

Azonosító	A bejelentés tartalmi kivonata	Státusz	Vizsgálat eredménye
1295253	A bejelentés a MÁV-START Zrt. (érintett szerv) által egy belföldi szakaszon nyújtott szolgáltatás általános minőségét sérelmezi. A bejelentés szerint a kérdéses járaton a szolgáltatási színvonal nagyon alacsony, messze esik a minimálisan elvárható, emberhez méltó utaztatási körülményektől (koszosak az ablakok, télen nincs víz). Ezért ugyanakkor ugyanazt a szállítási díjat kell megfizetniük, mint ami a magasabb színvonalú, az ország egyéb (nyugati) térségeiben tapasztalható szolgáltatásért fizetendő. A bejelentés továbbá az alábbi minimális szolgáltatási szint meghatározását javasolja: – a járművek rendszeres külső és belső takarítása; – elöregedett, szétrepedezett ablakszigetelések cseréje; – WC-k, mosdók tisztaságának, használható állapotának folyamatos biztosítása, folyóvíz biztosítása hideg idő (tél) esetén is, – fűtés biztosítása hideg idő (tél) esetére. Kifogásolja mindezeket túlmenően is a bejelentés, hogy a fentiekkel kapcsolatban a korábbiakban előadott beadványaira csupán semmitmondó válaszokat kapott, érdemi intézkedés egyszer sem történt, a megígért kivizsgálás és tájékoztatás mindeddig elmaradt.	lezárt	A vizsgálatot eljáró szervként a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Közlekedési Szolgáltatási Főosztálya az alábbi megállapításokkal zárta le. A vasúti személyszállítás esetében a szolgáltatási minőségi színvonal mérésére az állam képviselőjében eljáró minisztérium és a MÁV egy közös minőségmérési és ösztönzési rendszert tart fenn; ennek paramétereit a felek megbízottjai folyamatosan mérik és értékelik. Kiemelte a vizsgálat, hogy mindez elsősorban hosszú távon eredményezhet stabil minőségfejlődést; az évente a felek által elfogadott paraméterek továbbá nem az egyes vonalakra, hanem a hálózat egészére tartalmazzák a teljesítendő előírásokat. A vizsgálat az egyes szolgáltatás-elemek tekintetében kitért a kocsik külső és az ablakok tisztaságára; a víztöltésre; a padló tisztaságára; a WC-k tisztaságára és a fűtésre. A válasz szerint bizonyos elemek (pl. víztöltés, WC-k tisztasága) esetében vannak hiányosságok, amíg mások (pl. a fűtés) esetében nem tapasztaltak kiemelkedő problémát. A hiányosságokkal érintett területeken azonban sok esetben csak lassú előrelépésre lehet számítani a fejlesztés hatalmas költségigénye és a rendelkezésre álló források behatároltsága miatt. A konkrét bejelentés kapcsán tartalmazza a vizsgálat, hogy az érintett vonalon mind InterCity-, mind gyorsvonati kocsik közlekednek. Kiemeli, hogy az első osztályú gyorsvonati jegynél olcsóbban lehet közlekedni a legfeljebb kétóránként közlekedő InterCity kocsikban, amelyek gyakorlatilag minden szempontból jobb állapotban vannak.