovitejšega nadzora nad neplačevanjem vozovnic je od leta 2018 dejavna storitev preverjanja, ki jo izvaja zasebna nadzorna družba. V primeru nepravilnosti se

■ 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 2019 zavezuje, da bo nadaljevala s posodabljanjem 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 vlaga 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 2018 je bilo podjetje Trieste Trasporti predmet revizije *Sistema upravljanja kakovosti, okolja in varnosti* po novih certifikacijskih določbah (UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 in UNI EN ISO 45001:2018), ki podjetju nudijo več orodij za zavestno upravljanje svojih poslov. V istem obdobju je potekala revizija za obnovo *Sistema upravljanja storitev javnega prevoza* (določba UNI EN 13816:2002) Vse preglede je opravila ustanova za certifikacijo TÜV Italia in izid je bil pozitiven.

Trieste Trasporti na področju zdravja in varnosti spodbuja dejavno sodelovanje vseh zaposlenih, saj meni, da so preprečevanje, 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 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 45001:2018
- 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 2018

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2017	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2018	PODATEK NA DAN 31. DEC 2018
ŠTEVILO POSTAJALIŠČ Z URNIKOM	1.270	1.280	1.275
ŠTEVILO INFORMATIZIRANIH STEBRIČEV	36	36	36
POVPREČNA STAROST AVTOBUSOV JLP (LETA)	4,22	4,15	4,17
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	80

PREGLEDNICA 4. Primerjava med zavezami za leto 2018 in kazalci na dan 31. decembra istega leta.

Kazalci kakovosti

MREŽA IN KRITJE OZEMLJA Z VIDIKA URNIKOV

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2018	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2019	NAČIN UGOTAVLJANJA
ŠTEVILO STANUJOČIH ZA POSTAJALIŠČE	neoc.	neoc.	-
% MOŽNIH POVEZAV BREZ PRESTOPA NA OBLMOČJU	nerazp.	nerazp.	-
POVPREČNO ŠTEVILO DELOVNIH UR MED DELAVNIKI	21,25	21,25	podatki
% INTERMODALNIH LINIJ NA SKUPNO ŠTEVILO LINIJ	nerazp.	nerazp.	-
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	92,2%		raziskava

PREPROSTOST UPORABE STORITVE

% POSTAJALIŠČ S POPOLNIMI INFORMACIJAMI (URNIK OZ. INTERVAL PREHODA, BLIŽNJE PRODAJALNE, OBVESTILA O SPREMEMBAH PROG IN URNIKOV)	45%	45%	podatki
ŠTEVILO POSTAJALIŠČ Z IZOBESENIMI URNIKI	1.275	1.275	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 PRODAJALN VOZOVNIC	299	300	podatki
AVTOMATI ZA VOZOVNICE	80	82	podatki
DISTRIBUCIJSKE TOČKE Z URNIKI IN PROGAMI	6	6	podatki
% OPREME V VOZILIH, KI DELUJE	99%	99%	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	93,1%		raziskava

ZANESLJIVOST

% POMANJKANJA ODHODOV IZ ZACETNE POSTAJE	0,2%	0,5%	podatki
% PREKINJENIH VOŽENJ GLEDE NA PROGRAMIRANE	0,01%	0,02%	podatki
% POPRAVILNIH POSEGOV V ROKU 5 MINUT OD DOGODKA (NA SKUPNO ŠTEVILO PRIMEROV)	87%	87%	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	95,6%		raziskava

Zaveze za leto 2019

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2018	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2019	KAZALCIC IZOBESLJANJA
ŠTEVILO POSTAJALIŠČ Z URNIKOM	1.275	1.275	-
ŠTEVILO INFORMATIZIRANIH STEBRIČEV	36	36	-
POVPREČNA STAROST AVTOBUSOV JLP (LETA)	4,17	4,17	-
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	80	82	2,5%

PREGLEDNICA 5. Kazalci na dan 31. decembra 2018 in zaveze za leto 2019.

