**Dr. Homolya Róbert**

**elnök-vezérigazgató úr részére**

**MÁV Zrt.**

tárgy:problémajelzés a MÁV személyszállítási

szolgáltatásaival kapcsolatban

**Tisztelt Elnök-Vezérigazgató Úr!**

Közösségünk tagjai 5-15 éve vasúttal közlekednek nap szinten a munkahelyükre. Sajnálatos módon az utóbbi időben a szolgáltatás minőségét érintően olyan jelentős romlások következtek be, amelyek indokolttá teszik az agglomerációból ingázók érdekében történő közös fellépést az Ön társasága felé.

Levelünk célja, hogy végre releváns és valódi válaszokat kapjunk a felvetéseinkre, ne pedig üres szlogeneket és a problémakezelést elodázó elnézést kérő leveleket küldjenek, ahogyan az az elmúlt időszakban az ügyfélszolgálatos munkatársai részéről ez sorozatosan történt és történik.

Az embereket nem érdekli ugyanis, hogy az Ön társaságának milyen nehézségekkel kell szembenéznie, az Ön munkája megoldani ezeket és minőségi szolgáltatást biztosítani azok részére, akik ezért fizetnek, és havi szinten nem is keveset. Tehát kérjük, szíveskedjen a problémáinkat megismerni, majd az ezekre adandó megoldási javaslatainkat is tanulmányozni az alábbiakban.

1.

A kérdéses vonal, amellyel kapcsolatban levelünket írjuk Önnek, a Budapest Nyugati-Cegléd-Szolnok (100a), amelyen idén május óta különösen sok járat késik 20-60 perceket, vagy marad ki teljes mértékben, amely a munkába járók számára azt eredményezi, hogy már legalább két vonattal előbb kell reggel indulniuk, hogy időre beérjenek a munkahelyükre. Nem beszélve arról, hogy már heti szinten több napon is történik valami, amely események miatt a késések rendszeressé váltak. Itt nem 5-10 percekről van szó egy 2-3 órás úton, hanem pl. a Monor-Nyugati távolság (amely 34 perces út lenne) a vonat kétnaponta rendszeresen további legalább 34 percet összeszed késésként. Egyéb napokon „csak” 10-15 perc a késés, amely már jó esetnek mondható.

A fentiek következtében számos dolgozó munkahelye veszélybe kerül, ha pedig már jóval előbb elindulnak a munkahelyükre, akkor nem tudni, hogy a gyerekeiket hogyan juttatják el a később nyitó gyermekintézményekbe. Ugyanilyen gond a hazaút, mivel akkor pedig az állandó késések miatt rendszeres, hogy az óvoda, iskola már bezár, mire a szülő odaér, ez pedig további személyi konfliktusokat keletkeztet.

A vasúti közlekedés napi szintű problémái miatt ezreknek esik ki egy hónap alatt több teljes munkanap, amely a késésekből jön össze (naponta az oda-vissza úton egy óra késés az egy 22 napos munkahónapot tekintve 22 óra késés, amely majdnem három 8 órás munkanap), így társaságuk komoly károkat okoz a magyar nemzetgazdaságnak is!

Az állandó bizonytalanságra még az információhiány és a társaságuk dolgozóinak teljes tájékozatlansága is rátesz, így a közlekedő emberek feszültek, idegesek, gyakran pedig ez a több éves stresszhelyzet olyan komoly betegségeket generál, amelyek lehetetlenné teszik a dolgozó további munkavégzését.

Természetesen ugyanekkora gondot jelent a helyzet az iskolába járó tanulóknak (akiknek nagyon korán kell kelniük, hogy biztosan beérjenek 8-ra) és az orvoshoz igyekvő időseknek is, akik pedig azért aggódhatnak, hogy ha az Önök jóvoltából lekésik az időpontjukat, hány hónap múlva tudja őket ismét fogadni az orvos.

A késéseken túl más problémákat is észleltünk. Az Ön munkatársai a helyzetek 90 %-ában totálisan tájékozatlanok, sőt, még kikérik maguknak, ha az utas kérdezni mer tőlünk, merthogy ők sem tudhatnak mindent (a gyakorlatban: soha semmit). Nem tudjuk, ez miért van így, minden normális munkahelyen elvárás ugyanis, hogy aki a cég ruháját viseli, az felelős is a magatartásával a cég valamilyen szintű működéséért. A kiinduló állomásokon is gyakoriak az egymásnak ellentmondó információk, a hangosbemondó nem hallható, ha valaki már felszállt a vonatra, és elenyésző alkalommal fordul elő, hogy a kalauz végigmenjen és tájékoztassa a vonaton ülőket a várható indulásról és egyéb körülményekről.

A vonalunkon járó vonatok nem légkondicionáltak. Ez azt eredményezi, hogy a gyakran az indulásig napon álló, majd a nyílt pályán veszteglő vonaton, mivel „teli üveg” ablakok is vannak, amelyek nem húzhatók le, délutánonként 40 fok van. Vizet nem osztanak, hűtési lehetőség nincs, csupán bemondják a hangosbemondóba, hogy készüljünk elegendő vízzel az útra. A késéseket tekintve ez mostanában 2-3 liter is lehetne!

