Stížností na služby DPMB stále ubývá, jen čtvrtina z nich je oprávněná

2.2.2023 - Hana Tomaštíková | Dopravní podnik města Brna

Dopravní podnik města Brna za loňský rok eviduje celkem 413 stížností cestujících na své služby. Jedná se o nejnižší číslo za dobu, kdy připomínky eviduje. Pouhá čtvrtina stížností je po jejich prověření oprávněná. Cestujícím nejčastěji vadí, že nedoběhli spoj, ohrazují se proti nedodržení jízdního řádu nebo údajnému brzkému odjezdu ze zastávky. Dopravní podnik potěšilo 160 pochval, které zákazníci zaslali.

„Zpětná vazba od cestujících je pro nás velmi důležitá. Zabýváme se každým podnětem, který obdržíme. Většina z nich je neoprávněná, ale pokud je chyba na naší straně, pracujeme na tom, aby se neopakovala. Důkazem toho, že se agendě věnujeme, je i klesající počet stížností. Loni jsme jich zaznamenali 413, což je čtvrtina oproti jejich počtu v předcovidových letech," vysvětlil generální ředitel Dopravního podniku města Brna Miloš Havránek s tím, že podnik eviduje za loňský rok i 160 pochval.

Nejčastěji si cestující stěžují na postup řidičů, těchto připomínek bylo loni 245. Typickým příkladem takové stížnosti je výtka, že řidič nepočkal na dobíhajícího cestujícího a ze zastávky odjel. „Konkrétně tento typ stížnosti případ patří mezi neoprávněné. Podle přepravních podmínek musí být cestující v době příjezdu vozidla připravený na zastávce. Řidiči nemají povinnost na dobíhající čekat, zdržují tím všechny ostatní pasažéry, kteří vozem jedou nebo na něj čekají na dalších zastávkách. Dobíhání navíc může být i zdraví ohrožující. Například lidé bez rozhlédnutí nebo na červenou přebíhají v křižovatkách k zastávkám," doplnila vedoucí komunikace se zákazníky Renata Singerová. Dalšími oblastmi, které uživatelé MHD připomínkují, jsou předčasný (44) nebo naopak opožděný (25) odjezd ze zastávky, nezastavení (44) nebo nevyhovující poloha zastávky či podoba výlukového opatření (11).

Ze 160 pochval, které cestující dopravci zaslali, se většina týká poděkování řidičům (137). Lidé oceňují milý přístup, styl jízdy, ochotu při nástupu či výstupu lidí s handicapem nebo pomoc při hledání ztracených věcí. Účastníci nehod zaslali 6 pochval na jednání dispečerů, kteří pomáhali kolizi odstranit.

Pochvaly i stížnosti mohou cestující podávat prostřednictvím webových stránek dopravního podniku. Z centrální evidence putují na provozy, kde je pověření pracovníci prověřují a vyhodnocují. „Podle toho, zda byla oprávněná nebo nikoli, pak hledáme možnost nápravy. K cestujícímu jde zpět zpráva s vysvětlením, případně řešením situace," sdělila postup Singerová. „Neoprávněných stížností je dlouhodobě čtyřikrát více než oprávněných," dodává.

„Mezi stížnostmi je i řada podnětných připomínek. Pokud je to v našich silách, rádi jim vyhovíme. Několikrát se v minulosti stalo, že jsme například přizpůsobovali jízdní řád otevírací době velkých obchodů nebo pracovní době továren, aby se jejich zaměstnanci dostali co nejrychleji domů. Zároveň ale musíme komunikovat témata, která se opakují a která spadají do neoprávněných stížností. Například čekání na dobíhající nebo zpoždění našich vozů. V letošním roce se proto chceme v kampani věnovat vysvětlování těchto oblastí. Stejně jako máme své povinnosti my, mají je i naši cestující," řekl Havránek.