Kazalci kakovosti

UDOBEJE

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2018	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2019	NAČIN UGOTAVLJANJA
% POSTAJALIŠČ Z NADSTRÉSKOM (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)	4,17	4,17	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 VEDENJEM MED VOŽNJO, KI USTREZA VNAPREJ DOLOČENIM PARAMETROM	nerazp.	nerazp.	-
% VOZIL, OPREMLJENIH S PREMIČNO STOPNICO	0	0	podatki
% POSTAJALIŠČ, OPREMLJENIH ZA VKRČAVANJE IN IZKRČAVANJE INVALIDSKIH VOZIČKOV	0,5%	0,5%	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	93,8%		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	94,1%		raziskava

VARNOST POTOVANJA IN POTNIKA

POVPREČNO PREVOŽENI KM MED DVEMA NESREČAMA	54.582	47.500	ocena
POVPREČNO PREVOŽENI KM MED DVEMA NESREČAMA Z RANJENCI	193.446	150.000	ocena
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	97,7%		raziskava

Kazalci kakovosti

SPOŠTOVANJE OKOLJA

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2018	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2019	NAČIN UGOTOVLJANJA
% 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	96,5%		raziskava

Kazalci kakovosti

OSEBJE

	PODATEK NA DAN 31. DEC 2018	ZAVEZA NA DAN 31. DEC 2019	NAČIN UGOTOVLJANJA
ŠTEVILO UR IZOBRAŽEVANJA ZA OSEBO NA LETO	12,23	6	podatki
ŠTEVILO INFORMATIVNIH MEST ZA NASVETE IN INFORMACIJE	2.001	2.004	podatki
% AGENTOV V STIKU Z JAVNOSTMI OD VSEH AGENTOV	81,45%	81,45%	podatki
STOPNJA ZADOVOLJSTVA	93,0%		podatki

ZAŠČITA IN MONITORIRANJE

% PSIHNI 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	89,0%		

PREGLIEDNICA 6. Kazalci kakovosti storitev.

Raziskava o zadovoljstvu odjemalcev

Kot predvideva deželna zakonodaja je Trieste Trasporti tudi v letu 2019 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 1.605 odjemalcev s stalnim prebivališčem v pokrajini Trst: 1.200 intervjujev je bilo izvedenih telefonsko z metodo CATI/CAMI, ostalih 405 intervjujev pa je potekalo neposredno na postajališčih (metoda CAPI).

V občini Trst je bilo opravljenih 1.201 intervjujev (74,8%), 202 v občinah Duino-Aurisina/Devin-Nabrežina, Sgonico/Zgonik in Monrupino/Repentabor (12,6%) in 202 v občinah Muggia/Milje in San Dorligo della Valle/Dolina (12,6%). Vsi intervjujanci 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. Vzorčene osebe smo prosili, naj dodelijo vrednost posameznim aspektom storitev na lestvici od I 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 2018 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:

- 456 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 zživetje v vlogo povprečnega odjemalca;
- niz fokusnih skupin, med katerimi smo v omejenih skupinah odjemalcev spregovorili o specifičnih aspektih storitev.

Rezultati raziskave o zadovoljstvu odjemalcev 2018 (intervjuji so potekali v marcu 2019)