A vonat utasok részére nyitva álló területei, úgy mint az utastér, ülések, mellékhelyiség koszosak, büdösek, fertőzésveszélyesek! Látunk takarító személyzetet, akik jellemzően az indulás előtt 10 perccel végigmennek és benéznek a szemetesekbe, kiveszik, ami benne van, de pl. a mellékhelyiségbe sosem láttam bemenni őket. Kézmosó, toalettpapír rendszeresen nincs.

A vonaton a kalauzok tűrik a hangoskodó, italozó embereket, akinek nincs jegye, de a fellépése arrogánsabb, azt vagy békén hagyják, vagy az egész vonat miatta áll két órán át, mire megérkezik a rendőrség.

2.

A fentiek megoldása érdekében a következő javaslatokat tesszük:

Az ágazatba pénzt kellene végre fektetni! Ez pedig nem a vezetők még nagyobb béremelését jelenti, akik már így is milliókat keresnek egy ilyen veszteséges, állandó problémákkal küzdő ágazatban! Nem elég a fejlesztések keretében azt szajkózni, hogy majd ha megjönnek az emeletes vonatok, milyen jó lesz, hiszen azok is ugyanezen az elavult pályán, állandóan tönkremenő biztosítóberendezések mellett közlekednek majd, így csak azt érik el vele, hogy kétszer annyi ember ül majd egyidejűleg az álló vonaton. Végre tehát felújításokat, eszköz-és berendezés-cseréket kellene elvégezni az érintett szakaszokon, megoldva persze a párhuzamos közlekedést ezzel egyidejűleg. Ezt egyébként akkor is javasoljuk, amikor órákra megszűnik a vonatközlekedés, vagy szerződni kell egy busztársasággal, vagy beszerezni ilyenkor beállítható pótlóbuszokat és nem arra várni, hogy majdcsak hazaér valahogyan mindenki.

Sajnos a – többnyire késésekkel kapcsolatos – reklamációs rendszer működése is kívánnivalót hagy maga után. A semmitmondó válaszok helyett a késések miatti kompenzációrendszer kialakítása szükséges, és nem csak az Intercity-vonatok kapcsán, mivel a legtöbb utas a leggyakrabban az agglomerációból utazik be a fővárosba egyidejűleg. Ahhoz, hogy ezek a vonatok ne késsenek annyit, érdekeltté kell tenni magát a szolgáltatót is, ez pedig a legjobban úgy működik, ha pénzügyileg érzik meg Önök is a nem pontos munkavégzés hátrányait. Mivel tehát a legtöbb kellemetlenség napi szinten az elővárosi bérleteseket éri, nekik is járjon kártérítés, akár a következő havi bérlet megvásárlása árkedvezményének bevezetésével. Így talán Önöknek is érdeke lenne végre a késések minimalizálása.

A járműveken több alkalommal kell utasszámlálást végezni, mivel a nyári hónapokban is mindennapos a reggeli és délutáni járatokon a zsúfoltság. A takarító személyzet munkáját is külön ellenőrizni kell, amely vonaton pedig pl. indulás előtt 10 perccel a mellékhelyiség még nem megfelelő állapotú, ott a felügyelő személynek vissza kell küldenie a takarítót a munka megfelelő elvégzése céljából. A munka normális szintű elvégzése és annak ellenőrzése ugyanis nem kívánságműsor, hanem egy munkahelyen kötelezettség. Amennyiben ez sorozatosan előfordul, kötbérigényt kell a vállalkozóval szemben előterjeszteni, majd végső esetben szerződést kell bontani.

Az utastájékoztatás javítása érdekében ki kell dolgozni annak rendszerét, hogy a kalauz mindig azokat az információkat kapja meg, amelyeket a forgalomirányítás, és valós időben, az utasokat továbbtájékoztatva. A nem hallható hangosbemondó fejlesztése szükséges, továbbá a vonatokon kijelző monitorokon is meg kell jeleníteni ezen információkat, különösen a külön bemondottakat.

A csatlakozások kialakításakor egyeztetni kell más társaságokkal (pl. távolsági buszhoz kapcsolódás esetén), és a várhatóan 2-3 órás vonatkimaradások esetén már az első óra eltelte után pótlóbuszt kell beállítani, illetve a Volán-társasággal egyeztetni az azonos útvonalon közlekedő buszokon a vonatbérlet elfogadásáról.

Rengeteg egyebet tudnánk még írni, mivel napi szinten érezzük a problémákat, amelyeket az eddigi tapasztalataink szerint Önök nem készek és nem is képesek megoldani.

Reménykedünk benne, hogy jelen levelünket olvasva változik majd valami, éppen ezért kérjük, hogy 2019. szeptember 10-éig szíveskedjenek érdemben visszajelezni, hogy az észrevételeink kapcsán milyen változások várhatóak a vasúti közlekedésben a fenti vonalon.

Bízunk abban, hogy a fenti felvetéseink meghallgatásra találnak és a problémákat mielőbb orvosolják.

Ellenkező esetben a vasúton utazok közössége további lépések megtételének lehetőségét tervezi egyeztetni, amelynek keretében egy demonstráció megtartását sem tartjuk kizártnak.

Mielőbbi válaszukat várva, tisztelettel:

Budapest, 2019. augusztus 21.

Baloghné dr. Seres Krisztina Kovács Mónika

 Németh Diána Eszter Tarcza Richárd