		a	b	c	d	
		odstotek pozitivnih ocen (podatek 2018) (podatek 2017)	percepcija zadovoljstva (povprečje 2018) (povprečje 2017)	pričakovanja (2018) (2017)	gap (b-c)	
OTIPLJIVI ASPEKTI	1	MREŽA IN KRITJE OZEMLJA Z VIDIKA URNIKOV	92,2% (89,2%)	8 (8)	8 (8)	0
	2	STOPNJA UDOBJA POTOVANJA (OPREMA VOZIL, DESIGN, SPLOŠNA PRIJETNOST)	93,8% (93,7%)	8 (8)		0
	3	NOTRANJA ČISTOČA VOZIL (DNEVNA DEJAVNOST, MESEČNI POSEGI, TRIMESEČNA SANIFIKACIJA)	95,4% (93,5%)	8 (8)		0
	4	ZUNANJA ČISTOČA VOZIL (DNEVNO PRANJE STEKEL IN ŠASIJ)	96,4% (94,9%)	8 (8)		0
	5	ZAVEZA TRIESTE TRASPORTI V KORIST OKOLJA (ZMANJŠEVANJE EMISIJ CO ₂)	96,5% (95,5%)	8 (8)		0
ZANESLJIVOST IN VARNOST	6	PRAVOČASNOST STORITEV	94,1% (93,6%)	8 (8)	9 (9)	-1
	7	KONTINUITETA IN REDNOST STORITEV	95,6% (95,4%)	8 (8)		-1
	8	RAZŠIRJENOST, PRAVOČASNOST IN USTREZNOST INFORMACIJ V PRIMERU NEPRAVILNOSTI PRI STORITVI (MASS MEDIA, SPLETNA STRAN, APP, TWITTER, STEBRICI)	90,8% (88,2%)	8 (8)		-1
	9	MIRNO POTOVANJE (ODSOTNOST NESREČ)	97,7% (97,3%)	9 (9)		0
	10	OSEBNI IN PREMOŽENJSKI MIR (VIDEONADZOR V VOZILU ZA PREPREČEVANJE VANDALSKIH DEJANJ IN MIKROKRIMINALA)	97,5% (97,6%)	9 (9)		0
DOSTOPNOST IN PRAKTIČNOST	11	PRISOTNOST IN JASNOST INFORMACIJ NA POSTAJALIŠČIH IN POSTAJNIH NIŠAH O PROGAH IN URNIKIH	92,5% (90,4%)	8 (8)	9 (9)	-1
	12	USTREZNOST OBVEŠČEVALNIH ORODIJ O STORITVAH (BREZPLAČNA TELEFONSKA ŠTEVILKA, KNJIŽICA Z URNIKI, KARTE, KARTA STORITEV, SPLETNA STRAN, APP, TWITTER)	94,3% (94,4%)	8 (8)		-1
	13	PREPROSTOST UPORABE STORITEV (MOŽNOST NAKUPA VOZOVNIC, AVTOMATIZIRANE PRODAJNE TOČKE ZA VOZOVNICE, AVTOMATI ZA VOZOVNICE, DOSTOP DO OKENC PODJETJA)	93,1% (90,2%)	8 (8)		-1
	14	STORITVE ZA POTNIKE Z OMEJENIMI MOTORIČNIMI SPOSOBNOSTMI (ZNIŽANE RAMPE, PREMIČNE RAMPE, NAMENSKA MESTA V VOZILU)	91,7% (87,1%)	8 (8)		-1
VLJUDNOST	15	VLJUDNOST IN RAZPOLOŽLJIVOST VOZNIKOV	93,0% (91,5%)	8 (8)	8 (8)	0
	16	VLJUDNOST IN RAZPOLOŽLJIVOST NADZORNIKOV	91,3% (91,1%)	8 (8)		0
	17	PRAVOČASNO PREJETI ODGOVORI NA PROŠNJE, PRIPOMBE, REKLAMACIJE	89,0% (88,3%)	8 (8)		0
SPLOŠNA OCENA	18	SPLOŠNA PERCEPCIJA STORITVE	98,1%		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 pričakovanji odjemalcev in percepcijami, ki so jih izrazili o storitvi.	
	19	PODOBA IN SPOŠTLJIVOST PODJETJA, ETIČNA ZAVEZA, INOVACIJA, POZORNOST DO OZEMLJA	96,8%			
	20	NET PROMOTER SCORE	98,0%			
CSI	CUSTOMER SATISFACTION INDEX		8,04			

PREGLEDNICA 7. Sinteza rezultatov raziskave o zadovoljstvu odjemalcev, ki so jo za Trieste Trasporti izvedla podjetja Gap srl, Troisi Ricerche srl in Magenta/Lct Igea. Raziskava je zadevala zanesljiv in reprezentativen vzorec 1.605 odjemalcev s stalnim prebivališčem v pokrajini Trst.